

# ANALISIS PENERAPAN *BILLING SYSTEM* ATAS PENYELESAIAN FORMALITAS IMPOR DALAM UPAYA MEMBANTU PENCAPAIAN TARGET PENERIMAAN NEGARA

(Studi Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya  
Pabean Juanda)

Skripsi

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya

ULFA RIZKA MEGAWATI  
135030401111118



UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
MALANG  
2018

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu  
 Jam : 09.00  
 Skripsi atas nama : Ulfa Rizka Megawati  
 Judul : Analisis Penerapan *Billing System* Atas Penyelesaian Formalitas Impor Dalam Upaya Membantu Pencapaian Target Penerimaan Negara (Studi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda)

Dan dinyatakan

**LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua,

**Latifah Hanum, SE, MSA, Ak.**  
**NIK. 2014058406172001**

Anggota,

**Drs. Mochammad Djudi, M.Si**  
**NIP. 19520607 198010 1 001**

Anggota,

**Rosalita Rachma Agusti, SE., MSA., Ak**  
**NIP. 19520607 198010 1 001**



## IDENTITAS TIM PENGUJI

JUDUL SKRIPSI :

Analisis Penerapan *Billing System* Atas Penyelesaian Formalitas Impor Dalam Upaya Membantu Pencapaian Target Penerimaan Negara

Nama Mahasiswa / NIM : Ulfa Rizka Megawati / 135030401111118

Program Studi S1 : Perpajakan

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji 1 : Drs. Mochammad Djudi, M.Si.

Dosen Penguji 2 : Rosalita Rachma Agusti, SE., MSA.

Tanggal Ujian : 29 November 2017



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan Peraturan Perundangan yang berlaku (UU) No. 20 Tahun 2003 dan Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70.

Malang, 25 Oktober 2017



Ulfa Rizka Megawati  
(135030401111118)

**CURRICULUM VITAE**

Nama : Ulfa Rizka Megawati  
 Nomor Induk Mahasiswa : 135030401111118  
 Tempat dan Tanggal Lahir : Surabaya, 18 Desember 1994  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Agama : Islam  
 Alamat Asal : Gayungsari Barat Nomer XII,  
 Surabaya  
 Email : [ulfarizka\\_megawati@yahoo.com](mailto:ulfarizka_megawati@yahoo.com)  
 No. HP : 085755954792

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

Tahun	Keterangan
2000-2001	TK Muslimat Nurul Islam
2001-2007	SD Negeri Masangan Kulon
2007-2010	SMP Negeri 1 Taman
2010-2013	SMA Negeri 1 Taman
2013-2017	Universitas Brawijaya Malang

**PENGALAMAN ORGANISASI**

Tahun	Keterangan	Jabatan
2013	Paduan Suara Mahasiswa Brawijaya (PSM)	Staff
2013	Forum Kajian Islam Mahasiswa (FORKIM)	Staff
2014	Bina Desa EM UB	Staff

**PENGALAMAN KEPANITIAAN**

Tahun	Keterangan	Jabatan
2015	Tax Research Competition	Staff Divisi Humas

## RINGKASAN

Ulfa Rizka Megawati, 2017, **Analisis Penerapan *Billing System* Atas Penyelesaian Formalitas Impor Dalam Upaya Membantu Pencapaian Target Penerimaan Negara** (Studi Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda). Latifah Hanum., SE., MSA., Ak. 133 halaman + xvi.

Penelitian ini didasarkan pada penerapan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.05/2014 tentang “Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik” dan Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-33/BC/2016 tentang “Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Penerimaan Negara dalam Rangka Kepabeanan dan Cukai Secara Elektronik”.

Penelitian ini berfokus pada penerapan *billing system* di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda bagi pengguna jasa Kepabeanan dan bagi penyelesaian formalitas impor dalam membantu pencapaian target penerimaan negara.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan *billing system* dapat mendukung proses kelancaran pengguna jasa dalam mengadministrasikan kewajiban pembayaran kepabeanan dalam hal ini penyelesaian formalitas impor. Sinergi antara kinerja pegawai dengan sistem *billing* telah membantu pencapaian target penerimaan negara, walau dengan hambatan-hambatan yang menyertai sistem pembayaran yang baru ini namun Dirjen Bea dan Cukai terus bekerja sama dengan Kementerian Keuangan untuk memperbaiki kinerjanya.

