

**OPTIMALISASI PELAYANAN KEPABENAN ATAS FASILITAS
KAWASAN BERIKAT BERDASARKAN PERATURAN MENTERI
KEUANGAN NOMOR 120/PMK.04/2013 TENTANG KAWASAN
BERIKAT**

(Studi Di KPPBC Tipe Madya Pabean A Pasuruan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum,

Oleh:

DIMAS WICAKSONO

NIM. 135010101111105



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

MALANG

2017

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



HALAMAN SAMPUK JUDUL

**OPTIMALISASI PELAYANAN KEPABENAN ATAS FASILITAS
KAWASAN BERIKAT BERDASARKAN PERATURAN MENTERI
KEUANGAN NOMOR 120/PMK.04/2013 TENTANG KAWASAN
BERIKAT**

(Studi Di KPPBC Tipe Madya Pabean A Pasuruan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum,

Oleh:

DIMAS WICAKSONO

NIM. 135010101111105



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

MALANG

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **OPTIMALISASI PELAYANAN
KEPABENAN ATAS FASILITAS
KAWASAN BERIKAT BERDASARKAN
PERATURAN MENTERI KEUANGAN
NOMOR 120/PMK.04/2013 TENTANG
KAWASAN BERIKAT(Studi Di KPPBC
Tipe Madya Pabean A Pasuruan)**

Identitas Penulis :
a. Nama : **Dimas Wicaksono**
b. NIM : **135010101111105**
Konsentrasi : **Hukum Administrasi Negara**
Jangka waktu penelitian : **5 Bulan**

Disetujui pada tanggal : 11 Januari 2017

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof.Dr.Sudarsono, S.H., M.S
NIP. 19510825 197903 1 004

Dr.Shinta Hadiyantina, S.H., M.H
NIP. 19770305 200912 2 001

Mengetahui,
Ketua Bagian
Hukum Administrasi Negara

Lutfi Effendi,S.H., M.Hum.
NIP. 19600810 198601 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

**OPTIMALISASI PELAYANAN KEPABENAN ATAS FASILITAS
KAWASAN BERIKAT BERDASARKAN PERATURAN MENTERI
KEUANGAN NOMOR 120/PMK.04/2013 TENTANG KAWASAN
BERIKAT (Studi Di KPPBC Tipe Madya Pabean A Pasuruan)**

**OLEH:
DIMAS WICAKSONO
13501010111105**

Skripsi ini telah disahkan oleh Majelis Penguji pada tanggal :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof.Dr.Sударsono, S.H., M.S
NIP. 19510825 197903 1 004

Dr.Shinta Hadiyantina, S.H., M.H
NIP. 19770305 200912 2 001

Mengetahui,

**Ketua Bagian
Hukum Administrasi Negara**

Dekan Fakultas Hukum

Lutfi Effendi,S.H., M.Hum.
NIP. 19600810 198601 1 002

Dr.Rachmad Safa'at, S.H., M.Si
NIP. 19620805 198802 1 001



KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan hanya kehadirat Allah S.W.T. yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti hingga penulis dapat sampai pada tahap ini, khususnya dengan selesainya laporan skripsi ini.

Terima kasih yang mendalam penulis haturkan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan baik moral maupun materiil, sehingga berkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Rachmad Safa'at, S.H., M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
2. Bapak Lutfi Effendi, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi dan Dosen Pembimbing Pendamping atas bimbingan dan kesabarannya.
3. Bapak Prof.Dr.Sudarsono, S.H.,M.S., selaku Dosen Pembimbing Utama atas bimbingannya dan Ibu Dr.Shinta Hadiyantina, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang atas bimbingannya serta motivasi yang diberikan.
4. Segenap Keluarga besar Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Pasuruan dan seluruh staf instansi terkait yang telah membantu penulis dalam mencari data-data dalam mengerjakan laporan skripsi ini.
5. Keluargaku tercinta Ayah Aiptu Gatot Mudiyanto, Ibuk Sulistyowati S.Pd., Kakak Ovita Ayuningtyas S.Pd., do'a, restu, semangat dan dukungan untuk terus berusaha menyelesaikan laporan metode skripsi ini.

6. Firda Fatmala Hapsari yang selalu memberikan perhatian, semangat dan mendoakan.
7. Sahabat ku Putra Bangsa Tunggul, Enggar, Reza, Papin, dan Yudha yang selalu memberikan semangat serta motivasi.
8. Keluarga Besar Forum Kajian dan Penulisan Hukum Universitas Brawijaya.
9. Teman-Teman KKN/PPM Kelompok 7 Dusun Kampung Baru.
10. Seluruh teman-teman konsentrasi Hukum Administrasi Negara.
11. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Brawijaya angkatan 2013, terima kasih atas kebersamaan dan dukungan kalian, dan,
12. Pihak-pihak lain yang turut membantu selesainya metode penelitian ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis yakin laporan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritik akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki metode penelitian hukum ini. Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan laporan skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja.

Semoga Allah S.W.T. mengampuni kesalahan kita dan berkenan menunjukkan jalan yang benar.

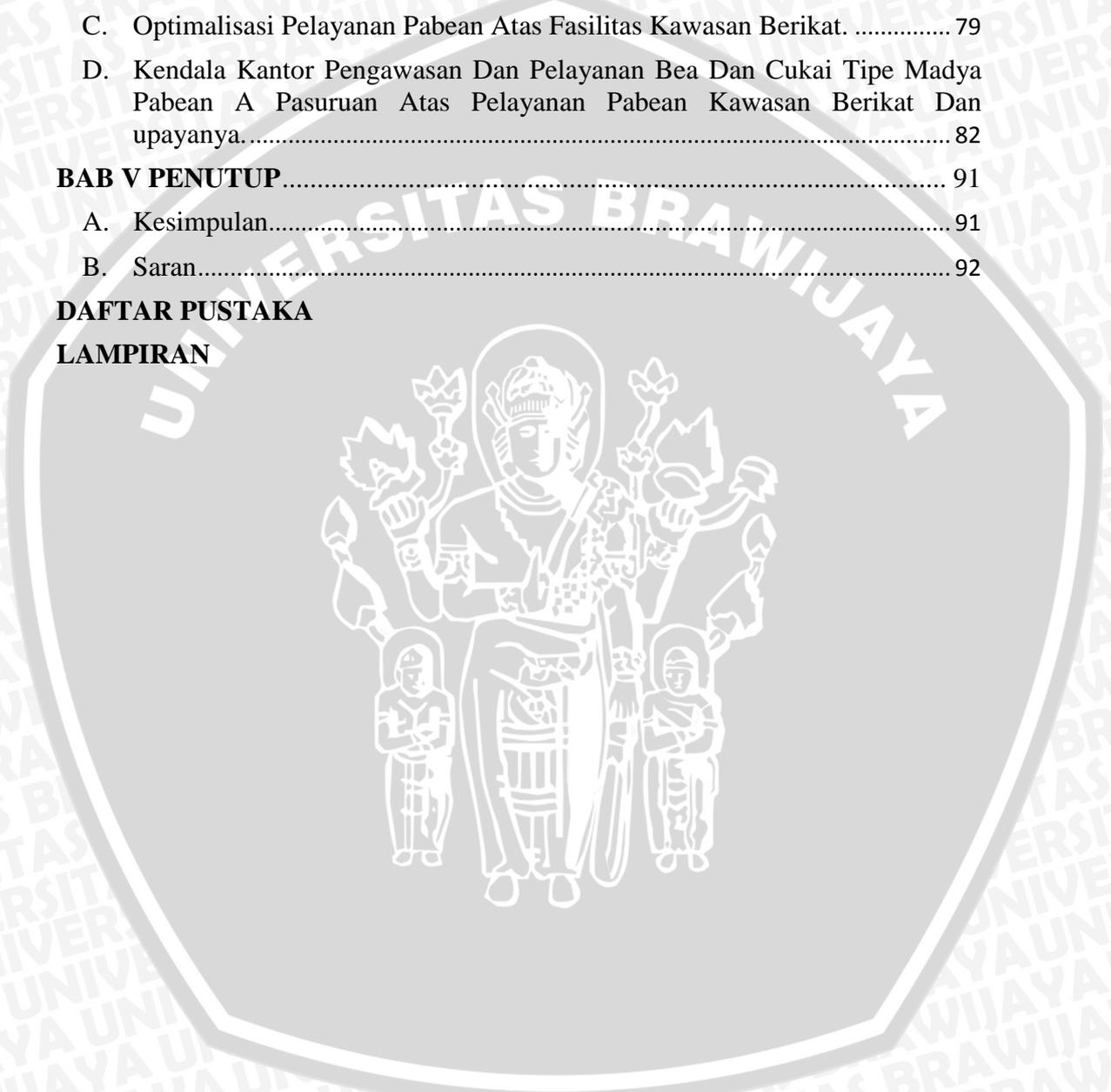
Malang, Januari 2017

Penulis.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
RINGKASAN	x
SUMMARY	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Sistematika Penulisan	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	18
B. Perdagangan Internasional, Kewajiban Pabean, Bea Masuk, dan Bea Keluar	20
C. Kawasan Berikat dan Tempat Penimbunan Berikat	22
D. Wilayah Pabean	25
E. Fasilitas Kawasan Berikat	26
F. Tinjauan Tentang Optimalisasi	28
G. Tinjauan Tentang Pelayanan	29
H. Teori Pelayanan Publik	40
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian	46
B. Metode Pendekatan	46
C. Lokasi Penelitian	47
D. Jenis Data dan Sumber Data	47
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	50
G. Teknik Analisis Data	50

A. Definisi Operasional	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Pasuruan.....	53
B. Pelayanan Pabean Atas Fasilitas Kawasan Berikat yang Dilakukan Oleh DJBC.....	56
C. Optimalisasi Pelayanan Pabean Atas Fasilitas Kawasan Berikat.	79
D. Kendala Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean A Pasuruan Atas Pelayanan Pabean Kawasan Berikat Dan upayanya.....	82
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.Target dan Realisasi Pelayanan pabean KPPBC TMP A Pasuruan Periode Januari 2014 s.d September 2016..... 81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Kementerian Keuangan..... 19

Gambar 2. Struktural Organisasi KPPBC TMP A Pasuruan..... 55

Gambar 3 Mekanisme Izin Kawasan Berikat 59

Gambar 4 Mekanisme BC 2.3..... 65

Gambar 5 Mekanisme BC 2.7..... 67

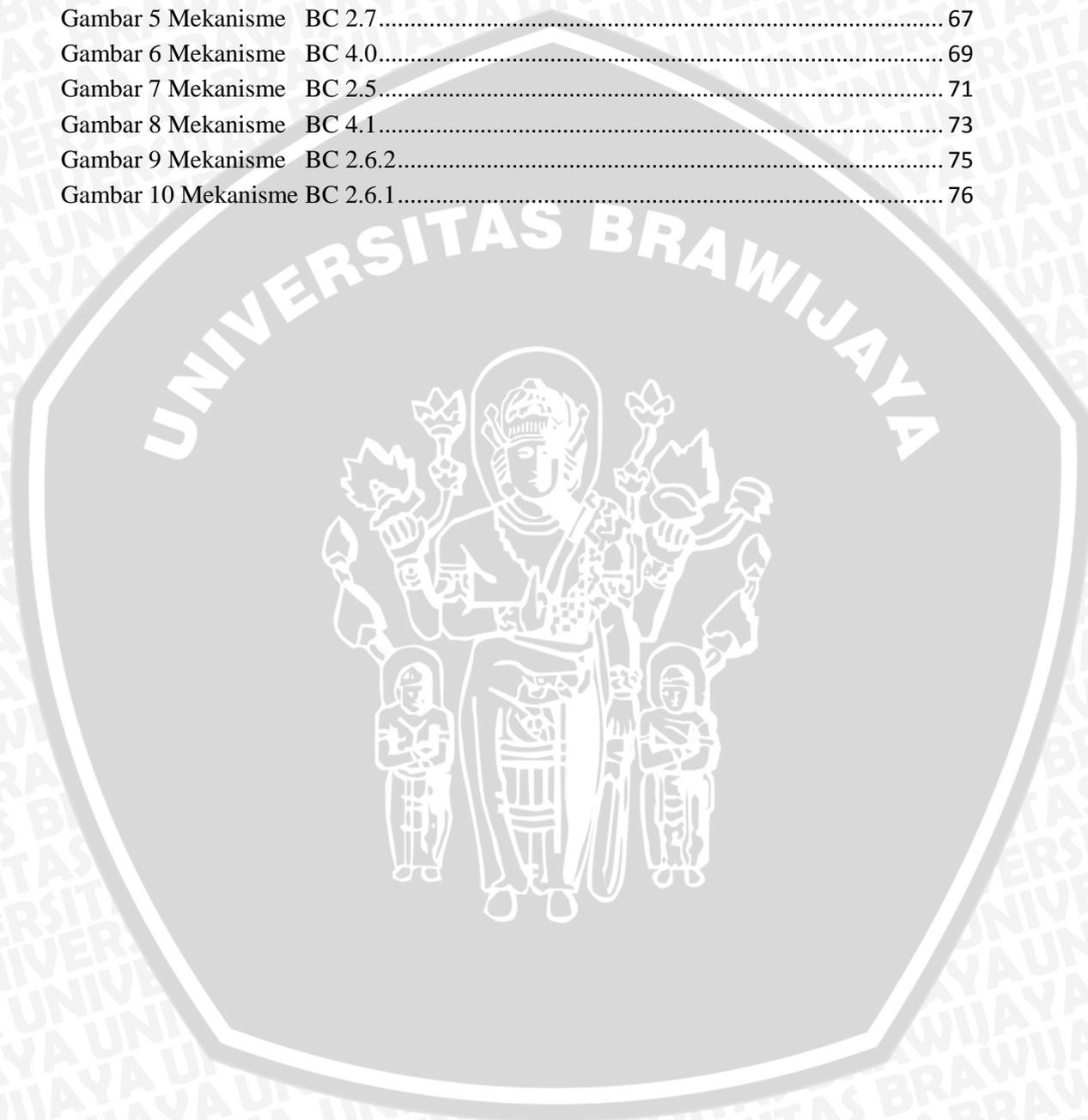
Gambar 6 Mekanisme BC 4.0..... 69

Gambar 7 Mekanisme BC 2.5..... 71

Gambar 8 Mekanisme BC 4.1..... 73

Gambar 9 Mekanisme BC 2.6.2..... 75

Gambar 10 Mekanisme BC 2.6.1..... 76



RINGKASAN

Dimas Wicaksono, Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya, Desember 2016, OPTIMALISASI PELAYANAN KEPABEANAN ATAS FASILITAS KAWASAN BERIKAT BERDASARKAN PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 120/PMK.04/2013 TENTANG KAWASAN BERIKAT (Studi Di KPPBC Tipe Madya Pabean A Pasuruan), Prof.Dr.Sudarsono, S.H., M.S., Dr.Shinta Hadiyantina S.H., M.H.

Pada skripsi ini penulis mengangkat tentang Optimalisasi Pelayanan Kepabeanan Atas Fasilitas Kawasan Berikat Berdasarkan peraturan menteri keuangan nomor 120/PMK.04/2013 Tentang Kawasan Berikat di Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Pasuruan. Hal ini dilatar belakangi dengan semakin meningkatnya arus perdagangan yang terjadi pada era globalisasi saat ini dimana dalam hal ini pentingnya peran Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam melakukan Pelayanan dan Pengawasan sebagaimana tugas yang dilaksanakan, yaitu *Trade Facilitation, Industrial Assissten, Community Protection, dan Revenue Collection*. Keempat tugas dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai harus berjalan seimbang serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam melaksanakan pelayanan pabean terhadap pengguna jasa di kawasan berikat. Pelayanan pabean di kawasan berikat tersebut mendapatkan fasilitas Kawasan Berikat sebagaimana tercantum dalam pasal 14 ayat (4) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 Tentang Kawasan Berikat. Dalam hal ini pelayanan yang dilakukan oleh KPPBC TMP A Pasuruan belum optimal dalam pelayanan pabean. Hal tersebut terbukti dengan terjadinya gangguan teknis pada sistem kepabeanan dan cukai yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan pabean. Kemudian juga terjadi ketidaksesuaian dengan Standart Operasional Prosedur yang ada dalam peraturan perundang-undangan dalam pelaksanaan pelayanan pabean.

Berdasarkan hal tersebut, skripsi ini mengangkat rumusan masalah, yaitu Bagaimanakah optimalisasi pelayanan kepabeanan atas fasilitas di kawasan berikat yang dilakukan oleh KPPBC TMP A Pasuruan berdasarkan PMK No.12/PMK.04/2013 Tentang Kawasan Berikat, serta apa kendala atas pelayanan yang dihadapi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A (KPPBC) Pasuruan terkait fasilitas di kawasan berikat dan bagaimana upaya atas kendala tersebut.

Skripsi ini menggunakan metode yuridis empiris dengan metode pendekatan yuridis sosiologis. Lokasi penelitian di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Pasuruan. Jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan sekunder, sumber data diperoleh dari para pejabat dan Pegawai Negeri Sipil KPPBC Tipe Madya Pabean

A Pasuruan yang bertugas memberikan pelayanan atas fasilitas kawasan berikat, peraturan perundang-undangan terkait, akses internet dan kamus hukum. Populasi yang diambil adalah pejabat dan petugas KPPBC Tipe Madya Pabean A Pasuruan yang terkait tentang pelayanan atas fasilitas kawasan berikat, yaitu kepala seksi kepabeanaan dan cukai serta kepala hanggar. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik *interview* atau wawancara dengan narasumber, yaitu kepala kantor KPPBC Pasuruan, Kepala seksi Kepabeanaan dan Cukai, Kepala Seksi pelayanan, Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, Petugas Hanggar, serta para Petugas DJBC yang berada di Kawasan Berikat, teknik observasi yang dalam hal ini pengumpulan data dalam suatu penelitian merupakan sebuah hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya sebuah rangsangan tertentu yang diinginkan, atau studi yang secara disengaja dan sistematis tentang keadaan atau sebuah feniomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan untuk mengamati dan mencatat suatu kejadian tertentu yang terjadi secara nyata. Kemudian teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan maksud dan tujuan tertentu karena dianggap mempunyai informasi yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, Kepala Kepatuhan Internal, Kepala Seksi Kepabeanaan dan Cukai, Kepala Seksi Pengolah Data dan Administrasi, Petugas Hanggar. Teknik analisis data yang digiinkan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang merupakan uraian dalam bentuk kalimat yang teratur, runtut, logis, dan efektif. Tujuan hal tersebut untuk mempermudah interpretasi data dan pemahaman hasil analisis.

Dari hasil penelitian dengan metode diatas, penulis memperoleh jawaban atas bagaimana optimalisasi pelayanan kepabeanaan atas fasilitas kawasan berikat berdsarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 tentang Kawasan Berikat dan kendala yang dihadapi oleh KPPBC TMP A Pasuruan atas pelayanan pabean Kawasan Berikat serta upayanya. Ternyata dalam lapangan masih ditemukan kendala dalam pelaksanaan pelayanan pabean di kawasan berikat dan juga pelaksanaan yang kurang seusai dengan SOP sehingga dalam hal tersebut pelayanan pabean di kawasan berikat belum optimal.

Kata kunci : *Optimalisasi, Pelayanan Pabean, Kawasan Berikat.*

SUMMARY

Dimas Wicaksono, State Administrative Law, Faculty of Law, Brawijaya University, in December 2016, OPTIMIZATION OF THE CUSTOMS SERVICE FACILITY AREA BONDED BASED ON REGULATION OF THE MINISTER OF FINANCE NUMBER 120 / PMK.04 / 2013 ON BONDED ZONES (Study In Type Madya KPPBC A Pasuruan) Prof. .Dr.Sudarsono, SH, MS, Dr.Shinta Hadiyantina SH, MH

In this thesis, the author raised about Optimization Services Top Customs Bonded Facility Based on the regulation of finance ministers number 120 / PMK.04 / 2013 About Bonded Service Office and Customs Supervision Type Madya A Pasuruan. It is against the background with more and the increasing trade flows that occur in this era of globalization where in this case the importance of the role of the Directorate General of Customs and Excise in doing service and Supervision as tasks performed, namely Trade Facilitation, Industrial Assisten, Community Protection, and Revenue Collection , The fourth task of the Directorate General of Customs and Excise had to walk in balance and in accordance with the legislation in force, especially in implementing the customs service to service users in the bonded area. Customs service in the bonded area to get facility. The area bonded as stated in Article 14 paragraph (4) of the Regulation of the Minister of Finance No. 120 / PMK.04 / 2013 About Brerikat Region. In this case the service performed by KPPBC TMP A Pasuruan not optimal in customs service. This is proved by the occurrence of technical problems at the customs and excise system resulted in delays in customs service. Then also there is a discrepancy with the Standard Operating Procedure contained in the legislation in the implementation of the customs service.

Based on this, this thesis raised the formulation of the problem, namely How to optimize customs service over bonded facilities in the region conducted by TMP KPPBC A Pasuruan based PMK 12 / PMK.04 / 2013 About Bonded Zone, and what constraints faced by the Office for the service supervision and Customs Service type Madya A (KPPBC) Pasuruan related facilities in the bonded area and how efforts over these obstacles.

This thesis using empirical jurisdiction with sociological juridical approach. The research location and the Office of Customs and Excise Service Type Madya A Pasuruan. The type of data and data sources used in this study is a type of primary and secondary data, the data sources obtained from officials and the Civil Service KPPBC Type Madya A Pasuruan in charge of providing services to the facilities bonded zones, legislation related, internet access and legal dictionary. The population of officials and officers take is KPPBC Type Madya A Pasuruan related to the facilities of the ministry of the bonded zones, namely the

section head of customs and excise and the head of the hangar. The data collection technique used is the technique of interview or interviews with sources, namely the head office KPPBC Pasuruan, section head of Customs and Excise, the head of the ministry, Section Head of Counseling and Information Services, Officer hangar, and the clerk DJBC located in bonded zones, engineering observations in this case data collection in a study is a result of soul active and attentive to recognize the existence of a specific stimulus is desired, or studies that are deliberate and systematic about the state or a phenomena social and symptoms of psychic by road to observe and record a particular event occurring is real. Then the sampling technique used is purposive sampling, ie sampling technique with the intent and purpose as it is considered to have the necessary information in the study, among others, Section Head of Counseling and Information Services, the Head of Internal Compliance, Section Head of Customs and Excise, Section Head of Data Processing and Administration, Officer hangar. Mechanical analysis of data that is in this research is descriptive qualitative which is a description in the form of a regular sentence, coherent, logical, and effective. The purpose it to facilitate data interpretation and understanding of analytical results.

From the research results to the above method, the authors obtained the answers to how to optimize the customs service over the bonded area facilities based on Minister of Finance Regulation No. 120 / PMK.04 / 2013 on bonded zones and constraints faced by KPPBC TMP A Pasuruan on customs services Bonded and effort , It turns out in the field are still many obstacles in the implementation of customs services in the bonded zone and also the implementation of the SOP after less so in terms of the customs service in the bonded area has not been optimal.

Keyword : Optimization, Customs Services, BondedZone



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kondisi perekonomian Indonesia pada saat ini masih jauh dari harapan masyarakat karena masih banyak permasalahan yang terjadi pada saat ini. Sistem ekonomi yang dianut oleh Indonesia saat ini adalah sistem perekonomian nasional yang merupakan perwujudan atas falsafah pancasila dan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang mana berdasarkan atas kekeluargaan dan kegotongroyangan yaitu, dari, oleh, dan untuk rakyat dibawah pimpinan dan pengawasan pemerintah. Seiring berjalan waktu perkembangan perekonomian Indonesia mulai mengalami perubahan. Pada saat ini Indonesia sedang memasuki era globalisasi. Dimana dituntut untuk siap dalam menghadapi arus perkembangan perekonomian yang mana dalam hal ini memiliki pengaruh terhadap segala aspek kehidupan masyarakat diantaranya terhadap sistem perekonomian Indonesia.

Sistem perkeonomian sekarang ini Indonesia memiliki sumber daya alam yang melimpah yang mana disini sangat dibutuhkan peran pemerintah dalam pengelolaan secara profesional dan efisien sehingga akan membawa manfaat besar bagi masyarakat, Negara, maupun pelaku usaha industri. Industri kreatif yang disertai dengan kerja keras serta kedisiplinan disuatu Negara akan dapat menaklukan pasar global pada saat ini. Peningkatan ekspor produk Indonesia yang dapat mengoptimalkan sumber daya alam yang dilakukan oleh industri kreatif maupun industri yang lain sehingga dapat memproduksi barang jadi dan memiliki

nilai produk andalan yang dapat dan mampu bersaing dipasaran internasional dengan sistem perekonomian Indonesia pada saat ini.¹

Sistem perekonomian Indonesia pada saat ini yang dimaksud yakni Indonesia saat ini sebagai negara yang memiliki sistem perekonomian terbuka. Sistem perekonomian terbuka adalah suatu sistem perekonomian yang terlibat luas dalam perdagangan anatar negara.²Sistem perekonomian terbuka ini berdampak terhadap perkembangan aktivitas perdagangan internasional yaitu berupa semakin meningkatnya arus keluar masuk barang melalui perbatasan Negara. Hal tersebut akan menimbulkan kerugian Negara yakni antara lain :

1. Produksi dalam Negeri akan mendapatkan persaingan atas barang yang masuk dari luar negeri dalam artian “barang impor” yang mana penawarannya pasti akan lebih murah dibandingkan dengan produksi dalam negeri ;
2. Masuknya barang impor berbahaya yang mana sifatnya merugikan masyarakat, anantara lain rokok, minuman yang mengandung etil alkohol, narkoba, senjata api, dan bahkan bahan – bahan peledak lainnya.

Untuk itu dalam menghadapi pergerakan arus perdagangan internasional saat ini pemerintah harus memberikan pengelolaan yang baik guna untuk melindungi kepentingan nasional, oleh karena itu pemerintah memberikan tugas

¹Sugianto, *Pengantar Kepabeanaan dan Cukai*, Grasindo, Jakarta, 2008. hlm. 57.

²<http://digilib.unila.ac.id/949/8/BAB%20II.pdf>, di akses pada tanggal 07-10-2016, pukul 19.00 WIB.

terhadap Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) guna melaksanakan misi yakni :³

- i. *Trade Facilitation* ;
- ii. *Industrial Assisten* ;
- iii. *Community Protection, dan*
- iv. *Revenue Collecion.*

Guna melaksanakan keempat misi diatas yang merupakan tugas DJBC dalam perdagangan internasional yang berada di daerah perbatasan negara sebagai pengawasan pergerakan masuk atau keluarnya barang yang diperdagangkan antar negara. Oleh sebab itu maka pelayanan kepabeanan harus bersifat efisiensi dan efektif. Efisien dan efektif adalah dengan maksud untuk memastikan terjadinya kelancaran pergerakan arus barang (*trade facilitation*) dan teringernya seluruh data maupun informasi kegiatan perusahaan agar dapat dilakukan audit kepabeanan secara sistematis dan benar.

Istilah “kepabeanan” berasal dari kata “bea”, yang merupakan suatu pengenaan oleh pemerintah atas beban tambahan barang impor maupun ekspor. “bea masuk” akan dikenakan pada barang impor sedangkan “bea keluar” dikenakan “bea keluar”. Fungsi dari pengenaan bea masuk yaitu agar produsen dalam negeri mendapatkan perlindungan dan harga barang impor tinggi sehingga pasar dalam negeri tetap dapat dikuasi oleh produsen dalam negeri (*industrial assistance*). Hal tersebut akan memberikan dampak bagi pemerintah yang bermanfaat guna untuk mendapatkan penerimaan negara (*revenue collection*), yakni berupa bea masuk dan pajak dalam rangka impor (PDRI).

³Admin web Bea dan Cukai, Tugas Pokok dan fungsi, <http://www.beacukai.go.id/arsip/abt/tugas-pokok-dan-fungsi.html> diakses 28-08-2016, 08:36

Kepabeanaan juga mempunyai fungsi dalam arus perdagangan saat ini. Fungsi tersebut yakni, melindungi masyarakat (*community protection*) dari beredarnya obat – obatan terlarang, pengrusakan lingkungan hidup, penyebaran penyakit virus dari tumbuhan dan hewan, dan termasuk keamanan negara dalam pencegahan penyelundupan barang ilegal maupun senjata.⁴ Dalam hal penanganan tersebut DJBC berkoordinasi dengan lembaga atau instansi lainnya yaitu seperti, Karantina dan Badan Narkotika Nasional (BNN).

Sejarah dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) mulai terlembagakan secara "nasional" yakni pada masa penjajahan Belanda yang mana memiliki nama dengan *De Dienst der Invoer en Uitvoerrechten en Accijnzen (I. U & A)* atau dalam artiannya yakni, "Jawatan Bea Impor dan Ekspor serta Cukai". Yang mana dalam hal ini mempunyai tugas memungut *invoer – rechten* (bea impor/masuk), *uitvoerrechten* (bea ekspor/keluar), dan *accijnzen* (*excise / cukai*).⁵ Tugas memungut bea ini berasal dari bahas Sansekerta), baik impor maupun ekspor. Kemudian cukai yang mana berasal dari bahasa India. Dari pengertian tersebut inilah muncul istilah Bea dan Cukai di Indonesia. Kemudian terbentuklah lembaga Bea dan cukai setelah Indonesia merdeka, yang dibentuk pada tanggal 01 Oktober 1945 dengan nama Pejabat Bea dan Cukai dimana nama tersebut dari tahun ke tahun berubah nama. Setelah tahun 1965 menjadi nama Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) hingga sekarang. Dimana DJBC ini merupakan unit eselon I dibawah Departemen Keuangan, yang dipimpin oleh

⁴ Abdul Rachman, Paradigma Douane dan Bea Cukai Masa Depan, Warta Bea Cukai edisi 367, juni 2005, hlm 50.

⁵Admin web Bea dan Cukai. Sejarah Bea dan Cukai. <http://www.beacukai.go.id/arsip/abt/sejarah-bea-dan-cukai.html>. diakses 02-09-2016 20.30

seorang Direktur Jenderal.⁶Jadi dalam hal ini, DJBC adalah lembaga dengan urusan pajak barang impor maupun ekspor dan pendapatan negara atas barang impor/ekspor yang mempunyai tugas dan wewenang yang diatur dalam undang – undang sebagai institusi pemerintah untuk memungut bea masuk, bea keluar, dan cukai sebagai penerimaan negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan. DJBC dalam hal tersebut menempatkan kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai (KPPBC) di setiap sektor wilayah industri atau pun perusahaan – perusahaan besar yang bergerak dalam perdagangan internasional.

Dalam penerimaan Negara yang berjalan setiap tahunnya mengalami perubahan. Penerimaan Negara tersebut berupa bea masuk dan bea keluar yang merupakan aspek dari penerimaan Negara yang cukup besar. Dimana dalam hal ini ditunjukkan dengan data statistik yang diterbitkan oleh kementerian keuangan, pendapatan bea masuk yang mencapai Rp 31.559,92 miliar yang mana dengan target sebesar Rp 37.203,9 miliar pada tahun 2015.⁷ Kemudian dalam APBN tahun 2015 yang merupakan bea keluar menargetkan sebesar Rp 12.053,0 miliar, dan pada akhir tahun 2015 pendapatan bea keluar mencapai Rp 3.815,54 miliar.⁸

Pemerintah dalam hal ini memiliki tanggung jawab guna meningkatkan perekonomian, yakni dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan mempercepat arus perdagangan internasional. Dengan dilakukannya upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut akan memberikan fasilitas

⁶ Sejarah Singkat Bea dan Cukai.
<https://beacukaiku.wordpress.com/2010/04/30/sejarah-singkat-bea-dan-cukai/> diakses 02-09-2016 20.45.

⁷Nota Keuangan APBN 2016 (online) bagian IV 3-10.
<http://www.kemenkeu.go.id/Data/nota-keuangan-apbn-2016> diakses 03-09-2016, 16.45

⁸Nota Keuangan APBN 2016 (online) bagian IV 3-10.
<http://www.kemenkeu.go.id/Data/nota-keuangan-apbn-2016> diakses 03-09-2016, 16.45

dan kemudahan bagi investor atau pengusaha untuk melakukan aktivitas produksi dalam negeri, yang mana nantinya akan mampu bersaing di pasar luar negeri. Fasilitas tersebut adalah penangguhan bea masuk dan pajak atas impor yang tidak dipungut terhadap impor bahan baku produksi yang akan diolah, dirakit, dan dipasang pada barang lain. Kemudian barang tersebut diekspor kembali guna dijadikan barang jadi atau barang setengah jadi. Fasilitas ini disebut fasilitas kawasan berikat.

Kawasan berikat adalah kawasan dimana diberikan sebuah fasilitas penangguhan bea masuk yang diberikan oleh negara atas barang atau bahan baku impor yang mana akan dilakukan proses produksi di suatu kawasan tertentu yaitu di dalam negeri.⁹ Kemudian hasil dari produksinya akan diekspor. Negara memberikan fasilitas tersebut guna meningkatkan produksi dalam negeri yang melalui pemanfaatan tenaga kerja. Meningkatkan devisa ekspor yang nantinya akan terjadi stabilitas nilai tukar mata uang Indonesai yaitu rupiah. Kemudian juga meningkatkan penerimaan negara dalam bentuk pajak perusahaan dan pajak penghasilan karyawan suatu perusahaan. Dalam hal ini pengguna jasa mendapatkan fasilitas kawasan berikat diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.04/2011 tentang kawasan berikat yang mana telah di sempurnakan yang ketiga kalinya yakni Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 tentang Kawasan Berikat.

Dalam kawasan berikat terdapat tempat penimbunan barang yang disebut dengan tempat penimbunan berikat. Dimana tempat tersebut merupakan bentuk dari kawasan berikat. Dalam hal ini diatur dalam Pasal 44 Undang – Undang

⁹ Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 147/PMK.04/21011 *jo.* Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 tentang kawasan berikat, pasal 1 ayat 4.

Nomor 17 tahun 2006 tentang kepabeanan. Dalam pasal tersebut mengatur tentang persyaratan suatu kawasan, tempat, atau bangunan yang dapat ditetapkan sebagai tempat penimbunan berikat dengan mendapatkan penangguhan bea masuk yang selanjutnya pengaturannya diatur dalam butir A hingga G.¹⁰

Tempat penimbunan berikat selanjutnya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2009 *jo.* Peraturan Pemerintah Nomor 85 tahun 2015 *jo.* Peraturan Pemerintah Nomor 85 tahun 2015.

Pengaturan terkait kawasan berikat diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.04/2011 *jo.* Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 tentang kawasan berikat. Disebutkan dalam pasal 1 angka 4, yakni kawasan berikat adalah tempat penimbunan berikat yang bertujuan untuk menimbun barang impor dan/atau barang yang berasal dari tempat lain berada di wilayah pabean yang tujuannya untuk diolah atau digabungkan kembali, kemudian hasilnya untuk diekspor.¹¹

Sedangkan pengaturan terkait kategori pelayanan dikawasan berikat atas fasilitas yang diberikan diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-27/BC/2016 Tentang Laksana Pemasukan Barang Asal Tempat Lian Dalam Daerah Pabean Ke Tempat Penimbunan Berikat dan Pengeluaran Barang Asal Tempat Lain Dalam Daerah Pabean Dari Tempat Penimbunan Berikat Ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean dalam BAB III Pasal 4 ayat 1, yakni :¹²

¹⁰ Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2006 tentang kepabeanan. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 93. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4661. Pasal 44 a-g.

¹¹ Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 147/PMK.04/21011 *jo.* Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 tentang kawasan berikat.

¹² Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-27/BC/2016 Tentang Laksana Pemasukan Barang Asal Tempat Lian Dalam Daerah Pabean Ke Tempat Penimbunan Berikat dan Pengeluaran Barang Asal Tempat Lain Dalam Daerah Pabean Dari Tempat Penimbunan Berikat Ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean. Pasal 4 ayat 1 a-c.

- a. Kategori jalur layanan hijau ;
- b. Kategori jalur layanan kuning ; dan
- c. Kategori jalur layanan merah.

Dalam pembagian kategori pelayanan tersebut hakekatnya agar pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai(KPPBC) dapat berjalan lancar dan terintegrasi secara keseluruhan data maupun informasi dalam kegiatan perusahaan agar dapat dilakukan audit kepabeanan secara sistematis dan benar. Khususnya pelayanan terhadap pengguna jasa yang mendapatkan fasilitas kawasan berikat yang tercantum dalam Pasal 14 ayat 4 yaitu berupa penagguhan bea masuk, pembebasan cukai, pembebasan pajak pertambahan nilai (PPn) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), tidak dipungut pajak penghasilan (PPh) Pasal 22 Impor, diberikan atas pemasukan barang dari kawasan bebas yang akan diolah lebih lanjut dan/atau digabungkan dengan hasil produksi di kawasan berikat.¹³

Dalam pelaksanaan pelayanan atas fasilitas tersebut Direktorat Jenderal Bea dan Cukai(DJBC) menerapkan sistem pelayanan dan pengawasan (*Customs – Excise Information system and Automation*) CEISA. Yang dalam hal ini merupakan sistem yang mempermudah proses administrasi, pelayanan, dan pengawasan DJBC dalam melakukan *backup* data barang impor dikawasan berikat secara keseluruhan, termonitor, transparansi dan tersedia secara *real-time* 7x24 jam guna mendukung pelayanan yang terintegrasi.¹⁴ Dalam sistem ini terdiri dari berbagai aplikasi khusus yakni yang digunakan untuk melakukan proses administrasi, pelayanan, dan pengawasan. Sistem tersebut sebaiknya diterapkan

¹³ Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 147/PMK.04/21011 jo. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 tentang kawasan berikat. Pasal 14 ayat 4.

¹⁴Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kepabeanan dan Cukai.

pada pelayanan pabean dimana terdapat tujuh macam pelayanan pabean yang nantinya akan dikategorikan dalam keempat kategori jalur layanan guna menunjang kegiatan impor dan ekspor barang dalam kawasan berikat di KPPBC TMP A Pasuruan.

Gabungan importir di seluruh Indonesia mengeluhkan berulangnya gangguan teknis yang terjadi pada sistem kepabeanan dan cukai dimana mengakibatkan terhambatnya layanan pada kepabeanan secara online diseluruh Indonesia. Hal yang memicu timbulnya gangguan tersebut merupakan turunan terhadap layanan kepabeanan dan cukai yang melalui *in house* Bea dan Cukai atau sering disebut dengan *Customs Excise Information System and Automation* (CEISA).¹⁵ Hal tersebut jelas ketika sistem mengalami gangguan maka alternatif untuk melakukan pelayanan tersebut dilakukan dengan cara manual. Pelayanan secara manual tersebut dapat menyebabkan tidak optimalnya pelaksanaan pelayanan kepabeanan sebab banyaknya impor – ekspor barang yang harus segera dilakukan verifikasi database kepabeanan seperti halnya pemasukan barang ke kawasan berikat.¹⁶ Kemudian juga terdapat sarana prasarana penunjang yang belum diterapkan pada sistem pelayanan pabean, pemahaman importir terkait dokumen yang seharusnya dilengkapi serta dilampirkan, dan juga terjadi ketidaksesuaian atas prosedur pelayanan pabean. Jadi hal tersebut beradampak pada sektor pelayanan pabean salah satunya KPPBC Tipe Madya Pabean A Pasuruan, yaitu dalam fasilitas kawasan berikat terkait barang impor yang selanjutnya akan diolah lebih lanjut sebagai hasil produksi kemudian diekspor.

¹⁵<http://koran.bisnis.com/read/20160518/450/548593/data-center-rusak-layanan-pabean-terganggu>. Diakses 04-09-2016, 10.30.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kepabeanan dan Cukai.

Menurut Gita Arwana Cakti sebagai editor terkait isu yang ada tersebut banyaknya keluhan dari perusahaan importir yang terkadang tidak memproses pengeluaran barang maupun pemasukan barang sesuai tepat waktu yang mana di dalam *Standart Operasional Pelayanan* (SOP) dan *Standart Pelayanan Minimum* (SPM) sudah ditentukan dalam pelaksanaan pelayanan pabean khususnya dalam kawasan berikat.¹⁷ Otomatis hal ini juga pasti berdampak pada kegiatan diseluruh wilayah pabean di Indonesia dan kurang adanya adanya kepastian hukum terhadap perusahaan ekspor impor.

Menurut Kotler tujuan dari pelayanan adalah mewujudkan tercapainya kepuasan pada perilaku usaha yang mana dalam melakukan kegiatan pemenuhan kebutuhan dan keinginannya. kemudian juga perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum, dan sesudah terjadinya suatu transaksi. Dimana pada umumnya merupakan pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.¹⁸ Jadi dalam hal ini mendapatkan kualitas pelayanan yang prima sesuai dengan SOP dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Pelayanan yang dilakukan, yaitu terhadap perusahaan yang merupakan pengguna jasa kawasan berikat terhadap barang – barang impor yang mendapatkan penagguhan bea masuk serta pajak impor yang tujuannya menghindari adanya penggunaan barang – barang tersebut di luar kawasan berikat. Pelayanan tersebut harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal tersebut nantinya akan terferivikasi data dokumen –

¹⁷koran.bisnis.com/read/20160518/450/548593/data-center-rusak-layanan-pabean-terganggu, di akses tanggal 07 September 2016, pukul 19.00 wib.

¹⁸ Kotler, Philip, 2002, **Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Salemba Empat. Jakarta, hlm. 83.

dokumen terkait yang disampaikan kepada petugas DJBC, dikarenakan barang impor tersebut ditujukan untuk diolah di kawasan berikat. Kemudian setelah dilakukannya pengolahan barang tersebut harus diekspor dalam bentuk barang hasil produksi.

Dari pemaparan diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil topik mengenai **“Optimalisasi Pelayanan Kepabeanan Atas Fasilitas Kawasan Berikat Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 Tentang Kawasan Berikat”** sebagai tugas akhir. Penelitian ini ditujukan untuk mendapatkan gambaran bagaimana pelayanan yang dilakukan KPPBC TMP A Pasuruan atas fasilitas di kawasan berikat, dan permasalahan yang dihadapi KPPBC TMP A Pasuruan. Namun demikian, penelitian ini terbatas pada pelayanan atas fasilitas kawasan berikat berdasarkan pasal 14 ayat (4) dan dalam penelitian ini tidak ditujukan untuk memberikan pendapat terhadap permasalahan tersebut, memberikan pembelaan atau pun menyalahkan pihak – pihak yang terdapat dalam penilitan ini. Opini yang disajikan lebih bersifat pandangan teoritis yang diambil dari berbagai literatur, pendapat para ahli, dan kesesuaian yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean A Pasuruan, sebagai Unit kerja DJBC yang berada di Pasuruan sesuai dengan kewenangan yurisdiksinya.

Terkait dengan Judul yang penulis angkat, ada beberapa peneliti terdahulu yang mengangkat tema yang mirip dengan dan judul yang ditulis dan akan di teliti oleh penulis. Untuk membedakan dalam pengkajian dengan penulis yang terdahulu, maka penulis membuat tabel sebagai berikut :

Tahun Penelitian	Nama Peneliti/Asal Instansi	Judul Penelitian	Rumusan Masalah
2015	<p>ABDURRAHMAN MARAHIMIN / FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS BRAWIJAYA</p>	<p>Implementasi Pengawasan atas Barang Impor Fasilitas Kawasan Berikat Berdasarkan Pasal 44 Undang – Undang Kepabeanan</p>	<p>.Bagaimana implementasi pengawasan atas barang impor fasilitas kawasan berikat yang dilakukan oleh pengawas DJBC ?</p> <p>2.Hambatan apa yang dihadapi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean (KPPBC TMP) A Tangerang dalam pengawasan fasilitas kawasan berikat?dan bagaimana solusi dari hambatan tersebut ?</p>

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah optimalisasi pelayanan kepabeanan atas fasilitas di kawasan berikat yang dilakukan oleh KPPBC TMP A Pasuruan berdasarkan PMK No.12/PMK.04/2013 Tentang Kawasan Berikat ?
2. Apa kendala atas pelayanan yang dihadapi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A (KPPBC) Pasuruan terkait fasilitas di kawasan berikat dan bagaimana upaya atas kendala tersebut ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan atas pelayanan yang dilakukan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai terhadap impor barang yang dilakukan di kawasan berikat sesuai dengan peraturan yang ada serta upaya optimalisasinya di lapangan.
2. Untuk menganalisis dan mendiskripsikan atas hambatan yang dihadapi oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A (KPPBC) Pasuruan dalam melaksanakan pelayanan pabean atas fasilitas kawasan berikat di kawasan berikat beserta solusi dari hambatan yang ada di lapangan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat :

1. Manfaat Teoritis

Memberikan pemikiran guna pengembangan ilmu dalam pembelajaran tentang pelayanan atas fasilitas kawasan berikat yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Memberikan gambaran dan pemahan yang lebih mendalam tentang aplikasi teori dan konsep dalam pelayanan terkait fasilitas barang impor kawasan berikat yang dalam hal ini diatur dalam Undang – Undang Nomor 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan, PP Nomor 32 tahun 2009 *jo*. PP Nomor 85 tahun 2015 tentang penimbunan Berikat, PMK 147/PMK.04/2011 yang telah diubah menjadi PMK 120/PMK.04/2013 tentang Kawasan Berikat, Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-35/BC/2013 *jo* Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-57/BC/2011 Tentang Kawasan berikat , Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor 53 Tahun 2010 tentang Tatalaksana Pelayanan dan Pengawasan Atas Kawasan Berikat, Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Memberikan bahan evaluasi atas pengetahuan yang telah diserap dalam perkuliahan oleh mahasiswa dengan realita kondisi lapangan yang ada.

3) Dapat meningkatkan kompetensi, kecerdasan intelektual, dan emosional mahasiswa tentang pengalaman untuk mengetahui proses pelayanan beserta prosedur yang dilakukan oleh DJBC atas fasilitas barang impor kawasan berikat.

b. Bagi Pembuat Kebijakan

Sebagai tambahan alternatif dan referensi dalam membuat pengaturan terkait pelayanan pabean, Standart Operasional Prosedur atas fasilitas kawasan berikat agar lebih optimal dalam pencapaian target dan sesuai dengan ketentuan jangka waktu guna tercapainya tujuan pemberian fasilitas di Kawasan Berikat.

c. Bagi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Memberikan bahan alternatif dan referensi dalam mengembangkan metode pelayanan atas fasilitas kawasan berikat agar lebih optimal serta menghindari dampak kerugian importir.

d. Bagi Fakultas dan Perguruan Tinggi

1) Sebagai bahan alternatif dan referensi untuk materi kuliah serta penyempurnaan kurikulum pembelajaran terkait kepabeanan dalam perkuliahan Perpajakan dan Hukum Administrasi Negara.

2) Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa terkait dengan pelayanan yang optimal atas fasilitas barang impor kawasan berikat yang dilakukan oleh DJBC.

E. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan sistematika Penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat tinjauan pustaka berkaitan dengan kerangka teori tentang **“Optimalisasi Pelayanan Kepabeanan Atas Fasilitas Kawasan Berikat Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120./PMK.04/2013 Tentang Kawasan Berikat (Studi di KPPBC Tipe Madya Pabean A Pasuruan)”**.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Pada bab ini memuat jenis penelitian, Metode Pendekatan, Lokasi Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, dan Definisi Operasional.

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat hasil penelitian yang terkait tentang Optimalisasi Pelayanan Kepabeanan Atas Fasilitas Kawasan Berikat Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120./PMK.04/2013 Tentang Kawasan Berikat, terkait pelayanan pabean, izin kawasan berikat, dan hambatan dalam pelayanan kepabeanan kawasan berikat.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini akan menguraikan kesimpulan – kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian dan saran yang perlu disampaikan kepada pihak yang berwenang dalam hasil penelitian ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) adalah instansi pemerintah yang merupakan suatu organisasi resmi yang melayani masyarakat di bidang kepabeanan dan cukai. Dalam segi kelembagaannya Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dipimpin oleh seorang direktur jenderal yang setara dengan unit eselon 1 yang berada di bawah kementerian keuangan Indonesia. DJBC ini merupakan suatu perangkat negara yang mana hampir di semua negara di dunia memilikinya.

Bea dan Cukai ini memiliki fungsi dalam kegiatan ekspor dan impor yang mana sejak zaman kerajaan sudah ada namun belum ditemukan bukti yang otentik. Pada zaman VOC merupakan awal Bea dan Cukai menjadi sebuah Lembaga yang secara nasional. Masa Hindia Belanda munculah istilah *donane* guna untuk sebutan petugas Bea dan Cukai yang mana sebutan tersebut melekat hingga sekarang. Bea dan cukai merupakan nama resmi pada zaman masa Hindia Belanda, yakni *De Dients der Invoer en Uitvoerrechten en Accijnzen* (I.U & A) atau dalam hal ini dapat diterjemahkan “Dinas Bea Impor dan Bea ekspor serta Cukai”. Bea dan Cukai juga mempunyai tugas, yakni memungut *invoer-rechten* (bea impor/masuk), *uitvoer-rechten* (bea ekspor/keluar), dan *accijnzen* (excise/cukai).¹⁹

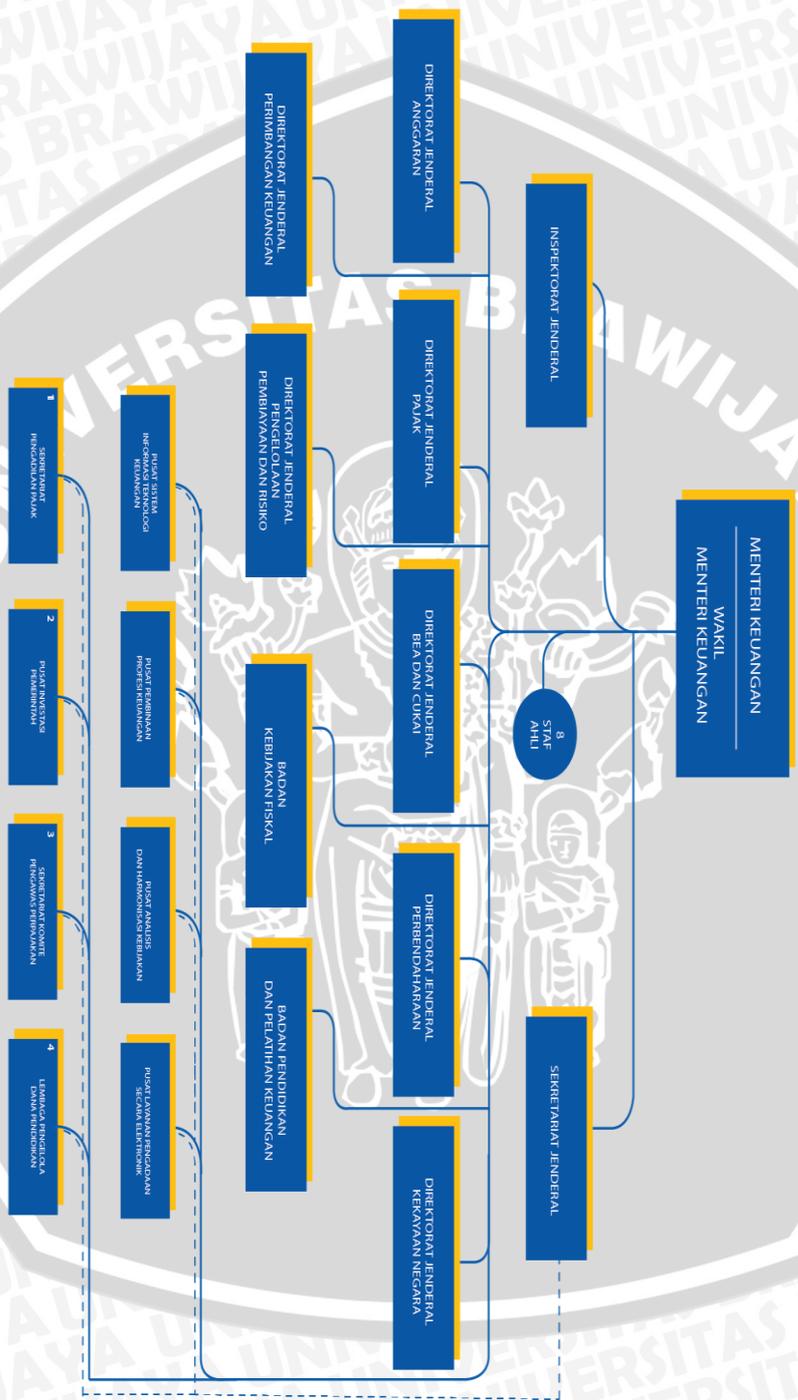
Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 1948, istilah nama Pejabat Bea dan Cukai diubah menjadi Jawatan Bea dan Cukai sampai pada tahun 1965. Setelah itu, pada tahun 1965 hingga saat ini, berubah menjadi Direktorat

¹⁹ Adrian Sutedi, **Aspek Hukum Kepabeanan**, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hlm. 84-86.

Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Berikut adalah struktur organisasi Kementerian

Keuangan yang mana menunjukkan posisi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai :

Gambar 1 Struktur Kementerian Keuangan



Struktur Organisasi Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK/01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan
 1. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 26/PMK/01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan
 2. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 139/PMK/01/2010 Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Komite Pengawas Perpajakan
 3. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 252/PMK/01/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Investasi Pemerintah
 4. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 252/PMK/01/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pengelola Dana Pendidikan
Sumber: Data Sekunder, Tidak Diolah, 2016

DJBC merupakan institusi pemerintah Indonesia yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kepabeanan. Dalam hal tersebut merupakan unsur pemerintahan pusat di bawah struktur organisasi Kementerian Keuangan yang di dalamnya terdapat Direktorat Jenderal Anggaran, Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, Direktorat Jenderal Pengelolaan dan Pembiayaan Resiko, Badan Kebijakan Fiskal, dan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan serta Inspektorat Jenderal dan Sekretariat Jenderal.

Dalam melaksanakan tugasnya DJBC ditempatkan di berbagai daerah satuan kerja setingkat eselon III atau IV dengan nomenklatur Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai, yakni KPPBC. KPPBC ini berada di dalam satu wilayah yang dekat dan diberikan pembinaan serta koordinasi oleh unit DJBC setingkat eselon II dengan nomenklatur Kantor Wilayah DJBC. Sebagai contoh untuk area Pasuruan terdapat KPPBC Tipe Madya Pabean A pasuruan, yang berada dibawah koordinasi dan binaan Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur ISurabaya.

B. Perdagangan Internasional, Kewajiban Pabean, Bea Masuk, dan Bea Keluar

Perdagangan internasional merupakan kegiatan transaksi perdagangan dimana antar suatu negara dengan negara lain. Transaksi perdagangan ini disebut impor dan ekspor. Transaksi impor dan ekspor merupakan kegiatan perdagangan internasional (*international trade*) yang secara sederhana dan tidak lebih dari kegiatan membeli dan menjual barang antara pengusaha yang ada di negara yang

berbeda.²⁰ Impor merupakan kegiatan memasukkan dalam artian membeli barang dari luar negeri, sedangkan ekspor merupakan kegiatan mengeluarkan dalam artian menjual barang dari dalam negeri ke luar negeri.

Perdagangan internasional adalah sebagai alat pertumbuhan impor yang semakin tinggi, akan tetapi dari sisi lain juga memiliki konsekuensi logis, yakni adanya resiko atau bahaya yang mengancam. Maka diperlukan pelayanan yang optimal agar nantinya dapat terintegrasi dengan baik. Oleh karena itu kehadiran pemerintah sangat diperlukan dalam kegiatan lalu lintas perdagangan internasional salah satunya yaitu meningkatkan pelayanan yang optimal dalam pergerakan arus transaksi barang.

Kemudian dalam pasal 1 angka 15 Undang – undang kepabeanan disebutkan bahwa bea masuk merupakan kegiatan pemungutan negara yang berdasarkan Undang – undang ini dikenakan terhadap barang impor.²¹ Berdasarkan penjelasan pasal tersebut maka untuk barang yang diimpor dari luar negeri yang ingin masuk ke pasar Indonesia dapat dikenakan biaya yang, yakni biaya bea masuk. Maksud dari penerapan bea masuk ini adalah untuk memberikan beban tambahan terhadap barang impor, sehingga harga yang melekat di dalamnya menjadi lebih tinggi. Hal tersebut guna untuk melindungi barang yang dibuta dalam negeri dari persaingan produk impor.

Berdasarkan pasal 1 angka 15a Undang – undang Kepabeanan, pengertian atas bea keluar adalah kegiatan pungutan negara atas penerapan terhadap barang

²⁰ Roselyne Hutabarat, **Transaksi Ekspor Impor**, Erlangga, Jakarta, 1991, hlm. 1.

²¹ Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Kepabeanan. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Tahun 93. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4661 pasal 1 angka 15.

ekspor.²² Dalam rangka pengenaan tersebut guna untuk menjaga ketersediaan produk barang dalam negeri yang mana produsen atas barang tersebut cenderung untuk menjualnya di luar negeri dikarenakan harga yang ada di luar negeri lebih tinggi dan lebih menguntungkan bagi mereka yang mengekspornya.

Maka dalam uraian diatas bea masuk dan bea keluar adalah suatu bentuk kewajiban kepabeanan yang harus dilaksanakan oleh suatu perusahaan atau siapapun yang melakukan perdagangan internasional. Pada intinya kewajiban kepabeanan ini dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu kewajiban material dan kewajiban formal. Kewajiban formal merupakan suatu pemberitahuan yang harus disampaikan oleh perusahaan atau siapapun yang melakukan kegiatan perdagangan internasional. Pemberitahuan tersebut wajib disampaikan kepada pemerintah yang berwenang dalam hal tersebut, yakni DJBC.

C. Kawasan Berikat dan Tempat Penimbunan Berikat

Kawasan berikat merupakan kawasan ekonomi khusus yang melayani perusahaan tertentu, yakni perusahaan berikat. Perusahaan tersebut mendapatkan fasilitas barang impor yang mana akan diolah atau diproses yang nantinya barang tersebut untuk diekspor. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.04/2011 yang telah disempurnakan dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 pasal 1 angka 4 menyebutkan bahwa kawasan berikat adalah tempat penimbunan berikat guna untuk menimbun

²² Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Kepabeanan. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Tahun 93. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4661 pasal 1 angka 15a.

barang impor dan atau barang dari tempat lain dalam daerah pabean untuk diolah atau digabungkan, yang hasilnya untuk diekspor.²³

Kawasan berikat tersebut merupakan kawasan pabean dan sepenuhnya berada di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Dalam rangka pelayanan dan pengawasan terhadap kawasan berikat.²⁴ Dalam hal tersebut dapat dilakukan pemeriksaan sebagai bentuk pelayanan dan pengawasan dengan tetap menjamin kelancaran arus barang, pemeriksaan pabean dilakukan secara selektif berdasarkan manajemen resiko. Manajemen resiko tersebut dilakukan pemeriksaan pabean dengan tetap menjamin kelancaran arus barang serta kegiatan tersebut dapat diberikan kemudahan kepabeanan dan cukai berupa.²⁵

- a. Kemudahan pelayanan perizinan ;
- b. Kemudahan pelayanan kegiatan operasional ;
- c. Pemberian pintu tambahan; dan/atau ;
- d. Kemudahan kepabeanan dan cukai lainnya.

Didalam Kawasan Berikat dilakukan penyelenggaraan dan pengusaha Kawasan Berikat diselenggarakan oleh penyelenggara Kawasan Berikat(PKB) yang berbadan hukum Indonesia dan berkedudukan di Indonesia. Penyelenggaraan tersebut meliputi kegiatan menyediakan dan mengelola kawasan untuk kegiatan pengusaha Kawasan Berikat. Penyelenggaraan Kawasan Berikat dapat juga dilakukan satu atau lebih pengusaha Kawasan Berikat yang dilakukan oleh pengusaha Di Kawasan Berikat (PDKB) dalam artian merangkap penyelenggara Di KB.

²³ Peraturan Menteri Keuangan 147/PMK.04/ Tahun 2011 *jo*, Peraturan Menteri Keuangan 120/PMK.04/ Tahun 2013 tentang Kawasan Berikat Pasal 1 angka 4.

²⁴ Felix, R. Mulyanto dan Endar Sugiarto, **Pabean, Imigrasi, dan Karantina**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007, hlm. 5

²⁵ Ibid.

Tujuan dengan adanya kawasan berikat ini adalah guna untuk meningkatkan produksi dalam negeri yang membutuhkan tenaga kerja sehingga mengurangi pengangguran, meningkatkan devisa ekspor untuk meningkatkan stabilitas nilai tukar mata uang rupiah, meningkatkan penerimaan negara, yaitu dalam bentuk pajak penghasilan perusahaan, dan pajak penghasilan karyawan perusahaan.

Perusahaan kawasan berikat tersebut mendapatkan fasilitas pajak atas barang impor. Fasilitas ini adalah penangguhan bea masuk, yakni kewajiban pembayaran bea yang sifatnya sementara ditiadakan sampai dengan timbulnya kewajiban untuk membayarkan yang berdasarkan undang – undang. Dalam artian sepanjang ketentuan yang menyebabkan harus dibayarkan bea masuk tersebut tidak terjadi, maka penangguhan bea masuk tetap berlaku. Jadi apabila perusahaan hendak mengeluarkan barang asal impir ke dalam daerah pabean dalam hal ini diimpor untuk dipakai, maka akan dipungut bea masuk, sepanjang pengeluaran barang tersebut tidak ditujukan kepada pihak lain yang mendapatkan fasilitas pembebasan atau penangguhan bea masuk.

Jadi dalam hal tersebut kawasan berikat merupakan fasilitas yang diberikan pemerintah, yakni melalui DJBC dalam bentuk tidak dipungutnya bea masuk dan pajak impor atas barang impor yang dilakukan perusahaan kawasan berikat, dikarenakan barang tersebut akan diolah atau diproses menjadi produk yang akan diekspor.

Kemudian berdasarkan Undang – Undang kepabeanan tempat penimbunan berikat (TPB) adalah bangunan, tempat, atau kawasan yang memenuhi persyaratan tertentu yang digunakan untuk menimbunan barang guna tujuan

tertentu dengan mendapatkan penangguhan bea masuk. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2009 *jo.* Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2015 tentang Tempat Penimbunan Berikat dinyatakan bahwa kawasan berikat merupakan bangunan, tempat, atau kawasan yang harus memenuhi persyaratan tertentu yang digunakan untuk menimbun barang impor dan /atau barang yang berasal dari tempat lain di daerah pabean untuk diolah atau digabungkan, yang hasil utamanya untuk diekspor serta mendapatkan penangguhan bea masuk dan tidak dipungut PDRI. Peran kawasan berikat tersebut sebagai *export processing zone* dikareanakan barang yang diproduksi di kawasan tersebut paling utama adalah untuk diekspor.

D. Wilayah Pabean

Dalam kepabeanan mempunyai istilah, yakni tentang konsep wilayah pabean. Di dalam konsep tersebut merupakan wilayah tertentu yang di dalamnya terdapat kewenangan dan huklum kepabeanan. Sebagaimana diatur dalam pasal 1 angka 2 Undang – Undang Kepabeanan yang mana daerah pabean merupakan wilayah Republik Indonesia yang meliputi wilayah darat, perairan, dan ruang udara di atasnya, serta tempat –tempat tertentu di Zona Ekonomi Eksklusif (ZEE) serta landas kontinen yang di dalamnya berlaku Undang – Undang Kepabeanan.²⁶

Dari pengertian diatas, terdapat unsur-unsur ketika ordonansi bea diundangkan untuk wilayah Hindia Belanda hingga sebelum timbul prinsip wawasan nusantara batas pabean yang merupakan pertengahan antara jarak pulau terluas dari garis pantai saat air laut, tidak termasuk udara di atasnya. Wilayah laut Indonesia yang demikian luas dan terdiri atas ribuan pulau yang tidak

²⁶ Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2006 tentang kepabeanan. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 93. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4661. Pasal 1 angka 2.

memungkinkan pihak pabean melaksanakan pengawasan dan pelayanan langsung atas laut, udara, dan zona eksklusif.²⁷ Oleh sebab itu, daerah pabean tersebut ditarik kedalam atau ke darat, menjadi kantor-kantor pabean, yang dalam hal ini sebagai tempat guna pemenuhan kewajiban pabean.

Lebih singkatnya, wiayah pabean merupakan wilayah Negara yang dibatasi dengan batas – batas Negara, sehingga pada saat barang impor masuk ke dalam batas Negara maka barang tersebut memiliki kewajiban kepabeanan berupa bea masuk dan pajak dalam rangka kegiatan impor.

E. Fasilitas Kawasan Berikat

Fasilitas kawasan berikat ini merupakan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah dalam bentuk penangguhan bea masuk, pembebasan cukai, pembebasan pajak pertambahan nilai (PPn), dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), tidak dipungut pajak penghasilan (PPH) pasal 22 impor, diberikan atas pemasukan barang dari kawasan bebas yang akan diolah lebih lanjut dan/atau digabungkan dengan hasil produksi dikawasan berikat, yang dalam hal tersebut diatur dalam pasal 14 ayat 4 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.04/2011 Tentang Kawasan Berikat sebagaimana telah diempurnakan PMK Nomor 120/PMK.04/2013.²⁸ Makna penangguhan bea masuk ini adalah ditiadakannya untuk sementara terkait kewajiban pembayaran bea masuk sampai timbulnya kewajiban untuk membayar berdasarkan undang – undang. Dimana sepanjang aturan dalam ketentuan yang mengakibatkan keharusan yang dibayarkan bea masuk tersebut tidak terjadi, maka penangguhan bea masuk tetap

²⁷ M. Ali Purwito, **Reformasi Kepabeanan Undang-Undang Nomor 17 tahun 2006 pengganti Undang-undang Nomor 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan**, Graha Ilmu, 2013, hlm 39.

²⁸ Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.04/2011 Tentang Kawasan Berikat yang telah disempurnakan PMK No.120/PMK.04/2013, pasal 14 ayat 4.

berlaku. Kemudian apabila perusahaan akan mengeluarkan barang asal impor ke dalam daerah pabean dengan maksud untuk dipakai, maka akan dipungut bea masuk, sepanjang pengeluaran barang tersebut tidak ditujukan kepada pihak lain yang mendapatkan fasilitas kawasan berikat tersebut. Dalam fasilitas kawasan berikat tersebut juga memiliki persyaratan yang sebagaimana diatur berdasarkan Undang – Undang Kepabeanan pasal 44 :²⁹

- a. Menimbun barang impor yang mana dalam hal ini diimpor untuk dipakai, dikeluarkan ke tempat penimbunan berikat lainnya atau diekspor;
- b. Menimbun barang guna diolah atau digabungkan sebelum diekspor atau diimpor untuk dipakai;
- c. Menimbun barang impor, dengan atau tanpa campur tangan dengan barang dari dalam daerah pabean, guna dipamerkan;
- d. Menimbun, menyediakan untuk dijual dan menjual barang impor kepada orang dan/atau orang tertentu;
- e. Menimbun barang impor guna dilelang sebelum diekspor atau diimpor untuk dipakai;
- f. Menimbun barang asal daerah pabean guna dilelang sebelum diekspor atau dimasukkan kembali ke dalam daerah pabean; atau
- g. Menimbun barang impor guna didaur ulang sebelum diekspor atau diimpor untuk dipakai.

²⁹ Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2006 tentang kepabeanan. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 93. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4661. Pasal 44a-g.

Jadi dalam hal ini perusahaan kawasan berikat harus memenuhi kriteria persyaratan yang ada dalam ketentuan tersebut, apabila tidak memenuhi kriteria tersebut maka tidak akan mendapatkan fasilitas pajak barang kawasan berikat.

F. Tinjauan Tentang Optimalisasi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia optimalisasi merupakan kata yang berasal dari kata dasar optimal yang terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara perbuatan mengoptimalkan. Maka optimalisasi adalah suatu tindakan, proses atau metodologi untuk membuat suatu menjadi lebih atau sepenuhnya sempurna, fungsional atau lebih efektif.³⁰

Menurut W.J.S. Poerdwadarminta bahwa optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi dalam hal ini merupakan pencapaian suatu hasil yang sesuai dengan harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi banyak diartikan sebagai ukuran dimana semua keperluan dapat dipenuhi dari kegiatan yang dilaksanakan.³¹ Jadi dalam uraian tersebut dapat diketahui bahwa optimalisasi merupakan usaha yang hanya dapat diwujudkan apabila dalam perwujudannya secara efektif dan efisien.

Efektif dan efisien dalam hal ini merupakan suatu pencapaian target atau tujuan dimana dalam pencapaian tersebut terdapat batas waktu yang sudah ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam *Standard Pelayanan Minum dan Standart Operasional Prosedur* serta janji layanan DJBC. Kemudian juga perbandingan antara output dan input dalam aktivitas kegiatan yang dalam hal ini, yaitu pelayanan pabean atas fasilitas pajak barang impor dikawasan

³⁰ **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, Balai Pustaka, Jakarta, 1994, hlm. 800.

³¹ W.J.S. Poerdwadarminta, **Kamus Bahasa Indonesia**, Balai Pustaka, 1997, hlm. 753.

berikat. Efisien yang dalam hal ini merupakan kegiatan guna meminimalisir kerugian dan berusaha meningkatkan penerimaan keuangan negara.

G. Tinjauan Tentang Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Suparlan, pelayanan adalah suatu kegiatan usaha memberikan bantuan kepada orang lain berupa materi ataupun non materi yang bertujuan agar seseorang dapat mengatasi masalahnya sendiri.³² Kemudian menurut Moenir yang menjelaskan bahwa pelayanan merupakan proses dalam pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung.³³

Menurut Kotler menjelaskan bahwa pelayanan (Service) dapat didefinisikan sebagai suatu perbuatan atau tindakan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Dalam hal tersebut adalah pelayanan atau dikenal dengan service yang dapat diklasifikasikan menjadi .³⁴

- 1) High Contact Service, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa yang sangat tinggi, jadi konsumen selalu ikut terlibat dalam proses layanan jasa tersebut.
- 2) Low Contact Service, yaitu klasifikasi pelayanan dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa yang mana tidak terlalu tinggi. Physical Contact dengan konsumen hanya terjadi pada front desk, yakni termasuk dalam klasifikasi low contact service. Salah satunya adalah Lembaga Keuangan.

1) Pelayanan Publik

³²Moleong, Lexy, J.,**Metodologi Penelitian Kualitatif**, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2000, hlm. 35.

³³Moenir, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Bumi Aksara, Jakarta, 2005, hlm. 47.

³⁴Kotler, Philip, **Marketing Management**, Prentice Hall, New Jersey, 2003, hlm. 464.

Pelayanan publik tidak terlepas dari permasalahan yang mencakup kepentingan umum. Dimana menjadi sumber atau asal dari munculnya istilah pelayanan publik. Era globalisasi sekarang terkait semakin berkembangnya teknologi dan sistem informasi akan berdampak terhadap seluruh lembaga, instansi, Dinas, Badan serta kantor pemerintahan yang menuju kearah perubahan terhadap suatu bentuk sikap yang mengenai cara dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik merupakan bentuk usaha dalam pemenuhan hak dasar yang dimiliki oleh setiap masyarakat ataupun suatu perusahaan dan merupakan suatu kewajiban dari pemerintah untuk melakukan pemenuhan atas hak – hak dasar tersebut.³⁵ Pelayanan publik dalam hal ini adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh suatu instansi pemerintah baik pusat, didaerah ataupun organisasi dibawah kementerian dalam bentuk penyediaan barang dan jasa baik dalam rangka untuk pemenuhan kepentingan umum ataupun dalam rangka pelaksanaan perundang – undangan.

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan oleh kalangan publik, baik masyarakat ataupun suatu perusahaan yang dilakukan oleh negara, dalam hal ini segera didirikan oleh publik tentu saja dengan dasar tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan bagi kepentingan publik.³⁶ Secara konseptual pengertian pelayanan publik dicermati menurut kata pelayanan dan publik. Menurut

³⁵ kurniawan, J. Luthfi dan Mukhammad Najib. **Paradigma Kebijakan dan Pelayanan Publik**, In. Trans, Malang, 2008, hlm. 56

³⁶ Juniarso Ridwan, M.Si., M.H., Achmad Sodik Sudrajat, S.H., **Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Pelayanan Publik**, Nuansa, Bandung, 2010, hlm.20

Kotler dalam sampara lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang dapat menguntungkan dalam suatu kumpulan dengan kesatuan, dan memberikan suatu kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian pendapat menurut Sampara pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam suatu interaksi langsung antar seseorang ataupun dengan orang lain atau sistem aplikasi / mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan.³⁷ Dalam pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :³⁸

a) Pelayanan publik yang bersifat umum adalah pelayanan yang diberikan kepada siapapun yang membutuhkan pelayanan diberikan oleh instansi publik yang diberikan kewenangan untuk itu, yang antara lain :

1. Pelayanan publik yang bertujuan untuk memperoleh dokumen pribadi yang berupa dokumen tentang jati diri ataupun status seseorang dan dokumen tentang pembuktian kepemilikan suatu benda baik tetap ataupun bergerak ;
2. Pelayanan publik mengenai pemeberian terkait pemberian izin untuk kegiatan ekonomi pribadi atau kelompok ;
3. Pelayanan publik yang bersifat khusus, yakni suatu hal yang timbul karena adanya suau hubungan hukum yang sifatnya khusus di antara institusi publik tertentu dengan publik tertentu lainnya.

³⁷ Juniarso Ridwan, DKK. **Hukum Administrasi dan Kebijakan Publik**, Nuansa Cendekia. Bandung 2009, hlm. 17.

³⁸ Sri Redjeki Hartono, Aspek Keperdataan Pada Pelayanan Publik, Disampaikan dalam seminar “RUU Pelayanan Publik” yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Mei 2003, hlm. 19.

- b) Administrasi dan pelayanan publik merupakan hak masyarakat, yang pada dasarnya, yakni :
1. Memperoleh penanganan segala urusan secara tidak memihak, adil, dan jangka waktu yang tepat sesuai dengan peraturan yang berlaku ;
 2. Hak untuk didengar sebelum adanya segala tindakan individual yang nantinya akan merugikan dirinya diputuskan;
 3. Hak atas akses guna memperoleh suatu dokumen pribadi dengan tetap menghormati kepentingannya yang sah atas kerahasiaan dan profesionalitasnya atas kerahasiaan tersebut ;
 4. Kewajiban pihak administrasi negara untuk memberikan alasan – alasan yang mendasari keputusannya.

Dalam pelayanan publik terdapat aspek – aspek yang menunjang pelaksanaannya, yakni aspek yang multi dimensi. Yang dalam artian pelayanan publik tidak hanya dilihat dari segi satu aspek saja, namun juga melingkupi aspek ekonomi dan aspek sosial budaya secara integratif. Dalam pandangan ekonomi, pelayanan publik merupakan keseluruhan bentuk pengadaan barang dan jasa yang diberikan oleh pemerintah yang dalam hal ini adalah diperlukan untuk sektor publik yang diperlukan oleh warga negara maupun perusahaan dan industri – industri.³⁹

Dilihat dari aspek sosial budaya, pelayanan publik adalah sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi tercapainya kesejahteraan yang ada dalam pelaksanaan yang mana kental dengan nilai – nilai, sistem kepercayaan dan

³⁹ Sirajudi DKK, **Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan keterbukaan Informasi**, Setara Press, Malang 2012, hlm. 11.

juga unsur religi yang mana merupakan refleksi dari kebudayaan dan kearifan lokal yang berlaku. Sedangkan dari aspek hukumnya, pelayanan publik dilihat sebagai kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang – undangan kepada pemerintah guna terciptanya pemenuhan hak – hak warga negara maupun masyarakatnya atas suatu pelayanan.⁴⁰

Dalam Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 angka 1, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik, yakni setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang – undang guna kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum yang lain yang telah terbentuk untuk melakukan kegiatan pelayanan publik diatur dalam pasal 1 angka 2 Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.⁴¹

Maka dalam mewujudkan kualitas pelayanan agar semakin optimal harus dilakukan penilaian setiap periodenya. Dalam melakukan penilaian kualitas pelayanan publik, terdapat sejumlah indikator. Levine (1990) dalam Dwiyanto (2008:143) menyajikan tiga indikator yang digunakan untuk menilai suatu pelayanan publik. Ketiga indikator tersebut yakni :⁴²

⁴⁰ Ibid, hlm. 12

⁴¹ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038, pasal 1 dan pasal 1 angka 2

⁴² Dr. Abdul Sabaruddin, M.Si., **Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik Teori, Konsep, dan Aplikasinya**, Graha Ilmu, 2015, hlm. 12

- I. *Responsiveness* atau responsivitas yang merupakan daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, ataupun tuntutan pengguna layanan.
- II. *Responsibility* atau tanggung jawab merupakan suatu bentuk ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip – prinsip atau ketentuan administrasi dan standar operasional yang di atur dalam Undang – Undang serta dalam suatu instansi atau lembaga yang telah ditetapkan dan diatur di dalamnya.
- III. *Accountability* atau akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma – norma yang berkembang dalam masyarakat serta peraturan perundang undangan – undangan.

Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut merubah dalam suatu pola pelayanan diri yang birokratis elitis menjadi birokratis populis. Dimana sektor swasta merupakan pengelola sumber daya diluar negara dan birokrasi pemerintah pun harus membeikan kontribusi terhadap usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Dalam penerapan cita *good governance* mensyaratkan bahwa keterlibatan suatu organisasi lain yang ada guna sebagai penyeimbang Negara. Dalam cita *good governance* saat ini sudah menjadi bagian yang sangat urgent dalam wacana pengembangan paradigma birokrasi untuk kedepan. Perananan atas prinsip dari *good governance* adalah guna memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para *stakeholders* dalam pemenuhan kepentingan

masing – masing. Berbagai hasil yang telah dikaji oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan bahwa terdapat aspek fundamental dalam perwujudan *good governance*, yaitu:⁴³

1. Partisipasi dalam hal ini adalah setiap orang atau warga Negara memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun lembaga perwakilan yang sesuai dengan kepentingan dan aspirasi masing – masing. Dalam partisipasi yang luas tersebut perlu adanya upaya untuk membangun dalam suatu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan dalam berpartisipasi secara konstruktif.
2. Kepastian Hukum yang merupakan kerangka aturan dan perundang – undangan harus berprinsip keadilan dan dapat diregakkan serta dipatuhi secara utuh (*impartially*), terutama tentang aturan hukum dan hak asasi manusia.
3. Tanggungjawab (*Responsiveness*) yang dalam hal ini adalah setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan serta keselarasan antar program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau suatu perusahaan yang diprogramkan dan dijalankan oleh suatu organisasi publik.
4. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*), pemerintah yang baik (*Good Governance*) akan melakukan tindakan sebagai suatu bentuk penengah (*mediator*) bagi berbagai kepentingan yang berbeda

⁴³ Dede Rosyda DKK, **Demokrasi, Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani**, Jakarta, ICCE UIN Syarif Hidayatullah, 200, hlm. 182.

untuk mencapai *Consensus* atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing – masing pihak, apabila mungkin dapat juga diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah.

5. Berkeadilan (*Equity*), pemerintah yang baik memberikan kesempatan yang sama baik terhadap suatu masyarakat atau perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas kegiatan atau produksinya.
6. Akuntabilitas yakni meningkatkan akuntabilitas terhadap pengambil keputusan dalam segala aspek bidang yang terjangkau.
7. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara penyelenggara pelayanan publik dan suatu masyarakat ataupun perusahaan melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
8. Efisien dan Efektif yang dalam hal ini adalah menjamin terselenggaranya pelayanan kepada suatu masyarakat ataupun perusahaan dengan sumber daya yang tersedia dengan optimal dan bertanggungjawab.
9. Supremasi Hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat untuk mewujudkan adanya penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa adanya pengecualian, menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia (HAM) serta memperhatikan nilai – nilai yang ada.
10. Pelayanan Prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang dalam hal ini adalah mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian

waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.

2) Pelayanan Pabean

Pelayanan kepabeanan ini adalah dalam bentuk perlakuan dalam proses penyelesaian formalitas kepabeanan dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah. Tujuannya adalah untuk memperlancar arus perdagangan secara global, yakni mendorong iklim persaingan yang semakin tinggi. Agar produk dalam negeri dapat bersaing, upaya efisiensi pada sektor industri ataupun perdagangan harus diimbangi juga dengan tingkat pelayanan birokrasi yang semakin cepat dan murah. Pelayanan pabean ini yakni berupa:⁴⁴

1. Pemberian izin (*vooruitslag*) merupakan suatu bentuk pelayanan pabean dalam hal khusus berupa pemberian izin untuk memasukkan dan mengeluarkan terlebih dahulu barang impor yang masih terutang bea masuk dan pajak dalam rangka impor (PDRI) dengan mempertaruhkan jaminan. Pemberian pelayanan tersebut diberikan kepada importir yang telah mengajukan permohonan untuk memperoleh fasilitas pembebasan atau keringanan bea masuk, bea masuk dan pajak dalam rangka impor, dan /atau cukai, dan atas permohonan dimaksud belum diterbitkan keputusan mengenai pemberian fasilitas.⁴⁵

⁴⁴Impor Pabean, www.beacukai.go.id/arsip/pab/impor.html, diakses pada tanggal 13 Oktober 2016, pukul 14.00 wib./

⁴⁵Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2006 tentang kepabeanan. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 93. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4661. Pasal 10b.

2. CEISA (*Customs Excise Information System and Automation*) yang merupakan suatu bentuk pelayanan berbasis sistem aplikasi yang tujuannya mempermudah sistem layanan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Sistem pelayanan DJBC ini akan termonitor, transparansi dan tersedia secara realtime 7x24 jam untuk mendukung layanan yang terintegrasi nasional. Jadi dalam hal ini dapat dilihat secara realtime dan transparan melalui sistem tersebut sehingga tidak perlu menelpon ke kantor diseluruh Indonesia. Selain itu, juga sumber data ekspor impor untuk statistik nasional (Bank Indonesia dan Badan Pusat Statistik) dapat tercover secara nasional, sehingga terjaminnya integritas, validitas dan akurasi data. Fungsi pelayanan dan pengawasan akan dapat dilakukan secara efektif dengan sistem profiling yang lengkap dan risk management yang handal. Maka perlakuan pelayanan kepabeanan akan mejadi sama (*equal teratment*) disemua kantor DJBC di seluruh Indonesia, sehingga akan memberikan kepastian hukum dan kepastian usaha bagi pelaku usaha ekspor impor.⁴⁶
3. Jalur merah, yakni proses pelayanan barang impor melalui pemeriksaan fisik terhadap barang serta dilakukannya penelitian dokumen oleh petugas dari bea cukai yang dalam hal ini dilakukan oleh petugas lapangan untuk memeriksa fisik barang maupun Pejabat Ferivikasi dan Pemeriksaan Dokumen (PFDPD) untuk mengeluarkan surat persetujuan pengeluaran barang (SPPB) atau

⁴⁶<http://www.kemenkeu.go.id/Berita/ceisa-permudah-sistem-pelayanan-djbc>, diakses pada tanggal 13 Oktober 2016, pukul 14.00 wib.

notul yang dalam hal ini dapat terjadi penambahan bayar pajak atau denda administrasi tergantung tingkat kesalahan pada waktu pemeriksaan fisik atau dokumen.

4. Jalur Hijau merupakan jalur prioritas yang hanya melalui pemeriksaan dokumen dan bisa langsung mendapatkan SPPB dalam hitungan jam.
5. Jalur Kuning adalah suatu proses pelayanan dan pengawasan pengeluaran barang impor tidak melalui pemeriksaan fisik barang, hanya dilakukan penelitian dokumen setelah penerbitan SPPB atau notul apabila terindikasi *Under Invoice*.
6. Impor dari kawasan berikat ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean (TLDPP) BC 2.5, yaitu pemberitahuan untuk pengeluaran barang dari kawasan berikat menuju ke tempat lain dalam daerah pabean (TLDDP).
7. Pemasukan barang dari pelabuhan atau bandara ke kawasan berikat BC 2.3, yaitu pemberitahuan impor barang untuk pemasukan barang dari luar daerah pabean (impor).
8. Pemasukan barang dari kawasan berikat ke kawasan berikat lainnya BC 2.7, yaitu pemberitahuan pemasukan atau pengeluaran barang dari atau ke kawasan berikat lain yang kemudian proses pengolahan selanjutnya akan diolah di kawasan berikat.
9. Subkontrak BC 2.6.1. dan 2.6.2 yaitu pemberitahuan pengeluaran barang ke tempat lain selain kawasan berikat yang masih dalam daerah pabean yang biasa disebut sebagai Tempat Lain Dalam

Daerah Pabean (TLDDP) dengan kegiatan subkontrak yang dalam hal ini dengan persetujuan pejabat KPPBC, yang selanjutnya dilakukan penyerahan jaminan senilai bea masuk dan pajak terhutang.

10. Pemasukan barang dari Tempat Lain Dalam Daerah Pabean ke kawasan berikat BC 4.0, yaitu pemberitahuan untuk barang yang berasal dari tempat lain dalam daerah pabean (TLDDP) yang akan diolah di kawasan berikat, dalam pemasukan barang dari tempat lain dalam daerah pabean.

11. Pengeluaran barang dari kawasan berikat ke asal Tempat Lain Dalam Daerah Pabean ke Tempat Lain Dalam Daerah Pabean BC 4.1, yaitu pemberitahuan atas barang – barang berupa bahan baku, bahan penolong, pengemas, dan alat bantu pengemas yang mana pada dasarnya sudah tidak terutang bea masuk dikarenakan berasal dari TLDDP.

H. Teori Pelayanan Publik

Jasa dipandang sebagai suatu bentuk kejadian yang rumit. Kata jasa tersebut mempunyai banyak arti, yakni mulai dari pelayanan personal (*personal service*) hingga jasa produk. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁴⁷ Pengertian pelayanan publik Secara teoritis tujuan dalam pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk tercapainya kepuasan dalam

⁴⁷ Kotler, Philip, loc. Cit.

kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas – asas berikut yang merupakan turunan atas prinsip *good governance*, yaitu :⁴⁸

1. Transparan

Pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Dalam hal ini segala aspek harus diberitahukan secara keseluruhan dan mudah untuk dipahami serta dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan, yakni khususnya pengusaha kawasan berikat.

2. Akuntabilitas

Asas ini menentukan bahwa seluruh kegiatan dan hasil yang diperoleh dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada pengguna jasa atau kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan, fasilitas, dan perlakuan khusus bagi kelompok tertentu.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Penguasaan segala aspek yang harus dipahami oleh pihak yang memberikan pelayanan dan pihak penerima,yakni yang dalam hal ini adalah petugas bea dan cukai serta penerima fasilitas kawasan berikat.

4. Partisipatif

⁴⁸Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.pasal 4 a – 1.

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari segala aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Kesimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

7. Kepentingan Umum

Merupakan kepentingan bagi masyarakat banyak baik kalangan individu, badan hukum dan perusahaan tertentu lainnya. Kepentingan tersebut sifatnya harus didahulukan dari kepentingan – kepentingan yang lainnya dengan tetap memperhatikan proposisi pentingnya dan tetap menghormati kepentingan lain dengan cara aspiratif, akomoditif, dan selektif.

8. Kepastian Hukum

Pelaksanaan pelayanan publik dalam pelaksanaannya diselesaikan tepat waktu yang telah ditentukan sesuai dengan peraturan yang ada dimana mengandung aspek yang konsisten walaupun dalam pengimplementasiannya di waktu dan ruang yang berbeda. Dalam hal ini kondisi perilaku manusia, kelompok, perusahaan ataupun organisasi, yang terikat dan berada dalam koridor yang sudah digariskan oleh aturan hukum.

9. Ketepatan Waktu

Terkait dengan target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh suatu unit tertentu dalam penyelenggara pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

10. Kecepatan, Kemudahan, dan kejangkuan

Berkaitan dengan tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, khususnya perusahaan kawasan berikat serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi informatika dalam sistem pelayanannya.

Jadi dalam pelayanan publik penerapan asas-asas dalam kategori tersebut harus diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga akan terciptanya tujuan dalam pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau kantor pelayanan jasa yang lain dan guna mengoptimalkan pelayanan publik serta pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen yang terkait salah satunya, yaitu perusahaan kawasan berikat. Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang luas dan asas – asas yang ada dalam pelayanan publik merupakan turunan atas prinsip – prinsip *good governance*, maka dalam penelitian ini penerapan prinsip – prinsip *good governance* dalam pelayanan publik mengacu pada empat aspek dalam menganalisis permasalahan yang ada, yaitu:⁴⁹

1. Akuntabilitas yang dalam hal ini meliputi :

- a. Kejelasan dan kepastian waktu, yaitu mengenai tata cara pelayanan dan sarana prasarana serta jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut ;

⁴⁹ Yenny, **prinsip-prinsip Good Governance**, eJournal Administrasi Negara, Volume 1, Nomor 2, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Kalimantan Timur, 2013.

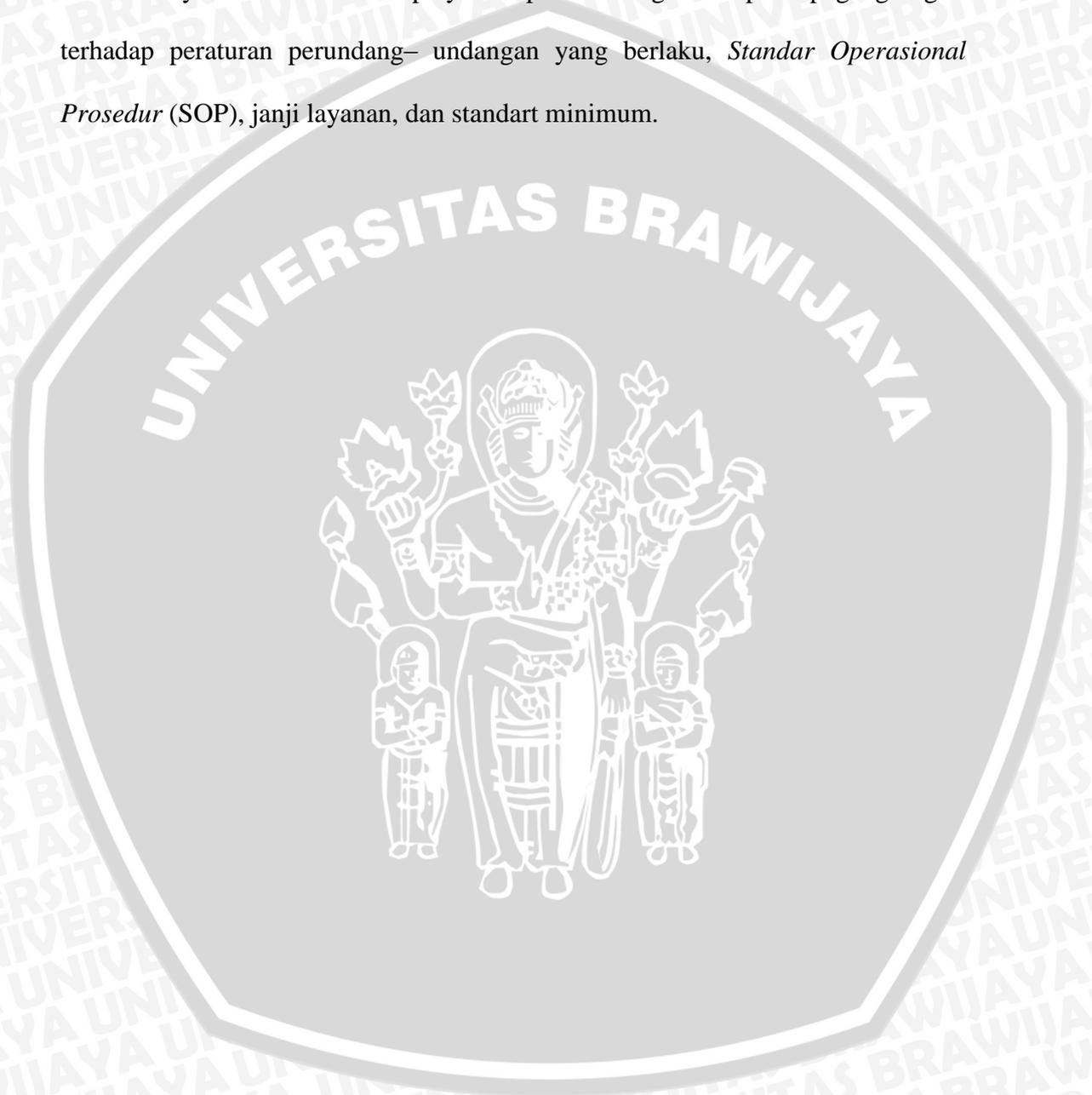
- b. Kecepatan layanan, yaitu kemampuan untuk membantu suatu perusahaan dalam hal ini adalah perusahaan kawasan berikat yang mendapatkan fasilitas kawasan berikat dan masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat.
2. Transparansi yang dalam hal ini tentang :
 - a. Kejelasan tentang kewajiban atau syarat – syarat agar urusan lancar ;
 - b. Kejelasan tentang hak perusahaan kawasan berikat dalam kepengurusan dokumen barang ;
 3. Keterbukaan, yakni terkait kesempatan untuk bertanya atau memperoleh informasi dalam kegiatan legalitas dan mekanisme dalam kawasan berikat.
 4. Aturan Hukum yang meliputi aspek :
 - a. Kepastian hukum, yakni kesesuaian alur prosedur dalam pelaksanaannya ;
 - b. Rasa keadilan kepada perusahaan yang terkait dalam kawasan berikat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan benar sebuah organisasi juga tidak lepas dari faktor *Man* sebagaimana merupakan salah satu faktor yang dikemukakan oleh Goerge R Terry, yakni sumber daya manusia (SDM) yang mumpuni, mencukupi dalam hal konteks pelayanan yang maksimal guna pencapaian target yang telah ditentukan.⁵⁰ Sumber daya manusia merupakan hal yang mutlak, tidak akan ada manajemen pelayanan yang baik tanpa adanya

⁵⁰ Ibrahim Lubis, **Pengendalian dan Pengawasan Proyek dalam Manajemen** cetakan ke I, Jakarta, ghalia Indonesia, 1985, hlm.34.



manusia, sebab sumber daya manusia yang merencanakan, melakukan, menggunakan, menjalankan dari manajemen itu sendiri.⁵¹ Jadi dalam penelitian ini penulis menerapkan empat prinsip - prinsip *good governance* dan faktor sumber daya manusia dalam pelayanan publik dengan tetap berpegang teguh terhadap peraturan perundang- undangan yang berlaku, *Standar Operasional Prosedur* (SOP), janji layanan, dan standart minimum.



⁵¹ Ibrahim Lubis, **Pengendalian dan Pengawasan Proyek dalam Manajemen** cetakan ke I, Jakarta, Ghalia Indonesia, 1985, hlm. 34

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, yaitu menguraikan cara pelaksanaan penelitian, yang dapat dimulai dari merumuskan pendekatan penelitian sehingga bagaimana menganalisis hasil penelitian. Pada penyusunan dan penulisan ini, untuk mencapai kebenaran yang objektif, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut :

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Pendekatan empiris pengetahuan, didasarkan pada fakta – fakta, dimana dalam fakta – fakta tersebut didapat hasil dari penelitian dan observasi.⁵² Menurut J. Supranto, penelitian yuridis empiris merupakan suatu penelitian yang bersifat kuantitatif yang didasarkan pada data primer.⁵³

B. Metode Pendekatan

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan penelitian yang menggunakan metode yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis digunakan untuk mengkaji terhadap suatu permasalahan yang dikaitkan dengan peraturan perundang – undangan positif, yang juga berguna sebagai arahan guna menganalisis aktifitas hukum yang muncul. Kemudian hasil pembahasan tadi akan diarahkan pada aspek sosiologis.⁵⁴

⁵² Ronny Kountur, **Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan tesis**, PPM, Jakarta, 2004, hlm.6.

⁵³ Ronny Hanitjo Soemitro, **Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri**, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998, hlm. 34.

⁵⁴ Bambang Waluyo, **Penelitian Hukum dalam Praktik**, Sinar Grafika, Jakarta, 1991, hlm. 20

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti memperoleh data yang terkait dengan rumusan permasalahan. Dalam hal ini lokasi penelitian adalah KPPBC TMP A Pasuruan. Pemilihan tersebut dikarenakan KPPBC TMP A Pasuruan merupakan salah satu unit kerja DJBC yang banyak melayani fasilitas kawasan berikat.

D. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis atau macam sumber data tersebut adalah macam – macam informasi yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang digunakan peneliti yang diperoleh langsung dari penelitian lapangan yang berupa hasil wawancara dengan responden serta perbuatan yang diamati kemudian dicatat, dan atau melalui rekaman dan atau gambar.⁵⁵ Data primer pada penelitian ini didapatkan melalui wawancara kepada narasumber yang merupakan sumber data, yakni para pejabat dan Pegawai Negeri Sipil KPPBC Tipe Madya Pabean A Pasuruan yang bertugas memberikan pelayanan atas fasilitas kawasan berikat.

2. Data Sekunder

Data sekunder dapat diperoleh secara tidak langsung pada saat penelitian. Data sekunder ini juga dapat memperkuat atau mendukung dari data primer. Selain itu data ini juga dapat diperoleh melalui studi

⁵⁵ Lexy J. Moleong, **Metodologi Penelitian Kuantitatif**, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2001, hlm. 112.

dokumen, termasuk melalui data kepustakaan, yaitu data yang diperoleh dari data yang ada dan dalam keadaan yang sudah siap serta juga erat kaitannya dengan penelitian ini. Sumber data sekunder terdiri dari:

1. Peraturan perundang – undangan yang meliputi Undang – Undang 17 tahun 2006 Tentang Kepabeanan, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.04/2011 sebagaimana telah disempurnakan PMK No.120/PMK.04/2013 pasal 14 ayat (4), Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2009 *jo.* PP Nomor 85 Tahun 2015 tentang Penimbunan Berikat, Peraturan DJBC Nomor 53 Tahun 2010 tentang Tatalaksana Pelayanan dan Pengawasan Atas Kawasan Berikat, dan Peraturan DJBC Nomor 35 Tahun 2013 tentang Kawasan Berikat, Peraturan DJBC Nomor 20 tentang Pemberitahuan Pabean Impor, Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta peraturan – peraturan lainnya.
2. Akses internet, kamus hukum, dan kamus besar Bahasa Indonesia.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik *Interview* atau Wawancara

Wawancara atau *Interview* yang dimaksud dalam hal ini adalah teknik yang digunakan dalam memperoleh langsung dari narasumber pertama yaitu kepala kantor KPPBC Pasuruan, Kepala seksi Kepabeanan dan Cukai, Kepala Seksi pelayanan, Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, Petugas Hanggar, serta para Petugas DJBC yang berada di Kawasan Berikat. Kemudian teknik pengumpulan data primer yang digunakan, yakni dengan cara wawancara. Sistem wawancara yang

dipergunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terencana. Dalam hal ini adalah maksud dari terencana merupakan suatu hal yang telah dipersiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber. Sedangkan bebas artinya dimungkinkan adanya pertanyaan yang disesuaikan dengan situasi ketika diwawancarai.

2. Teknik Observasi

Sebuah pengamatan atau sering disebut juga dengan obserasi yang digunakan dalam rangka pengumpulan data dalam suatu penelitian merupakan sebuah hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya sebuah rangsangan tertentu yang di inginkan, atau studi yang secara disengaja dan sistematis tentang keadaan atau sebuah feniomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan untuk mengamati dan mencatat suatu kejadian tertentu yang terjadi secara nyata.⁵⁶ Untuk teknik pengumpulan data sekunder, juga dapat memperoleh data dengan studi literatur dan beberapa sumber yang dapat saling berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, studi yang seperti ini dimaksudkan untuk mendapatkan suatu landasan teori yang cukup, hal tersebut guna mendukung analisis penelitian. Data sekunder dapat diperoleh dengan cara membaca berbagai literatur yang dianggap atau dirasa berhubungan dengan penelitian, dan penelusuran melalui situs internet untuk mencari data yang dianggap terkait dengan tema atau objek penelitian yang akan dilakukan.

⁵⁶ Soerjono Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, Op.Cit hlm 63

F. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi merupakan seluruh gejala atau satuan yang akan diteliti⁵⁷. Sampel sendiri merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti.⁵⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pejabat dan petugas KPPBC Tipe Madya Pabean A Pasuruan yang terkait tentang pelayanan atas fasilitas kawasan berikat..

Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* sendiri adalah salah satu jenis teknik pengambilan sampel dengan maksud dan tujuan tertentu. Sesuatu hal yang diambil sebagai sampel karena dianggap mempunyai informasi yang diperlukan bagi peneliti.⁵⁹ Sampel dalam penelitian ini adalah pejabat dan petugas KPPBC TMP A Pasuruan yang diwawancarai terkait pelayanan atas fasilitas barang impor kawasan berikat.

Pejabat dan Petugas KPPBC TMP A Pasuruan yang diwawancarai adalah Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi yaitu bapak Edi Budi Santoso, Kepala Seksi Kepatuhan Internal yaitu bapak Khoirul Anwar, 2 orang Kepala Seksi Kepabeanan dan Cukai yaitu ibu Nunik Wahyuni dan bapak Sundrijoprodo, Kepala Seksi Pengolah Data dan Administrasi Dokumen yaitu Nugroho Himawan, 5 orang Petugas Hanggar kawasan berikat yaitu bapak Victor Rayestius Andi Casanova, bapak Sugiyanto, bapak Mohammad Ali, bapak Ngatirah, bapak Zainal Arifin.

G. Teknik Analisis Data

Penggunaan teknik analisis data ini adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan uraian dalam bentuk kalimat yang teratur, runtut, logis, dan efektif. Tujuan hal tersebut untuk mempermudah interpretasi data dan pemahaman

⁵⁷ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, **Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 119.

⁵⁸ Ibid, hlm. 201.

⁵⁹ Ibid, hlm. 203.

hasil analisis.⁶⁰ Sedangkan menurut Soerjono Soekanto, teknik analisa data deskriptif kualitatif merupakan suatu metode analisa data yang tidak didasarkan atas angka – angka, namun data yang telah dirangkai dengan kata – kata dan kalimat, yang kemudian dibuat dengan metode berpikir deduktif. Berpikir deduktif didasarkan pada hal umum yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan yang bersifat khusus.⁶¹

A. Definisi Operasional

1. Optimalisasi

Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi dalam hal ini merupakan pencapaian suatu hasil yang sesuai dengan harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi banyak diartikan sebagai ukuran dimana semua keperluan dapat dipenuhi dari kegiatan yang dilaksanakan.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam suatu interaksi langsung antar seseorang ataupun dengan orang lain atau sistem aplikasi / mesin secara fisik, dan menyediakan kemudahan bagi pelanggan atau perusahaan lainnya guna mencapai suatu tujuan tertentu.

3. Barang Impor

Barang impor adalah barang yang telah melalui suatu proses pengangkutan dari negara yang berbeda dan masuk ke Indonesia dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai,

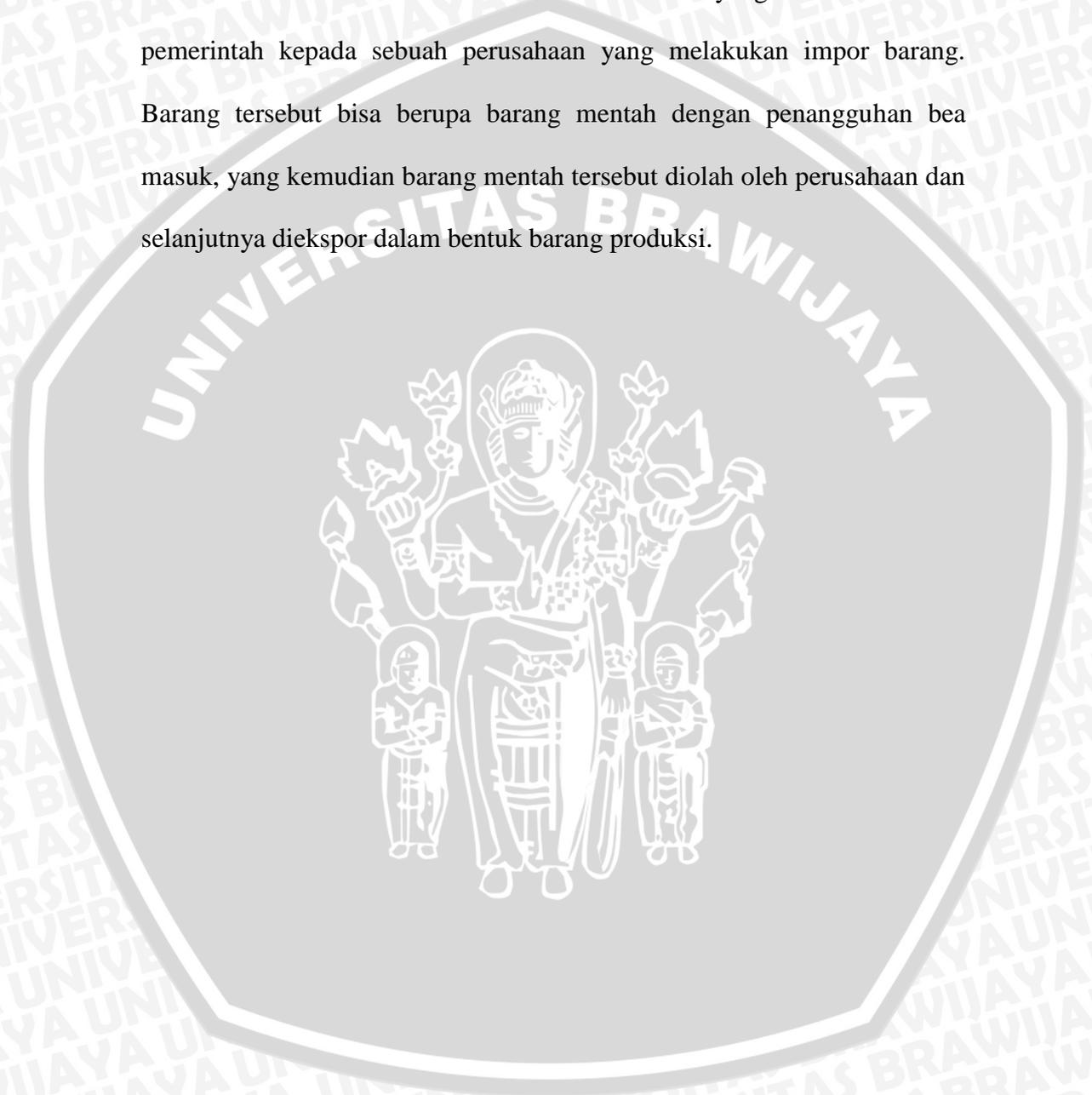
⁶⁰ Abdulkadir Muhammad, **Hukum dan Penelitian Hukum**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm.127.

⁶¹ Soerjono Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI-Press, Jakarta, 1986, hlm. 67.

dan barang impor tersebut dapat dikenakan bea masuk, pajak dalam rangka impor, serta pajak lainnya yang terkait dengan barang impor.

4. Kawasan Berikat

Kawasan berikat adalah sebuah fasilitas yang diberikan oleh pemerintah kepada sebuah perusahaan yang melakukan impor barang. Barang tersebut bisa berupa barang mentah dengan penangguhan bea masuk, yang kemudian barang mentah tersebut diolah oleh perusahaan dan selanjutnya diekspor dalam bentuk barang produksi.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. **Gambaran Umum Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Pasuruan**

Kantor pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean (KPPBC TMP) A Pasuruan yang terletak di Jl. Rembang Industri Raya No.1, Padean, Rembang, Pasuruan, Pasuruan, Jawa Timur, kode no 67153, Indonesia dengan nomor telepon 021-343747979 .

Berdasarkan pemaparan Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, KPPBC TMP A Pasuruan adalah suatu instansi yang melaksanakan sebagian tugas dari Kementerian Keuangan di bidang kepabeanan dan cukai, berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Menteri dan mengamatkan kebijaksanaan pemerintah yang dalam hal ini berkaitan dengan lalu lintas barang yang masuk atau keluar daerah pabean dan pemungutan Bea Masuk dan Cukai serta pungutan negara lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kegiatan yang dilakukan sebagian besar dari proses yang ada di kawasan berikat adalah berupa kegiatan kepabeanan seperti memasukkan dan mengeluarkan barang dari kawasan berikat dimana bea masuk dan keluarnya mendapatkan fasilitas yang berupa penagguhan, pembebasan, serta tidak dipungut pajak penghasilan, oleh karena itu perlu adanya pengoptimalisasian pelayanan kawasan berikat serta pengawasan oleh DJBC yang sebagaimana memiliki sebagian tugas dan wewenang pokok dalam Kementerian Keuangan dibidang kepabeanan dan cukai. Untuk sektor wilayah kerja Pasuruan kewenangannya tersebut dilaksanakan oleh KPPBC TMP A Pasuruan. Kemudian DJBC diberikan

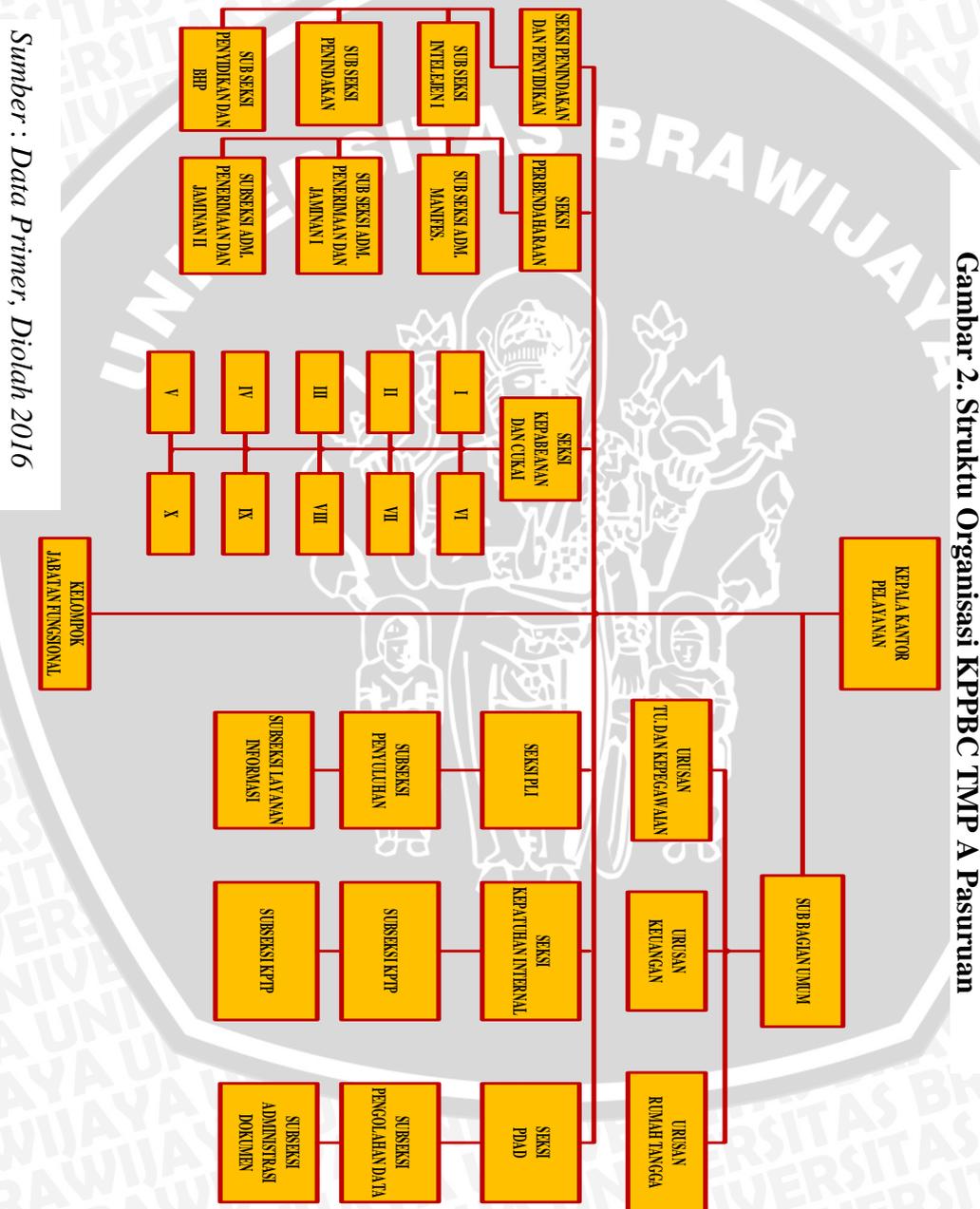
kewenangannya berdasarkan pasal 45 Undang-Undang Kepabeanan dimana merupakan keseluruhan dari proses pengeluaran dan pemasukan barang fasilitas kawasan berikat perlu persetujuan dimana merupakan pelayanan dari petugas dan pejabat bea dan cukai. Selain itu dasar hukum dari kewenangan KPPBC TMP A pasuruan untuk melakukan pelayanan fasilitas kawasan berikat terdapat pada pasal 14 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.04/2011 Jo. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 tentang Kawasan Berikat. Kemudian DJBC juga memiliki kewenangan berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor 57/BC/2011 tentang Kawasan Berikat dimana keseluruhan dari proses pemasukan dan pengeluaran barang fasilitas kawasan berikat mendapatkan pelayanan yang dalam hal ini untuk menindak lanjuti atas barang tersebut serta diperlukannya persetujuan dari petugas dan pejabat bea dan cukai.

Dijelaskan juga dalam KPPBC TMP A Pasuruan memiliki visi menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai bertaraf Internasional terbaik. Sedangkan misi dari KPPBC TMP A Pasuruan adalah memberikan pelayanan terbaik dan pengawasan efektif dan efisien di bidang Kepabeanan dan Cukai. Kemudian KPPBC TMP A Pasuruan memiliki motto dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, yakni kami melayani dengan sepenuh hati (*We Serve By Heart*). Selanjutnya dalam KPPBC TMP A Pasuruan memiliki 113 orang pegawai aktif yang merupakan 104 orang laki-laki dan 9 orang perempuan.

Selanjutnya, dalam KPPBC TMP A Pasuruan terdapat 47 kawasan berikat aktif dan 4 gudang berikat dimana dari jumlah tersebut terdiri dari Pengusaha Kawasan Berikat(PKB), Penyelenggara Di Kawasan Berikat(PDKB), serta Pengusaha Kawasan Berikat sekaligus merangkap sebagai Penyelenggara Di

Kawasan Berikat. Berdasarkan diagram yang terdapat di struktur organisasi KPPBC TMP A Pasuruan pada bagian kepal sub bagian umum adalah :

Berdasarkan data yang diperoleh, KPPBC TMP A Pasuruan memberikan pelayanan dan melakukan pengawasan terhadap 47 (empat puluh tujuh) Kawasan Berikat aktif serta 4 Gudang berikat.⁶²



⁶² Hasil wawancara dengan bapak Edi Budi Santoso sebagai Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi

KPPBC TMP A Pasuruan memiliki 10 (sepuluh) orang Kepala Seksi Kepabeanan dan Cukai dan 15 (lima belas) orang Kepala Subseksi Hanggat yang bertugas dalam pelaksanaan memberikan pelayanan dan pengawasan terhadap barang yang masuk maupun keluar. Hal tersebut dikarenakan banyaknya perusahaan yang dilayani serta diawasi, sehingga diperlukan pejabat yang berjumlah memadai untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan agar sesuai target dan tujuan atas pemberian kebijakan pemerintah atas fasilitas Kawasan Berikat.

B. Pelayanan Pabean Atas Fasilitas Kawasan Berikat yang Dilakukan Oleh DJBC

Pelayanan pabean merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap pengguna jasa atas lalu lintas barang yang masuk maupun keluar daerah pabean serta pemungutan bea masuk dan bea keluar.⁶³

Berdasarkan penjelasan dari salah seorang Kepala Seksi Kepabeanan dan Cukai bahwa dalam pelayanan pabean DJBC terhadap kawasan berikat tercermin dalam berbagai formulir atas masuk dan keluarnya barang kawasan berikat.⁶⁴ Kemudian pelayanan pabean ini merupakan suatu bentuk perlakuan terhadap kegiatan yang dilakukan oleh pengguna jasa yang dalam hal ini adalah pengusaha kawasan berikat terkait proses penyelesaian formalitas kepabeanan yang dalam hal ini dilakukan oleh petugas hanggat yang bertugas di kawasan berikat. Hal

⁶³ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038, pasal 1 dan pasal 1 angka 1

Undang – Undang Republik Indonesi Nomor 17 tahun 2006 tentang kepabeanan. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 93. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4661. Pasal 1 angka 1.

⁶⁴ Hasil Wawancara dengan Mas Sundrijoprodjo selaku Kepala Kepabeanan dan Cukai

tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa dalam kegiatan pemasukan dan pengeluaran barang tersebut sesuai dengan kaidah ketentuan yang berlaku. Ketentuan-ketentuan tersebut diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor-57/BC/2011 tentang Kawasan Berikat Bab IV. Didalam pelayanan pabean terdapat adanya pengklasifikasian terhadap barang impor kawasan berikat, yaitu klasifikasi layanan jalur hijau, jalur kuning, dan jalur merah. Maka dalam pengklasifikasian tersebut yang menentukan adalah sebuah sistem yang memprotect barang impor kawasan berikat. Sehingga dalam perlakuan pelayanan terhadap barang impor kawasan berikat tersebut memiliki perbedaan secara prosedural.

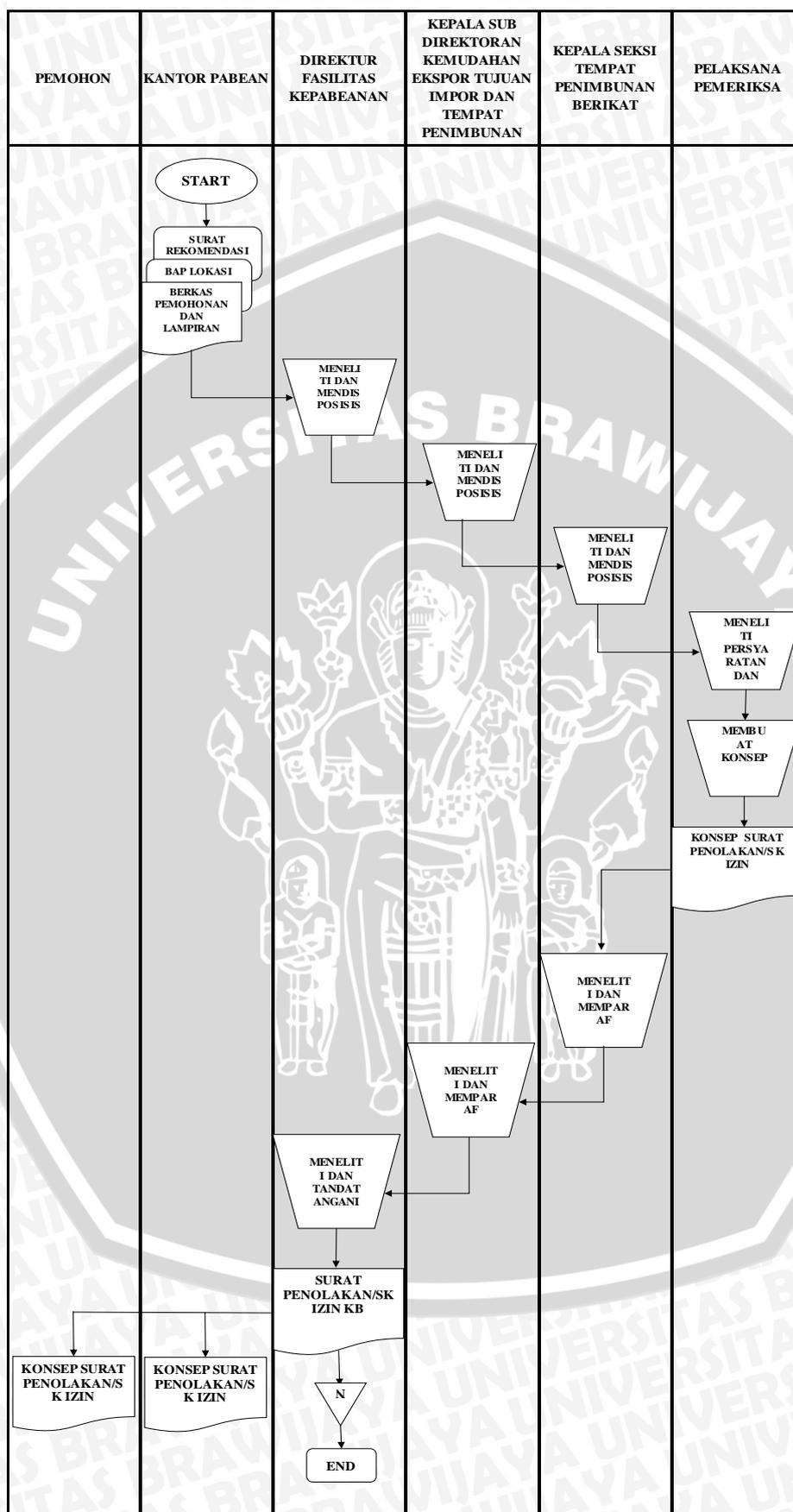
Pelayanan terhadap barang impor kawasan berikat tersebut mendapatkan penangguhan bea masuk, tidak dipungut PPn, PPh, PPnBM, bebas cukai, dan tidak dipungut pajak dalam rangka impor (PDRI) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.04/2011 *jo.* Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 tentang kawasan berikat pasal 14 ayat 4. Adapun dokumen pemberitahuan yang mana dalam hal ini merupakan suatu bentuk pelayanan pabean yang dilakukan oleh KPPBC TMP A Pasuruan sebagai kantor pelayanan dan pengawasan adalah sebagai berikut :⁶⁵

1. Pemberian izin kawasan berikat (*vooruitslag*) yaitu suatu fasilitas yang diberikan oleh pemerintah kepada penggunaan jasa yang telah memenuhi syarat-syarat dalam pendirian kawasan berikat. Izin tersebut merupakan bentuk persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa di kawasan berikat dalam rangka kegiatan impor dan

⁶⁵ Hasil Wawancara dengan Mas Sundrijoprodjo selaku Kepala Kepabeanan dan Cukai

ekspor barang yang mana nantinya setelah legalitas izin tersebut telah terpenuhi sesuai dengan persyaratan dan prosedur maka pengguna jasa mendapatkan fasilitas berupa penagguhan bea masuk, pembebasan cukai, pembebasan pajak pertambahan nilai (PPn) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), tidak dipungut pajak penghasilan (PPH) Pasal 22 Impor, diberikan atas pemasukan barang dari kawasan bebas yang akan diolah lebih lanjut dan/atau digabungkan dengan hasil produksi di kawasan berikat. Persyaratan izin kawasan berikat sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan maupun peraturan dibawahnya seperti Peraturan Menteri Keuangan dan Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Menurut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kepabeanan dan Cukai hal yang harus diperhatikan, yaitu bentuk perusahaan atau pengguna jasa yang ingin mendirikan Kawasan Berikat diharuskan sudah memiliki perusahaan yang berbadan hukum Indonesia dan berkedudukan di Indonesia. Kawasan Berikat harus berada di kawasan industri, akan tetapi dapat dipertimbangkan juga apabila kawasan berikat didirikan di kawasan budidaya yang diperuntukkan bagi kegiatan industri. Lokasi kawasan berikat harus memiliki wilayah lebih dari 10.000M². Berikut mekanisme dalam pengurusan izin kawasan berikat berdasarkan Standart Operasional Prosedur dan diatur dalam pasal 5 PMK Nomor 147/PMK.04/2011 *jo* PMK Nomor 120/PMK.04/2013 tentang kawasan berikat :

Gambar 3
Mekanisme Izin Kawasan Berikat



Sumber : Data Sekunder, Diolah 2016

Berdasarkan bagan mekanisme tersebut prosedur dalam pemberian izin kawasan berikat, yakni pengguna jasa mengajukan dokumen terkait izin kawasan berikat ke kantor pelayanan dan pengawasan bea dan cukai. Kemudian petugas meneliti dokumen yang diajukan tersebut guna memastikan kelengkapan persyaratan dan kelayakan suatu pengguna jasa mendapatkan fasilitas kawasan berikat. Apabila pengguna jasa telah memenuhi persyaratan secara lengkap dan memenuhi standart untuk mendapatkan izin kawasan berikat maka petugas akan menerbitkan surat persetujuan permohonan izin kawasan berikat. Waktu pelayanan paling lama 10 hari sejak diterimanya dokumen secara lengkap. Terdapat perbedaan pengajuan izin PKB yang merangkap menjadi PDKB dengan PDKB itu sendiri. Pengajuan izin PKB yang merangkap menjadi PDKB diajukan kepada Menteri Keuangan. Dalam hal ini izin kawasan berikat memiliki syarat-syarat yang harus dilengkapi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.04/2011 *jo* Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 tentang kawasan berikat Bab II Pendirian Kawasan Berikat pasal 5 yang merupakan izin PKB sekaligus PDKB terdiri dari :

- a. Surat permohonan (sesuai pada format lampiran I PER-57/BC/2011) ;
- b. Fotokopi surat izin usaha dari instansi teknis terkait ;
- c. Fotokopi surat izin kawasan industri atau penetapan sebagai kawasan budidaya yang diperuntukkan bagi kegiatan industri dari instansi teknis terkait ;
- d. Fotokopi surat izin tempat usaha ;
- e. Fotokopi izin mendirikan bangunan ;

- f. Surat keterangan tertulis dari pengelola kawasan industri bahwa perusahaan tersebut berlokasi di kawasan industri yang bersangkutan atau surat keterangan berdomisili di kawasan budidaya yang diperuntukkan bagi kegiatan industri dari instansi teknis terkait ;
- g. Fotokopi bukti kepemilikan atau penguasaan suatu tempat, bangunan, atau kawasan yang mempunyai batas-batas yang jelas, termasuk didalamnya perjanjian sewa-menyewa apabila tempat yang bersangkutan merupakan tempat yang disewa dari pihak lain, dengan jangka waktu sewa paling singkat 5 tahun terhitung sejak tanggal surat permohonan diajukan secara lengkap ;
- h. Peta lokasi/tempat yang akan dijadikan kawasan berikat ;
- i. Denah lokasi/tempat yang akan diusahakan menjadi kawasan berikat ;
- j. Fotokopi NPWP, penetapan sebagai pengusaha kena pajak (PKP) dan SPT Tahunan PPh wajib pajak badan tahun terakhir bagi perusahaan yang sudah wajib menyerahkan SPT. ;
- k. Fotokopi surat pemberitahuan registrasi (SPR)/nomor identitas kepabeanaan atau bukti sedang dalam proses pengurusan untuk mendapatkan surat pemberitahuan registrasi (SPR)/nomor identitas kepabeanaan ;
- l. Fotokopi akta pendirian Badan Usaha dan perubahan akta pendirian perusahaan ;

- m. Fotokopi surat keputusan pengesahaan akta pendirian Badan Usaha dari pejabat yang berwenang ;
- n. Fotokopi bukti identitas diri penanggung jawab badan usaha berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau kartu izin tinggal yang dikeluarkan oleh instansi teknis terkait ;
- o. Fotokopi bukti identitas dokumen lingkungan hidup berupa analisa mengenai dampak lingkungan atau UKL/UPL dari instansi teknis terkait ;
- p. Daftar isian sesuai dengan format sebagaimana dalam lampiran II Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-57/BC/2011 ;
- q. Surat rekomendasi dari KPPBC setempat ;
- r. Berita acara pemeriksaan lokasi dari KPPBC setempat.

Sedangkan dalam pengajuan izin PDKB diajukan kepada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai (KPBC). Persyaratan untuk mendapatkan izin PDKB terdiri dari :

1. Rekomendasi dari PKB ;
2. Surat izin usaha industri dari instansi teknis terkait ;
3. Fotokopi akta pendirian perusahaan yang telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan Ham ;
4. Fotokopi bukti kepemilikan lokasi/tempat yang akan dijadikan KB (jika berdasarkan kontrak sewa-menyewa, minimal dalam jangka waktu 3 tahun ;

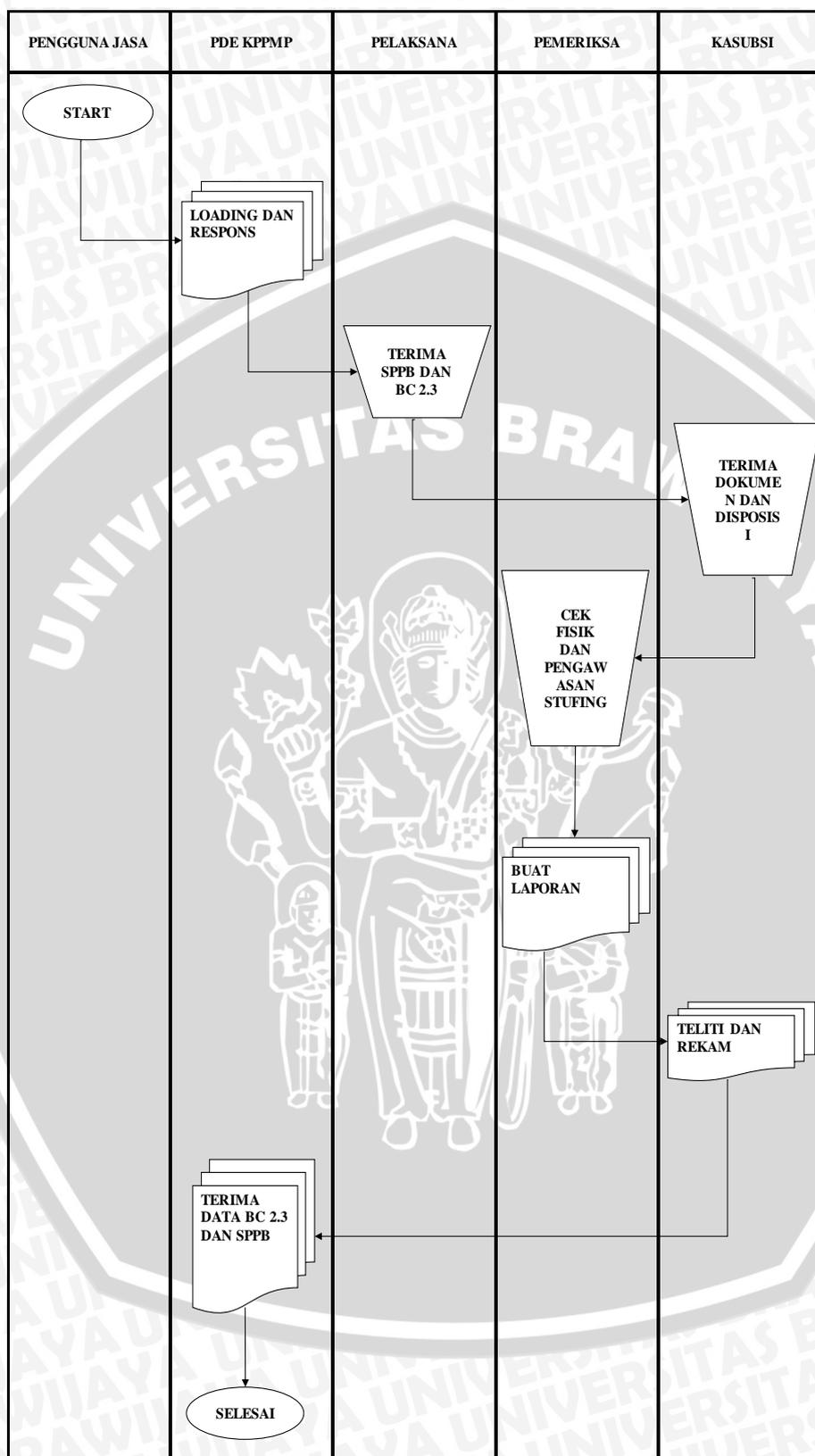
5. Fotokopi NPMWP, penetapan sebagai PKP dan SPT tahunan PPh tahun terakhir bagi perusahaan yang sudah wajib menyerahkan SPT ;
6. Berita acara pemeriksaan lokasi dari kepala Kantor Pelayanan Bea dan Cukai (KPBC) yang mengawasi disertai lampiran berupa peta lokasi/tempat/denah/tata letak dan foto lokasi yang akan dijadikan KB yang telah disahkan oleh KPBC yang mengawasi ;
7. Saldo awal bahan baku, bahan dalam proses, barang jadi, barang modal, dan peralatan pabrik ;
8. Fotokopi KTP atas nama penanggung jawab perusahaan dan fotokopi surat ijin kerja tenaga kerja asing (apabila penanggung jawab adalah WNA) ;
9. Fotokopi Surat Pemberitahuan Registrasi (SPR).

Perusahaan kawasan berikat agar dapat diproses dan dilakukannya pelayanan atas izin kawasan berikat baik izin PDKB dan izin PKB sekaligus PDKB izin wajib memenuhi persyaratan sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.04/2011 *jo* Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 Tentang Kawasan Berikat Bab II terkait Pendirian Kawasan Berikat dan Standar Operasional Prosedur. Izin tersebut hanya berlaku selama lima tahun dan dapat di perpanjang dengan cara mengajukan permohonan kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Dalam pengajuan izin pengusaha kawasan berikat dapat diajukan melalui kepala kantor pabean yang melayani dan mengawasi kegiatan kawasan berikat. Perizinan tersebut merupakan pemberian hak kepada perusahaan untuk mendapatkan fasilitas bea masuk ditanggungkan dan

pajak tidak dipungut. Jangka waktu dalam melakukan pelayanan atas izin kawasan berikat adalah sepuluh hari sejak diajukan berkas/dokumen sebagai pelengkap pengajuan izin kawasan berikat. Fakta dilapangan dalam hal pemberian izin kawasan berikat terkadang melebihi batas waktu pelayanan yang sebagaimana telah tercantum dalam SOP terkait pemberian izin kawasan berikat.

2. Pelayanan atas pabean untuk pemasukan barang impor dari Kawasan Pabean untuk ditimbun di Tempat Penimbunan Berikat (TPB). Pemasukan barang impor dari Kawasan Pabean untuk ditimbun di TPB wajib diberitahukan oleh Pengusaha TPB kepada petugas bea dan cukai. Dalam proses pelayanan BC 2.3 meliputi penerimaan data, pemeriksaan barang, perekaman hasil pemeriksaan barang, pembetulan BC. 2.3, pembatalan, penerbitan Surat Pemberitahuan Pengeluaran Barang (SPPB), penerbitan SPPD dan pelayanan BC 2.3 manual serta pemasukan data dalam aplikasi. Berikut prosedur BC 2.3 Berdasarkan Standar Operasional Prosedur dan Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-13/BC/2016 pasal 1 angka 13 :

Gambar 4
Mekanisme BC 2.3

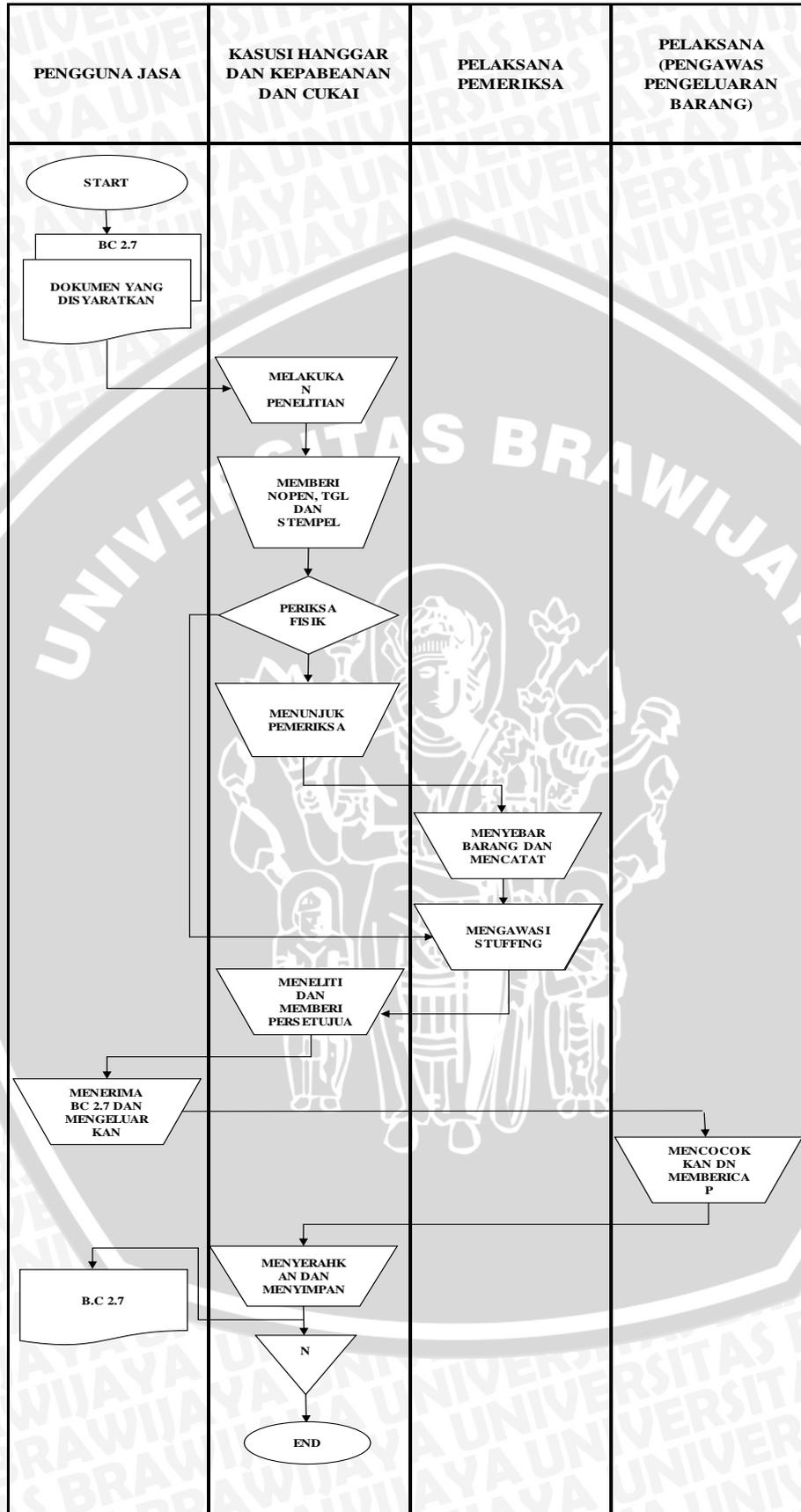


Sumber : Data Sekunder, Diolah 2016

Berdasarkan mekanisme tersebut dalam mengajukan data BC 2.3 ke KPPMP secara online. Lalu apabila sudah benar maka KPPMP menerbitkan SPPB hijau/merah. Kemudian bersama dengan barang impor masuk ke KB, diajukan bersama SPPB BC 2.3 diserahkan kepada pelaksana, lalu dokumen tersebut diajukan kepada kasubsi yang bertugas menerima dokumen dan disposisi, kemudian kasubsi melakukan pemeriksaan fisik dengan meneliti, lalu membuat laporan atas hasil pemeriksaan, atas hasil tersebut diserahkan kepada kasubsi untuk diberi catatan, kemudian data BC 2.3 direkam kedalam modul hanggar dan diteruskan ke PDE KPPMP. Waktu proses dalam pelayanan pemasukan barang dibutuhkan waktu paling lama 3 jam sejak penyerahan SPPB. Faktanya perusahaan sering kali melakukan kesalahan dalam pengurusan dokumen.

3. Pelayanan pemasukan atau pengeluaran barang dari kawasan berikat lainnya yang dalam hal ini berkenaan dengan dokumen BC 2.7 yaitu pemberitahuan pemasukan atau pengeluaran barang dari atau ke kawasan berikat lain yang kemudian proses pengolahan selanjutnya diolah dikawasan berikat. (Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor-57/BC/2011 pasal 30 ayat 1, yakni pemasukan barang ke kawasan berikat dari kawasan berikat lainnya menggunakan dokumen pemberitahuan pengeluaran barang untuk diangkut dari tempat penimbunan berikat ke tempat penimbunan berikat lainnya. Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor-26/BC/2016 pasal 1 angka 3, yakni pemberitahuan pengeluaran barang dari TPB ke TPB lainnya untuk diangkut dari TPB ke TPB lainnya. Berikut adalah mekanisme berdasarkan Standar Operasional Prosedur :

Gambar 5
Mekanisme BC 2.7



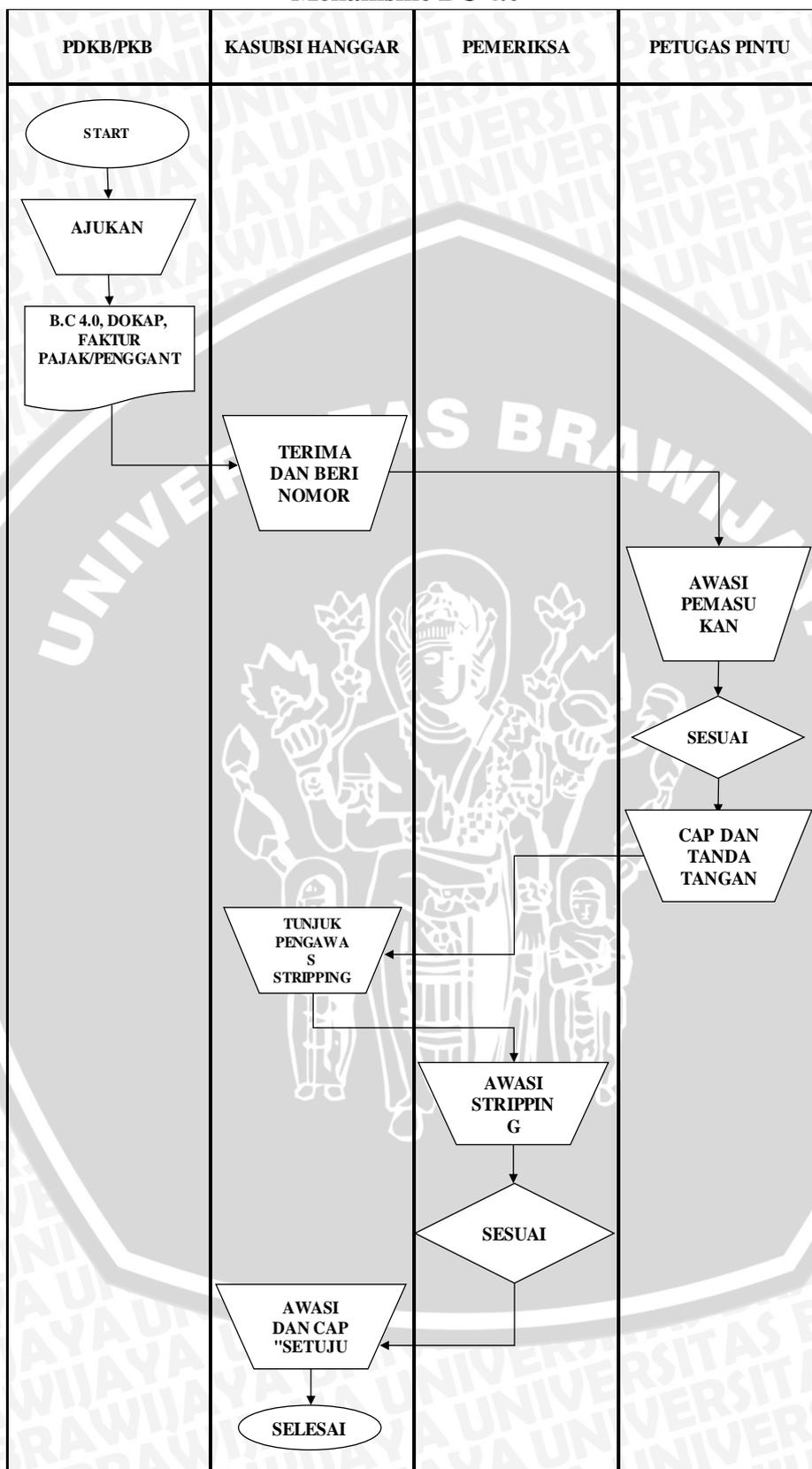
Sumber : Data Sekunder, Diolah 2016



Berdasarkan bagan mekanisme tersebut, yakni pengajuan surat permohonan yang diajukan atas pemasukan atau pengeluaran barang ke kawasan berikat lainnya ke kantor pelayanan dan pengawasan bea dan cukai dengan dokumen pelengkap yang harus sesuai dengan barang yang dimasukkan. Petugas melakukan pemeriksaan sesuai atas ketentuan instruksi jalur barang yang ditetapkan oleh petugas serta kelengkapan dokumen dan kesamaan isi dokumen dengan barang yang dimasukkan atau dikeluarkan dari dan ke kawasan berikat. Waktu proses pelayanannya lama 15 menit sejak dokumen telah diterima oleh petugas. Faktanya terjadi salah penafsiran oleh direktorat jenderal pajak terhadap barang impor yang dilakukan dengan menggunakan dokumen BC 2.7 tersebut.

4. Pelayanan pemasukan barang asal tempat lain dalam daerah pabean ke kawasan berikat yang berkenaan dengan dokumen BC 4.0, yaitu pemberitahuan untuk barang yang berasal dari tempat lain dalam daerah pabean (TLDDP) yang akan diolah di kawasan berikat, dalam pemasukan barang dari tempat lain dalam daerah pabean. Barang tersebut berupa bahan baku, bahan penolong, pengemas, dan alat bantu pengemas. Atas barang tersebut pada dasarnya sudah tidak terutang bea masuk karena berasal dari TLDDP, sehingga jika dikeluarkan dari kawasan berikat tidak perlu lagi dilakukan pelunasan dalam hal bea masuk. Hal tersebut tercantum dalam Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-27/BC/2016 pasal 1 angka 3, yakni pemberitahuan pabean untuk pemasukan barang asal tempat lain dalam daerah pabean ke TPB. Berikut merupakan mekanisme berdasarkan Standar Operasional Prosedur :

Gambar 6
Mekanisme BC 4.0

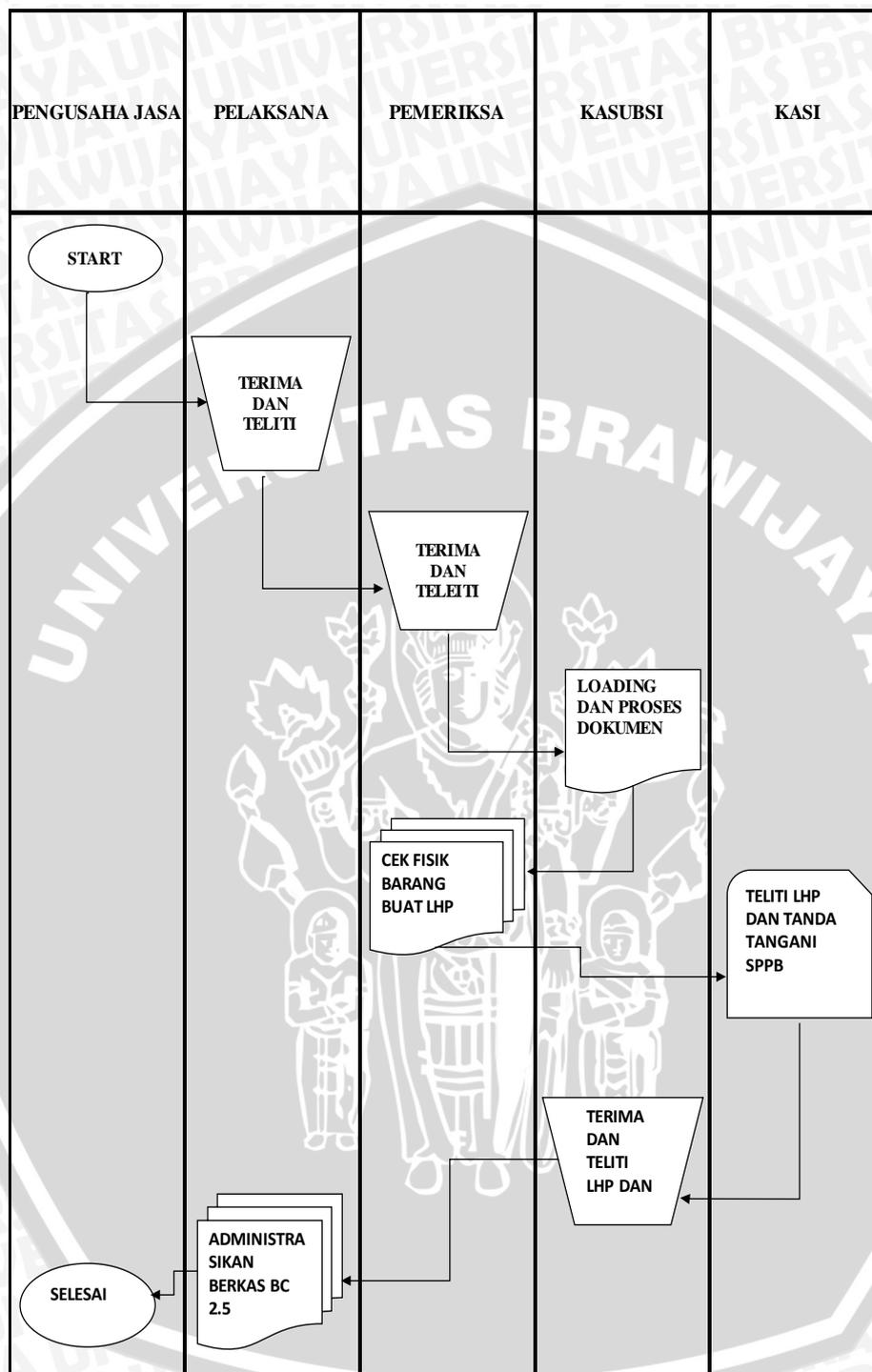


Sumber : Data Sekunder, Diolah 2016

Berdasarkan mekanisme tersebut prosedur petugas bea dan cukai menerima dokumen yang telah diajukan oleh pengguna jasa serta diteliti terkait kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan dan kesesuaian pengisian uraian yang ada dalam BC 4.0. apabila sudah benar, lengkap, dan sesuai akan menerbitkan respon, menandatangani serta memberikan nomor respon atas BC 4.0 serta membubuhkan cap setuju penimbunan dan menyerahkan copy dokumen pemberitahuan dimaksud kepada pengguna jasa. Waktu dalam pelayanan 15 menit sejak diterima dokumen secara lengkap dan benar. Fakta dilampirkan dokumen masuk terlebih dahulu dan faktur pajak tidak dilampirkan dalam dokumen.

5. Pelayanan pengeluaran barang dari kawasan berikat ke tempat lain dalam daerah pabean(TLDDP) yaitu berkenaan dengan dokumen BC 2.5 pemberitahuan untuk pengeluaran barang dari kawasan berikat menuju ke tempat lain dalam daerah pabean(TLDDP). (Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor-14/BC/2016 pasal 2 ayat 1, yakni pengeluaran barang impor dari TPB selain Pusat Logistik Berikat(PLB) untuk diimpor untuk dipakai diberitahukan dengan menggunakan BC 2.5. dalam hal tersebut pengeluaran hasil produksi kawasan berikat ke tempat lain dalam daerah pabean dapat dilakukan dengan jumlah paling banyak 50% dari penjumlahan nilai realisasi tahun sebelumnya yang meliputi nilai ekspor, kemudian nilai penjualan hasil produksi kawasan berikat ke kawasan berikat lainnya, kawasan bebas, kawasan ekonomi lainnya yang ditetapkan oleh pemerintah Berikut merupakan mekanisme berdasarkan Standart Operasional Prosedur :

Gambar 7
Mekanisme BC 2.5

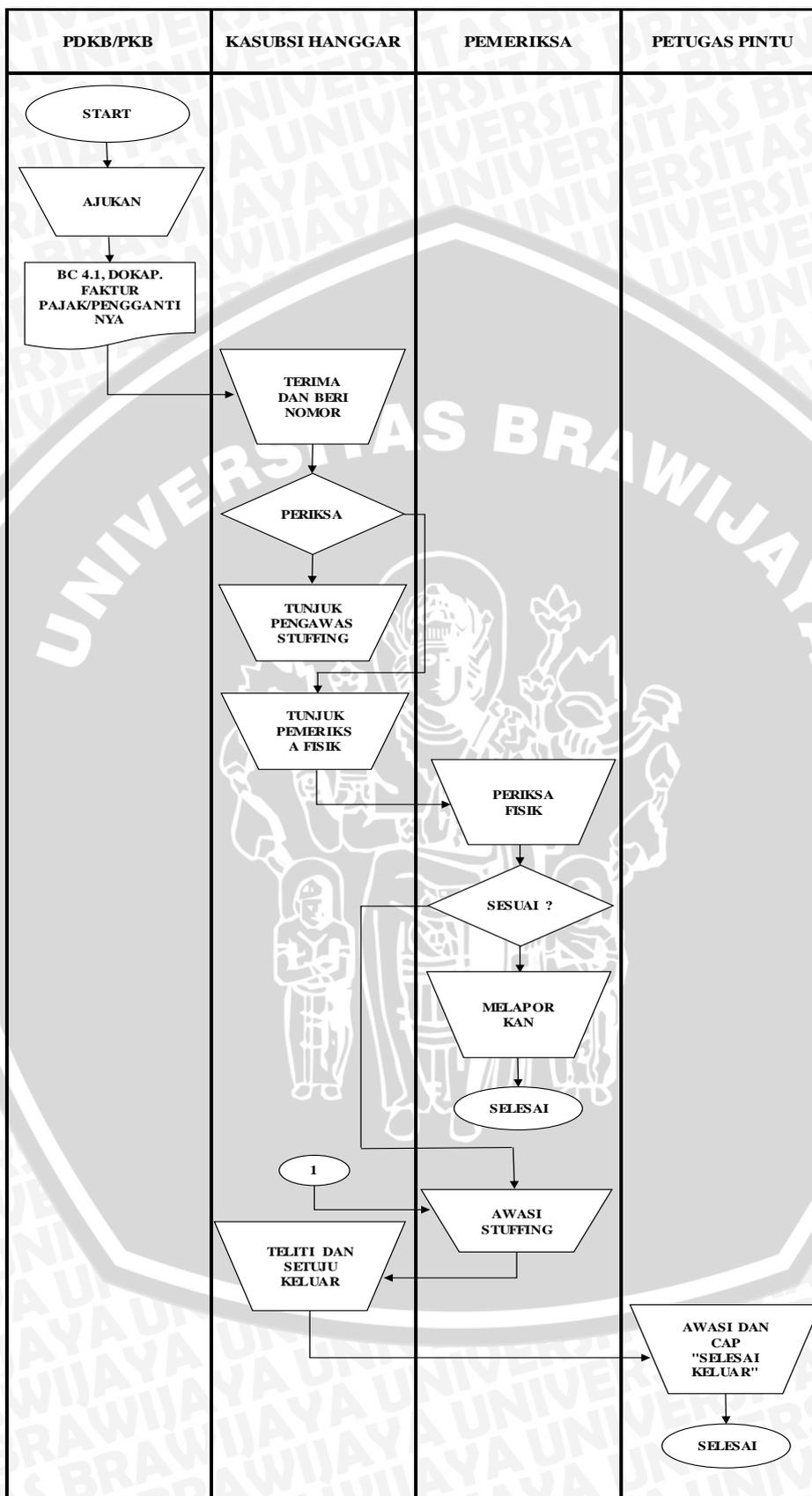


Sumber : Data Sekunder, Diolah 2016

Berdasarkan mekanisme tersebut prosedur dalam pelayanan pabean ini, yakni pengguna jasa mengajukan dokumen terlebih dahulu (dokumen harus masuk terlebih dahulu guna proses pelayanan), kemudian petugas bea dan cukai sebagai pelaksana pelayanan meneliti atas dokumen tersebut. Apabila dalam dokumen tersebut lengkap dan benar maka petugas akan mengeluarkan surat rekomendasi yang berupa surat pemberitahuan jalur dan instruksi pemeriksaan. Penjaluran tersebut berdasarkan penjaluran dan instruksi pemeriksa pelaksana di hanggar. Setelah melakukan pemeriksaan, petugas hanggar membuat berita acara dan laporan hasil pemeriksaan. Berdasarkan berita acara dan laporan hasil pemeriksaan tersebut maka petugas menerbitkan surat perintah pengeluaran barang. Waktu dalam proses pelayanannya 1 hari sejak diterima atas pengajuan dokumen. Faktanya dalam pengajuan dokumen oleh perusahaan ke kantor pelayanan kurang lengkap.

6. Pelayanan atas pengeluaran barang dari kawasan berikat ke asal tempat lain dalam daerah pabean ke tempat lain dalam daerah pabean yang berkenaan dengan dokumen BC 4.1, yaitu pemberitahuan atas barang-barang berupa bahan baku, bahan penolong, pengemas, dan alat bantu pengemas yang mana pada dasarnya sudah tidak terutang bea masuk dikarenakan berasal dari TLDDP. (Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-27/BC/2016 pasal 1 angka 4, yakni pemberitahuan pabean untuk pengeluaran barang asal tempat lain dalam daerah pabean dari TBP. Berikut merupakan mekanisme berdasarkan Standart Operasional Prosedur :

Gambar 8
Mekanisme BC 4.1

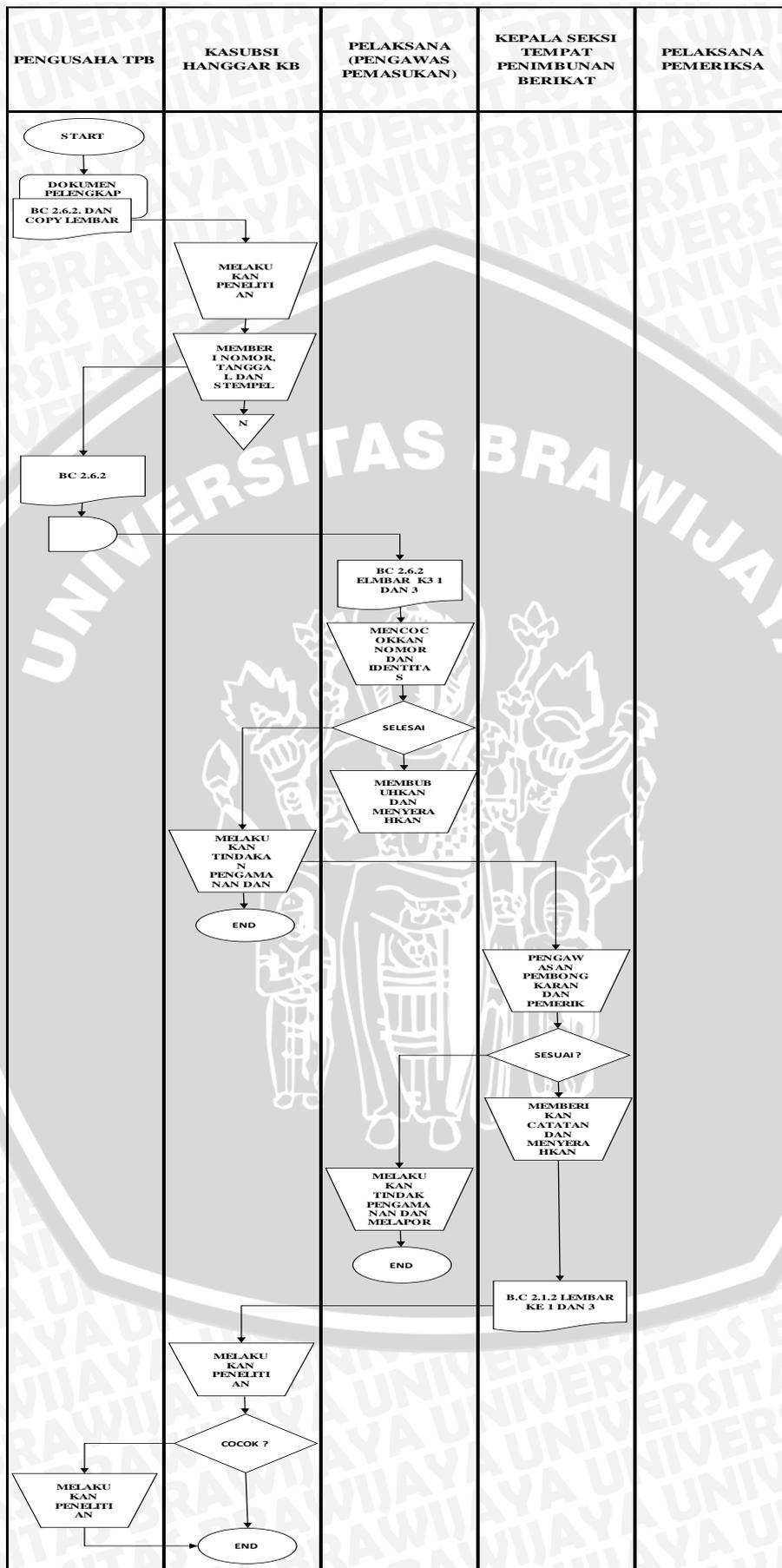


Sumber : Data Sekunder, Diolah 2016

Berdasarkan mekanisme tersebut petugas bea dan cukai menerima dokumen yang telah diajukan oleh pengguna jasa serta diteliti terkait kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan dan kesesuaian pengisian uraian yang ada dalam BC 4.1 apabila sudah benar, lengkap, dan sesuai akan menerbitkan respon SPPB, menandatangani serta memberikan nomor respon atas BC 4.1. lama waktu pelayanan 15 menit sejak dokumen diterima dengan lengkap. Fakta dilapangan sering kali tidak disertai dengan faktur pajak yang telah dibayarkan sebelumnya.

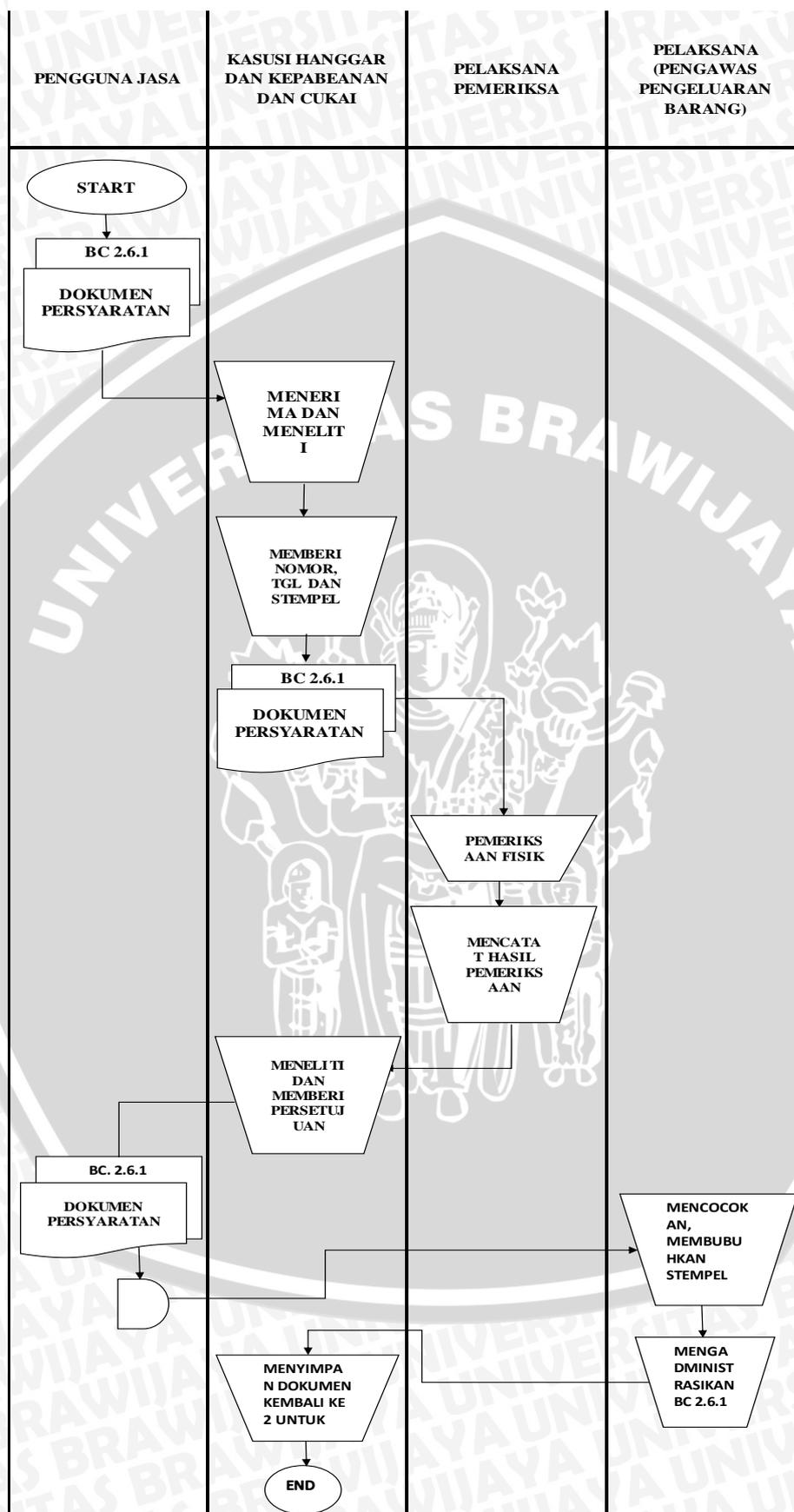
7. Pelayanan barang terkait dengan Subkontrak, yaitu pengeluaran barang dan / atau bahan kemudian barang tersebut dimasukkan kembali ke kawasan berikat yang berkenaan dengan dokumen BC 2.6.1. dan BC 2.6.2. kegiatan ini harus dengan persetujuan pejabat KPPBC. (Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-15/BC/2016 pasal 2 ayat 1, yakni pengeluaran barang dari TBP ke tempat lain dalam daerah pabean dengan jaminan diberitahukan dengan BC 2.6.1. Pasal 2 ayat 2, yakni pemasukan kembali barang yang dikeluarkan dari TPB ke tempat lain dalam daerah pabean dengan jaminan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ke TPB diberitahukan dengan menggunakan BC 2.6.2. Biasanya dalam pengeluaran barang ke TLDDP dilakukan dalam rangka subkontrak kepada perusahaan di TLDDP, yang nantinya setelah selesai pekerjaan subkontrak, maka barang masuk kembali ke kawasan berikat dengan menggunakan dokumen BC 2.6.2 kemudian jaminan dikembalikan. Berikut mekanisme BC 2.6.2. dan BC 2.6.1 berdasarkan Standar Operasional Prosedur :

Gambar 9
Mekanisme BC 2.6.2



Sumber : Data Sekunder, Diolah 2016

Gambar 10
Mekanisme BC 2.6.1



Sumber : Data Sekunder, Diolah 2016

Berdasarkan mekanisme tersebut dalam pelayanan BC 2.6.2 adalah petugas menerima dokumen atas barang yang akan dimasukkan kembali secara online ke kantor pabean, kemudian melakukan penelitian data dokumen tersebut ada tidaknya pemblokiran atas pengguna jasa tersebut, kemudian terkait kelengkapan dalam pengisian data dokumen, lalu apabila dalam hal tersebut telah lengkap dan tidak ditemukan pemblokiran terhadap pengguna jasa maka akan diterbitkan surat perintah pemasukan barang beserta penetapan kategori jalur layanan. Kemudian mekanisme dalam pelayanan BC 2.6.1 berdasarkan SOP, yakni, petugas menerima dokumen atas barang yang akan dikeluarkan ke kantor pabean secara online, kemudian melakukan penelitian data dokumen tersebut ada tidaknya pemblokiran atas pengguna jasa tersebut, kemudian terkait kelengkapan dalam pengisian data dokumen, kemudian apabila dalam hal tersebut telah lengkap dan tidak ditemukan pemblokiran terhadap pengguna jasa maka akan diterbitkan surat perintah pengeluaran barang beserta penetapan kategori jalur layanan. Lama pelayanan atas BC 2.6.1 dan BC 2.6.2. adalah 1 hari sejak pengajuan dokumen diterima oleh petugas hanggar. Faktanya barang yang disubkontrakkan tidak sesuai dengan perjanjian yang dalam hal ini adalah mengalami rijk.⁶⁶

Terkait dengan pelayanan atas dokumen tersebut petugas KPPBC melakukan pelayanan wajib sesuai dengan SOP yang telah diatur berdasarkan dasar hukum undang-undang 17 tahun 2006 Tentang Kepabeanan, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.04/2011 *jo* Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 tentang kawasan berikat, dan Peraturan Direktorat

^{66 66} Hasil Wawancara dengan Mas Sundrijoprodjo selaku Kepala Kepabeanan dan Cukai

Jenderal Bea Dan Cukai Nomor PER-57BC/2011 tentang pemasukan barang/bahan baku ke kawasan berikat serta dalam hal pemasukan barang tersebut diklasifikasikan dengan pembagian kategori jalur layanan, yaitu layanan hijau, layanan kuning, dan layanan merah.⁶⁷

Selanjutnya kepala kepabeanan dan cukai juga menjelaskan bahwa dalam pelayanan tersebut perusahaan atau pengguna jasa mendapatkan fasilitas pajak barang impor kawasan berikat karena barang yang dikeluarkan merupakan barang dari dan ke kawasan berikat. Namun apabila barang tersebut dikeluarkan ke lokal atau dalam daerah pabean maka barang tersebut dikenakan pajak dalam rangka impor.⁶⁸ Kemudian dalam proses pelayanan tersebut juga menjelaskan bahwa dokumen pemberitahuan tersebut merupakan syarat bagi perusahaan dalam melaksanakan kegiatan memasukkan dan mengeluarkan barang dari/ke kawasan berikat. Kemudian fakta dilapangan berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kepabeanan dan Cukai dalam pelayanan pabean yang telah dibagi menjadi beberapa kategori tersebut terdapat ketidaksesuaian dalam pemberian pelayanan. Dimana dokumen yang seharusnya masuk terlebih dahulu sebagai bukti pemasukan barang impor tidak terlaksana sebagaimana semestinya berdasarkan Standart Operasional Prosedur. Maksud dari dokumen masuk terlebih dahulu adalah agar petugas hanggar dapat mencocokkan jenis dan jumlah barang tersebut sama dengan dokumen yang masuk sehingga barang yang masuk dapat diproses dengan baik serta pelayanan berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang petugas hanggar yang menjelaskan bahwa dalam proses impor atau ekspor barang dari dan ke kawasan

⁶⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Nunik Wahyuni selaku Kepala Kepabeanan dan Cukai

⁶⁸ Hasil Wawancara dengan Mas Sundrijoprodo selaku Kepala Kepabeanan dan Cukai

berikat atau ke tempat lain dalam daerah pabean pengusaha kawasan berikat wajib *entry* dokumen ke aplikasi CEISA yang merupakan Layanan kawasan Berikat.⁶⁹

Dimana dalam aplikasi CEISA ini merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh DJBC untuk memperlancar arus barang dalam aktivitas impor dan ekspor barang kawasan berikat. Sistem CEISA ini belum diterapkan pada semua pelayanan yang ada dalam KPPBC TMP A Pasuruan dikarenakan sistem CEISA tersebut belum sepenuhnya saling terintegrasi dengan baik. Kemudian juga sarana prasarana yang belum bisa mendukung terhadap sistem tersebut serta kesiapan petugas KPPBC yang nantinya sebagai pelaksana dalam memproses dokumen pemasukan barang ataupun pengeluaran barang. Selama ini KPPBC TMP A Pasuruan melakukan pelayanan dengan cara manual dan hanya menggunakan sistem Pertukaran Data Elektronik saja. Jadi secara keseluruhan Pelayanan pabean belum menggunakan sistem CEISA di KPPBC TMP A Pasuruan. KPPBC TMP A Pasuruan saat ini masih dalam transisi dalam pemlotingan sistem CEISA yang mana dalam sistem tersebut dengan hanya menunjuk 10 perusahaan kawasan berikat. Sistem tersebut baru dilaksanakan awal bulan tahun 2017 dikarenakan belum adanya kesiapan atas pelaksanaan dalam penerapan sistem tersebut.

C. Optimalisasi Pelayanan Pabean Atas Fasilitas Kawasan Berikat.

Pelayanan pabean masih perlu adanya pembenahan dari segi pelaksanaannya dimana dapat dilihat dari fakta yang terjadi dilapangan masih adanya bentuk pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan Standart Opersional Prosedur. Khususnya pelayanan pabean kawasan berikat ini masih belum mencapai target atau tujuan atas fasilitas

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Victor Rayestius sebagai Kepala Subseksi Hanggar

yang diberikan oleh pemerintah sebagai bentuk upaya dalam mengatasi pertumbuhan ekonomi yang semakin tinggi. Tujuan atas fasilitas kawasan berikat adalah ekspor barang atas pengolahan barang impor kawasan berikat sebagai hasil produksi barang sehingga dapat mendorong peningkatan ekspor serta daya saing produk ekspor maka dalam hal ini pemerintah memberikan insentif sebagaimana diatur dalam pasal 14 ayat 4 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.04/2011 *jo* Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 Tentang Kawasan berikat, yakni Pasal 14 ayat 4 yaitu berupa penagguhan bea masuk, pembebasan cukai, pembebasan pajak pertambahan nilai (PPn) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), tidak dipungut pajak penghasilan (PPh) Pasal 22 Impor, diberikan atas pemasukan barang dari kawasan bebas yang akan diolah lebih lanjut dan/atau digabungkan dengan hasil produksi di kawasan berikat.⁷⁰ Hal tersebut merupakan kebijakan dari pemerintah agar barang impor yang diolah sebagai hasil produksi barang diekspor kembali sehingga dapat meningkatkan daya saing produk ekspor. Kemudian juga dapat menyerap tenaga kerja sehingga dapat mengurangi jumlah pengangguran dan dapat memberikan dampak peningkatan ekspor barang.

Pelayanan pabean kawasan berikat yang terjadi pada KPPBC TMP A Pasuruan dari tahun ke tahun mempunyai target dalam pencapaian atas pelayanannya. Target tersebut mengalami perubahan dari tahun ke tahun dimana berpatokan pada target realisasi pada kantor pusat dan realisasi dari tahun sebelumnya. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel berikut :

⁷⁰ ⁷⁰ Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 147/PMK.04/21011 *jo* Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 tentang kawasan berikat. Pasal 14 ayat 4

Tabel 1.
Target dan Realisasi Pabean KPPBC TMP A Pasuruan
Periode Januari 2014 s.d. September 2016

No	Tahun	Target Pencapaian	Hasil Capaian	Fasilitas Kawasan Berikat	Hasil presentase
1	2014	35,646	30,766	1,5	86,30%
2	2015	41,871	33,229	1,75	79,36%
3	2016	48.693	38.040	1,3	78,12%

Sumber : Data Primer, Diolah 2016
Dalam Satuan Triliun

Berdasarkan table realisasi dan target yang dicapai dari tahun ke tahun tersebut dalam bidang pelayanan pabean KPPBC TMP A Pasuruan mengalami perubahan. Dimana target yang semakin meningkat dari tahun 2014 hingga 2016 yang belum seimbang dengan pelayanan yang dilakukan oleh petugas atau pejabat Bea dan Cukai dalam pelayanan pabean kawasan berikat. Kemudian juga hasil atas fasilitas kawasan berikat belum melebihi target pencapaian atas barang yang dikenai Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI). Faktor yang mempengaruhi tidak hanya dari perkembangan harga barang yang selalu berubah namun juga dari faktor lain dalam artian arus barang dalam hal ekspor dan impor yang terjadi dikawasan berikat atas pelayanannya yang tidak lancar atau terhambat, baik pelayanan yang ada dihanggar maupun di KPPBC TMP A Pasuruan Berdasarkan hasil wawancara KPPBC TMP A Pasuruan saat ini guna mengoptimalkan pelayanannya dengan melakukan inovasi pelayanan ke pengguna jasa atau perusahaan kawasan berikat. Inovasi ini, yakni berhubungan dengan ide-ide yang menguntungkan dan memberikan masukan, pemahaman dan pengertian terhadap

perusahaan kawasan berikat agar mereka mengekspor barang yang telah diolah di kawasan berikat sebagai hasil produksi sebagian besar ke luar lokal tidak ke lokal.⁷¹ Dalam mengoptimalkan pelayanan pabean atas fasilitas kawasan berikat seharusnya KPPBC TMP A Pasuruan juga lebih memperhatikan sarana prasarana yang diberikan oleh perusahaan atau pengguna jasa sebagai penunjang kelancaran pelayanan pabean sebagaimana diatur dalam pasal 27 Peraturan Direktorat Jenderal Nomor 35 Tahun 2013 Tentang Kawasan Berikat :

1. Ruang yang memiliki akses untuk memonitor aktifitas pengeluaran dan pemasukan barang ;
2. Memiliki Closed Circuit Television yang bisa diakses dari Kantor Pabean secara realtime dan online serta memiliki data rekaman paling seingkat 7 (tujuh) hari sebelumnya, yang dapat memberikan gambaran mengenai pemasukan dan pengeluaran ;
3. Adanya perangkat komputer yang terkoneksi dengan Sistem Informasi Persediaan Berbasis Komputer (IT Inventory) perusahaan dan adanya jaringan komunikasi (Internet)

D. Kendala Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean A Pasuruan Atas Pelayanan Pabean Kawasan Berikat Dan upayanya.

Pelayanan pabean kawasan berikat dimana dalam pelayanan tersebut dalam pelaksanaannya harus sesuai dengan peraturan menteri keuangan dan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan oleh Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai TMP A Pasuruan. Pelayanan pabean tersebut

⁷¹Hasil Wawancara dengan Ibu Nunik Wahyuni selaku Kepala Kepabeanaan dan Cukai.

dalam melakukan kegiatan pelayanan tidak terlepas dari aturan hukum pelayanan publik karena pelayanan pabean merupakan pelayanan publik yang melayani dalam hal khusus atas pemasukan dan pengeluaran barang baik dari luar daerah pabean maupun dalam daerah pabean ke kawasan berikat. Pada pelaksanaan pelayanan pabean tersebut sebagaimana diketahui bahwa merupakan pelayanan publik dengan menerapkan asas-asas yang terdapat pada pelayanan publik dimana dalam hal tersebut merupakan turunan atas prinsip *good governance* yang memiliki empat aspek meliputi akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum. Selain dari keempat asas tersebut terdapat faktor lain yang mana sebagai penggerak atau pelaksana dalam penacapaian target agar optimal maka harus adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mumpuni, mencukupi dalam hal konteks pemberian pelayanan yang maksimal. Maka dalam hal ini terdapat dua faktor kendala yang ada dalam pelayanan pabean kawasan berikat, yaitu :

1. Faktor Internal

Faktor internal ini merupakan faktor yang terjadi dalam kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai TMP A Pasuruan. Kendala yang terdapat di lapangan meliputi :⁷²

D.1 Akuntabilitas

Kejelasan dan kepastian waktu terkait tata cara pelayanan dan sarana prasarana serta jadwal waktu pelaksanaan pelayanan yang harus konsisten dan tepat waktu. Apabila dikaitkan dengan fakta dilapangan dalam memberikan pelayanan terkait pelayanan pabean kawasan berikat yang merupakan barang impor maupun

⁷²ibid

ekspor di kawasan berikat kurang adanya kejelasan atas alur prosedur dalam SOP sehingga petugas hanggar dalam pelaksanaan pelayanannya pabean kurang sesuai. Kemudian sarana prasarana yang kurang dengan pelayanan pabean kawasan berikat masih dengan cara manual dan belum menggunakan sistem CEISA. Sarana prasarana merupakan alat yang digunakan oleh petugas bea dan cukai dalam menunjang tugas khususnya dalam pelayanan pabean. Tanpa adanya alat untuk menunjang tugas dalam pelayanan pabean, maka petugas pelayanan tidak bisa melaksanakan tugasnya dengan baik dan lancar. Prasarana yang diperlukan antara lain berupa kendaraan, komputer, tempat kerja pos hanggar, ruang istirahat di pos hanggar atau sarana lainnya yang dapat mengoptimalkan pelayanan. Sarana untuk sementara ini disediakan oleh perusahaan, yaitu pos hanggar dengan kelengkapan ruang kerja, fasilitas sosial berupa toilet dan tempat istirahat. Fasilitas atau prasarana yang disediakan oleh perusahaan secara ketentuan telah diatur dalam pasal 27 Peraturan Direktorat Jenderal Nomor 35 Tahun 2013 sebagai berikut :⁷³

4. Ruangan yang memiliki akses untuk memonitor aktifitas pengeluaran dan pemasukan barang ;
5. Memiliki Closed Circuit Television yang bisa diakses dari Kantor Pabean secara realtime dan online serta memiliki data rekaman paling seingkat 7 (tujuh) hari sebelumnya, yang

⁷³ Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-35/BC/2013 *jo* Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-57/BC/2011 Tentang Kawasan berikat, pasal 27.

dapat memberikan gambaran mengenai pemasukan dan pengeluaran ;

6. Adanya perangkat komputer yang terkoneksi dengan Sistem Informasi Persediaan Berbasis Komputer (IT Inventory) perusahaan dan adanya jaringan komunikasi (Internet)

Selanjutnya ketepatan waktu dalam pengurusan dokumen yang tidak konsisten sebagaimana dalam SOP telah ditentukan batas pelayanan pabean kawasan berikat dan penjadwalan yang kurang terstruktur dalam pelaksanaan pelayanan pabean kawasan berikat sehingga pelayanan terkadang lama.

D.2 Transparansi

Kejelasan perihal kewajiban persyaratan yang harus dilengkapi dalam pengurusan dokumen pemasukan barang maupun pengeluaran barang agar dalam pelayanan berjalan lancar. Kemudian kejelasan tentang hak perusahaan sebagai pengguna jasa kawasan berikat dalam pengurusan dokumen. Dikaitkan dengan kondisi lapangan bahwa perusahaan masih belum mengetahui dan memahami atas syarat-syarat dan kewajiban yang harus dipenuhi dalam pengurusan dokumen pabean yang ada dalam Peraturan Menteri Keuangan dan didalam SOP. Dimana dengan ditemukannya kesalahan atau kurangnya kelengkapan dokumen pabean untuk melakukan kegiatan impor dan ekspor barang kawasan berikat. Jadi dalam hal ini petugas KPPBC khususnya pada bidang pelayanan pabean kawasan berikat kurang

transparansinya dalam memberikan kejelasan perihal kewajiban syarat-syarat pengurusan dokumen dan hak perusahaan kawasan berikat.

D.3 Keterbukaan

Dalam hal ini memberikan kesempatan dalam mempertanyakan atau memperoleh informasi dalam kegiatan legalitas serta mekanisme dalam kawasan berikat. Fakta dilapangan perusahaan kawasan berikat sangat kurang memperoleh informasi terkait legalitas dan mekanisme pengurusan dokumen atas pemasukan dan pengeluaran barang. Dalam hal ini petugas pelayanan bea dan cukai memberikan bentuk tertulis berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan dan SOP terkait legalitas dan mekanisme tetapi hanya menjelaskan secara garis besarnya saja tidak secara menyeluruh dan detail sehingga perusahaan atau pengguna jasa kawasan berikat kurang paham atas hal tersebut.

D.4 Aturan Hukum

Aturan hukum ini terkait dengan kepastian hukum dimana alur prosedur dalam memberikan pelayanan dengan baik agar terciptanya kelancaran arus barang baik impor maupun ekspor dan rasa keadilan kepada pengguna jasa atau perusahaan kawasan berikat dalam memberikan pelayanan. Dikaitkan dengan hal tersebut belum diterapkan pada pelaksanaan pelayanannya bahwasannya dokumen dalam pelayanan pabean yang seharusnya masuk terlebih dahulu pada kenyataannya tidak sebagaimana

semestinya yang telah tercantum dalam Peraturan Menteri Keuangan, Peraturan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai, dan SOP pelayanan pabean kawasan berikat. Hal tersebut hingga sekarang masih terjadi dan pelayanan atas barang tersebut tetap dilakukan meskipun dokumen tidak bebarengan dengan barang yang masuk. Hal tersebut memicu adanya kesalahan atas pelayanan barang serta memicu terjadinya kerjasama yang tidak sehat antara penguasaan jasa dengan petugas hanggar.

D.5 Man (petugas pelayanan)

Sumber daya manusia yang dalam hal ini merupakan suatu yang mutlak dimana tidak akan pernah ada manajemen tanpa adanya manusia, dikarenakan sumber daya manusia merupakan pelaksana atau yang melakukan, merencanakan, menggunakan, serta menjalankan dalam manajemennya sendiri sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku. Ketika dalam suatu produk peraturan perundang-undangan sudah baik, hanya saja belum atau tidak diimbangi dengan mental, kemampuan, dan jumlah petugas pelayanan yang memadai, maka tetap akan menjadi persoalan dalam menjamin terlaksanannya peraturan perundang-undangan serta kelancaran dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai aparatur pelayanan publik dalam bidang kepabeanaan.

Apabila dikaitkan dengan pelayanan barang impor dan ekspor kawasan berikat oleh KPPBC TMP A Pasuruan, maka petugas hanggar kawasan berikat merupakan personil yang bertindak

dalam melayani atas kegiatan impor dan ekspor barang oleh perusahaan berfasilitas kawasan berikat. Selain itu juga terdapat petugas atau pejabat guna meakukan pelayanan di kantor KPPBC TMP A Pasuruan. Berdasarkan data yang didapat dari hasil wawancara, diketahui bahawa KPPBC TMP A terdapat 10 (sepuluh) orang Kepala Seksi Kepabeanan dan Cukai yang membawahi berbagai kawasan berikat, melalui pelayanan oleh 20 (dua puluh orang) sebagai pelaksana dan 16 (enam belas) orang sebagai kepala hanggar pabean. Jika dibandingkan dengan jumlah perusahaan yang sebanyak 47 perusahaan kawasan berikat aktif, maka dengan jumlah yang sedimikian masih belum dianggap memadai, terutama apabila aktivitas perusahaan kawasan berikat tersebut sedang melakukan banyak kegiatan, misalnya volume impor atau ekpsor yang tinggi. Hal tersebut mengakibatkan pergerakan petugas yang harus memberikan pelayanan terhadap satu perusahaan ke perusahaan lainnya yang dalam hal tersebut memakan waktu yang lama. Secara umum seharusnya setiap satu perusahaan kawasan berikat tersedia paling tidak 3 (tiga) orang petugas atau pejabat Bea dan Cukai yang terdiri dari satu orang kepala Sub Seksi Hanggar, satu orang Pejabat Pemeriksa, dan satu orang petugas Administrasi dalam melayani barang impor dan ekspor kawasan agar terciptanya pelayanan pabean kawasan berikat yang optimal di kawasan berikat berikat. Untuk sementara ini masih memberlakukan sistem mapping dan mekanisme rolling

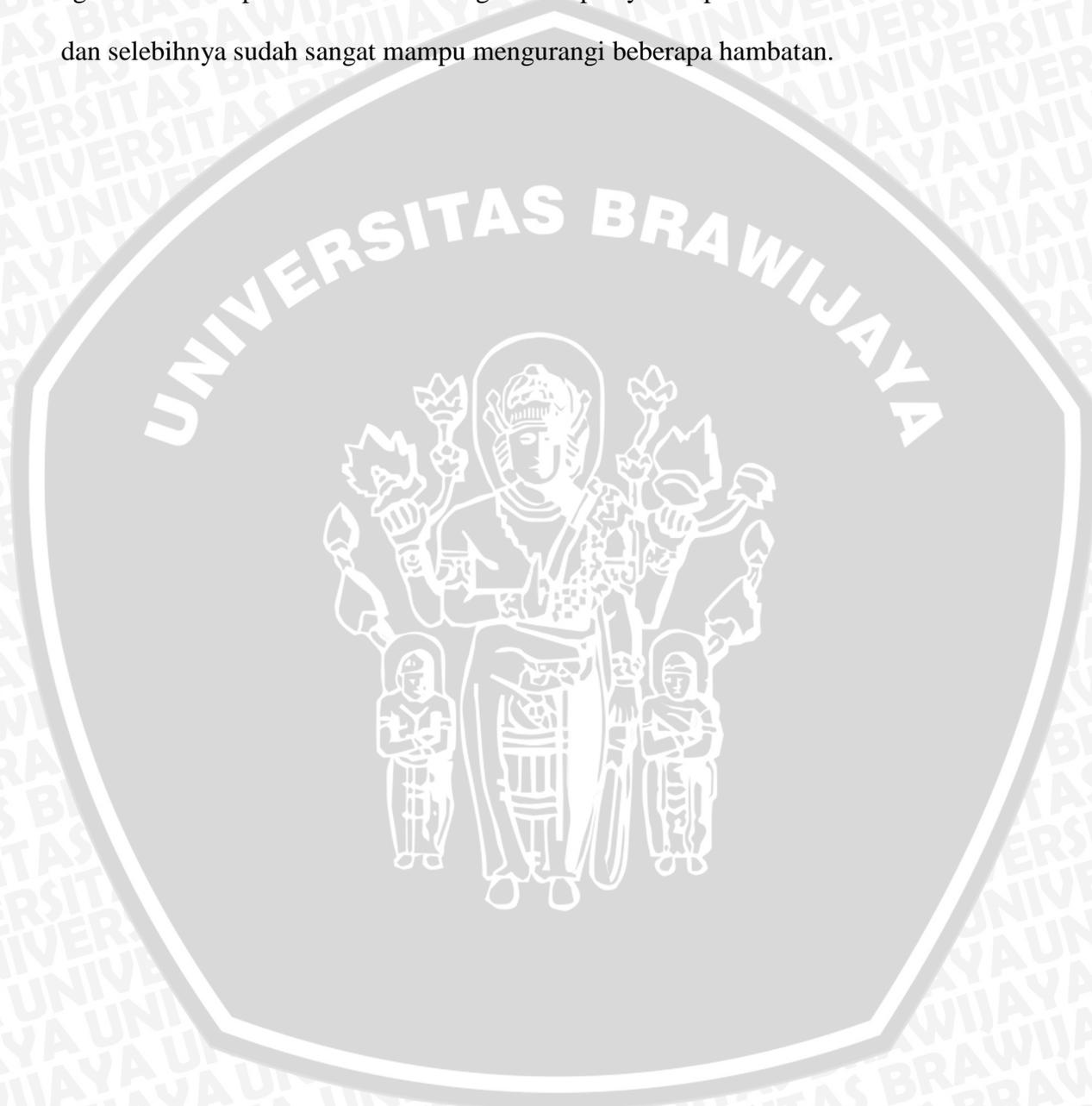
atau perputaran petugas yang dilakukan setiap 3 bulan sekali bagi pelaksana yang ada di perusahaan kawasan berikat dengan harapan dapat mengurangi efek psikologis yang demikian, meskipun masih perlu diteliti lebih lanjut.

2. Faktor Eksternal

Perusahaan kawasan berikat sering kali melakukan kesalahan pengurusan dokumen yang dalam hal ini adalah tidak melampirkan nota faktur pajak dan sering kali tidak mencantumkan jumlah barang dan jenis barang yang dimasukkan dalam kawasan berikat. Kemudian sistem pertukaran data elektronik yang biasanya trobel dan juga terkadang mengalami rijek dimana dokumen yang telah dilakukan pelayanan kemudian diproses kembali dari awal. Kemudian sistem CEISA yang belum diterapkan pada seluruh pelayanan pabean kawasan berikat dimana sistem CEISA ini termonitor dari pusat dan atas persetujuan dari kantor pusat.

Berdasarkan yang telah dijabarkan di atas maka masih terdapat hambatan yang dihadapi dari berbagai faktor, yakni faktor eksternal maupun internal yang dihadapi oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Pasuruan (KPPBC TMP A Pasuruan) atas pelayanan pabean kawasan berikat. Untuk solusi dari hambatan yang dihadapi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Pasuruan (KPPBC TMP A Pasuruan) dalam pelayanan pabean kawasan berikat lebih memberikan inovasi terhadap petugas atau pejabat Bea dan Cukai, memberikan pelatihan dan pengarahan, mapping yang dilakukan di hanggar oleh petugas atau pejabat Bea

dan Cukai, pemenuhan sarana prasarana atau penambahan fasilitas yang diberikan kepada petugas atau pejabat Bea dan Cukai terkait kebutuhan dalam pelayanan pabean, plotting sistem CEISA terhadap semua pelayanan pabean kawasan berikat agar lebih memperlancar arus barang dalam pelayanan pabean kawasan berikat dan selebihnya sudah sangat mampu mengurangi beberapa hambatan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian pada KPPBC TMP A Pasuruan terkait Pelayanan pabean atas fasilitas kawasan berikat sebagaimana fasilitas tersebut tercantum dalam pasal 14 ayat (4) yang dilakukan oleh petugas atau pejabat KPPBC TMP A Pasuruan belum berjalan lancar dan juga belum optimal atas pelayanannya terlihat berdasarkan data realisasi target atas pelayanan pabean kawasan berikat belum tercapai dan juga tujuan atas fasilitas kawasan berikat yang diberikan oleh pemerintah. Namun dalam hal tersebut KPPBC TMP A Pasuruan telah melakukan suatu bentuk upaya optimalisasi atas pelayanannya, yaitu dengan cara melakukan inovasi pelayanan terhadap pengguna jasa atau perusahaan kawasan berikat. Inovasi tersebut berupa ide atau masukan dan memberikan suatu pemahaman serta pengertian agar perusahaan kawasan berikat mengeksport barang yang telah diolah di kawasan berikat sebagai hasil produksi sebagian besar ke luar lokal tidak ke lokal dengan tetap berpedoman dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Berdasarkan penelitian yang diperoleh terkait Pelayanan pabean kawasan berikat yang dilakukan oleh pejabat atau petugas KPPBC TMP A Pasuruan baik di hanggar maupun di kantor pelayanan masih terdapat kendala. Kendala tersebut meliputi beberapa faktor, yaitu :
 - a. Akuntabilitas ;

- b. Transparansi ;
- c. Keterbukaan ;
- d. Aturan hukum terkait SOP ;
- e. *Man* (petugas pelayanan), dan pengguna jasa atau perusahaan kawasan berikat yang kurang paham terkait syarat-syarat dalam pengurusan dokumen barang impor atau ekspor, dan sistem CEISA yang belum diterapkan sehingga masih terdapat pelayanan pabean kawasan berikat yang dilakukan oleh petugas atau pejabat Bea dan Cukai tersebut tidak sesuai dengan SOP yang ada dalam peraturan perundang-undangan terkait ekspor dan impor barang. Faktor tersebut merupakan asas – asas dalam hukum pelayanan publik yang merupakan turunan atas prinsip – prinsip *good governance*.

B. Saran

Berdasarkan pemaparan atas kondisi yang diperoleh dalam penelitian ini dapat diberikan rekomendasi atau saran yang kiranya dapat meningkatkan pelayanan pabean atas failitas kawasan berikat agar lebih optimal dalam melakukan tugasnya dalam pelayanan, yaitu :

1. Meningkatkan kegiatan penyuluhan kepada perusahaan kawasan berikat dalam rangka kelengkapan dalam pemenuhan syarat-syarat pengurusan dokumen sebagaimana telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Hal tersebut dilakukan agar mengurangi kesalahan atas pengurusan dokumen guna memperlancar arus barang impor dan ekspor.

2. Lebih memperhatikan serta memberikan arahan, dan himbauan atas kinerja pejabat atau petugas dalam memberikan bentuk pelayanan sesuai dengan SOP yang ada. Kemudian juga lebih meningkatkan penertiban atas petugas pelaksana baik yang dilapangan maupun dikantor pelayanan serta pemberlakuan sanksi yang tegas apabila masih melakukan pelayanan tidak sesuai dengan SOP.
3. Pertambahan jumlah petugas hanggar yang ditugaskna di pos hanggar untuk memberikan pelayanan yang lebih baik cepat kepada pengusaha atau perusahaan kawasan berikat, karena hal tersebut dapat memberikan kelancaran arus keluar masuk barang di kawasan berikat. Dengan tersedianya petugas di setiap pos hanggar maka tidak lagi diperlukan pergerakan petugas dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya dalam melakukan pelayanan pabean kawasan berikat.
4. Fasilitas atau sarana prasarana kerja bagi petugas di pos hanggar selayaknya dapat disediakan oleh kantor (Pemerintah) untuk menghindari ketergantungan petugas hanggar dengan perusahaan kawasan berikat yang dilayani.
5. Pengawasan eksternal yang oleh KPPBC TMP A Pasuruan harus dilakukan lebih intensif atau menempatkan personil pada bagian seksi pengawasan yang ditempatkan pada hanggar.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulkadir Muhammad, **Hukum dan Penelitian Hukum**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Adrian Sutedi, **Aspek Hukum Kepabeanaan**, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, **Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Soerjono Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, cetakan ketiga, Jakarta, UI Press, 1986.
- Bambang Waluyo, **Penelitian Hukum dalam Praktik**, Sinar Grafika, Jakarta, 1991.
- Dr. Abdul Sabarudin, M.Si., **Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik Teori, Konsep, dan Aplikasinya**, Graha Ilmu, 2015.
- Juniarso Ridwan DKK, **Hukum Administrasi dan Kebijakan Publik**, Nuansa Cedekia, Bandung, 2009.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia**, Balai Pustaka, Jakarta, 1994.
- Kotler, Philip, **Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian**, Salemba, Jakarta, 2002.
- Kotler, Philip, **Marketing Management**, Prentice Hall, New Jersey, 2003.
- Moenir, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Bumi Aksara, Jakarta, 2005.
- Moleong, Lexy, J, **Metode Penelitian Kualitatif**, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2001.
- Roselyne Hutabarat, **Transaksi Ekspor Impor**, Erlangga, Jakarta, 1991.
- Sirajudin DKK, **Hukum Pelayan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi**, Setara Press, Malang, 2012.
- Soerjono Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI. Press, Jakarta, 1986.
- Sri Redjeki Hartono, **Aspek Keperdataan Pada Pelayanan Publik**, 2003.
- Sugianto, **Pengantar Kepabeanaan dan Cukai**, Grasindo, Jakarta, 2008.
- W.J.S. Poerdwadarminta, **Kamus Bahasa Indonesia**, Balai Pustaka, 1997.

Undang – Undang

- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Kepabeanaan. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 93. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4661.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.04/2011 *jo.* Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.04/2013 Tentang Kawasan Berikat.
- Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-27/BC/2016 Tentang Tata Laksana Pemasukan Barang Asal Tempat Lain dalam Daerah Pabean Ke Tempat Penimbunan Berikat dan Pengeluaran Barang Asal Tempat Lain dalam Daerah Pabean dari Tempat Penimbunan Berikat Ke Tempat lain Dalam Daerah Pabean.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2009 *jo.* Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2015 Tentang Penimbunan Berikat.
Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor 53 Tahun 2013 Tentang Kawasan Berikat.

Jurnal

Abdul Rachman, Paradigma Douane dan Bea Cukai Masa Depan, Warta Bea Cukai Edisi 367, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kementerian Keuangan, Jakarta 2005.



LAMPIRAN