Berdasarkan hasil penelitian, KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda diharapkan lebih menggali potensi pegawai khususnya yang berkenaan langsung dengan *billing system* dan juga tetap memberikan penyuluhan dan bimbingan bagi pengguna jasa agar dapat membantu meningkatkan kemauan pengguna jasa dalam menyelesaikan kewajiban pembayarannya, sehingga dapat membantu pencapaian target penerimaan negara.

**Kata Kunci** : *Billing System*, Formalitas Impor, Penerimaan Negara

## SUMMARY

Ulfa Rizka Megawati, 2017, **Analysis of *Billing System Implementation on Completion of Import Formality in Effort to Help Achievement of Target of State Revenue (Study at Customs and Excise Supervisory and Service Office of Type of Customs Juanda)***. Latifah Hanum, SE., MSA., Ak. 133 pages + xvi.

This research is based on the application of Regulation of the Minister of Finance Number 32 / PMK.05 / 2014 on "State Electronic Revenue System" and the Regulation of Directorate General of Customs and Excise No. PER-33 / BC / 2016 concerning "Procedure of Payment and Deposit of State Revenue in Order Customs and Excise electronically ".

This study focuses on the application of billing system in Customs and Excise Supervisory and Service Office of Customs Type Juanda for Customers and for the formalization of import formality in assisting the achievement of state revenue target.

This research uses qualitative research type with descriptive approach. This research is conducted in Customs and Excise Supervisory and Service Office of Customs Type Juanda. The results of this study is the application of billing system can support the smooth process of service users in administering customs payment obligations in this case the completion of the import formalities. The synergy between employee performance and the billing system has helped to achieve the state revenue target, despite the obstacles that accompany this new payment system but the Director General of Customs and Excise continues to work with the Ministry of Finance to improve its performance.

Based on the research, KPPBC Type Madya Customs Juanda is expected to explore more potential employees especially those directly related to the billing system and also continue to provide counseling and guidance for service users in order to help improve the willingness of service users in completing their payment obligations so as to help achieve the target of state revenue

**Keywords** : *Billing System, Import Formality, State Revenue*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Penerapan *Billing System* Atas Penyelesaian Formalitas Impor Dalam Upaya Membantu Pencapaian Target Penerimaan Negara (Studi Pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)**”. Shalawat serta salam juga peneliti haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua tercinta Yalu Bhirawa Riwung dan Siti Maghfiyah yang tiada henti selalu memberikan support kepada peneliti baik dari segi materi, kasih sayang, dan tentunya do'a
2. Bapak Prof Dr. Bambang Supriyono, MS selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M. Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Mochamad Mulyono selaku Kepala di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda yang telah mengijinkan peneliti untuk melakukan penelitian di KPPBC Tipe Madya Pabean
5. Bapak Anang selaku Kepala Urusan Kepegawaian di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda

6. Bapak Adamri selaku Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai IV KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda yang berkenan menjadi informan bagi peneliti
7. Bapak Qornain Corda Famil selaku Staff Kepabeanan KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda yang berkenan menjadi informan bagi peneliti
8. Bapak Rizal Efendi selaku Staff Perbendaharaan KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda yang berkenan menjadi informan bagi peneliti
9. Ibu Latifah Hanum, SE., MSA., Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa sabar dalam memberikan bimbingan serta arahan kepada peneliti demi kelancaran dan perbaikan Skripsi ini.
10. Bapak Supriono, S.Sos., M.AB selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti selama peneliti menempuh pendidikan di prodi Administrasi Perpajakan.
11. Kakak-kakak dan adik-adik peneliti tercinta Herawati Lathif, Muslimin, Sulton Ahmad Jaya, dan Inka Kartika Dewi yang telah memberikan dukungan yang sangat berarti bagi peneliti.
12. Sahabat-sahabat peneliti tersayang di Malang, yang selalu menemani peneliti, mau menerima kekurangan peneliti sebagai teman, selalu setia menghadirkan tawa, memberikan semangat, do'a, dan hari-hari penuh kenangan, keceriaan, dan pelajaran berharga bagi peneliti. "Alumni Miss Universe" (Ambon, Itis, Okta, Laily, dan Reni), Nuna, Ria, Devita, Ines, Dela, Adeq, Mia, Rina, Tiya, Jannis, Anggi, Daus, Theo, Obay, Iqbal, Rossi, Agung, Ragil, Deni, Fikar, Hasybi, Edo, Kevin. Kalian yang membuat Peneliti tidak merasa sendiri di kota perantauan ini. See you on TOP
13. Terimakasih Kos Cantik Gajayana 608A Mbak Fi, Mbak Ely, Tina, Tika, Nurul, walau belum lama peneliti berada di tengah-tengah kalian tetapi suasana kekeluargaan yang kalian ciptakan

cukup membuat peneliti nyaman memiliki keluarga kecil di Malang.

14. Sahabat-sahabat peneliti tersayang di Surabaya, “Bidadari Surga” (Sunyaruri dan Desika), Tentrin, Tika, Farin, “Lelaki Lamisku” (Ryan, Bimo, Alfin, Jelab, Eko, Dudi). Terimakasih telah menjadi teman yang tidak pernah memberikan solusi bagi permasalahan peneliti, namun tetap memberikan semangat yang tersirat melalui gurauan dan obrolan yang jarang memiliki faedah yang membangun
15. Teman-teman TFC yang telah menjadi teman seperjuangan peneliti sejak awal masuk kuliah.
16. Teman-teman seperjuangan saya, Mahasiswa Perpajakan 2013 dan pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 25 Oktober 2017

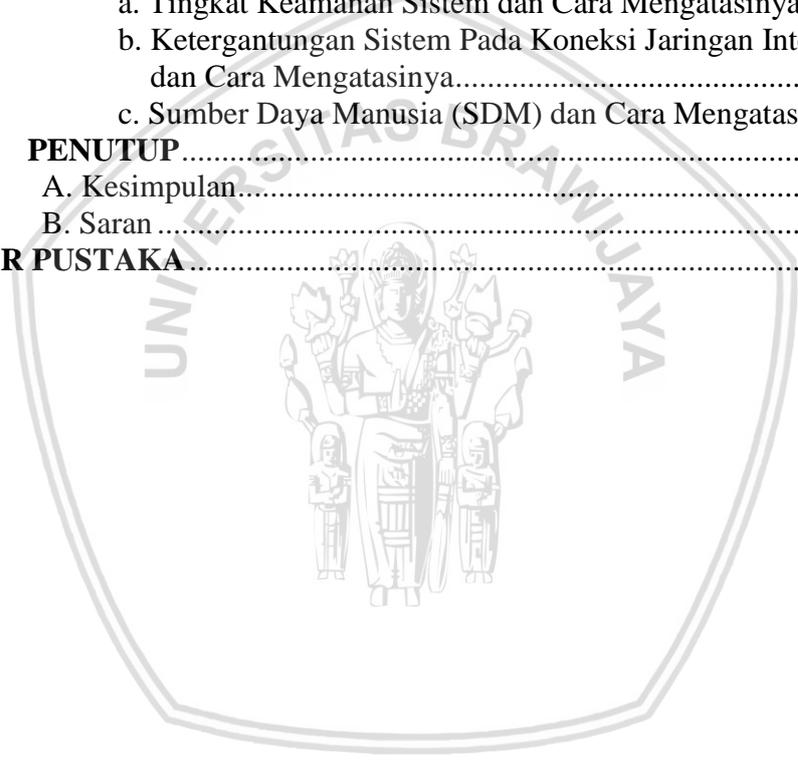
Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.LatarBelakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. Kerangka Pembahasan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
A.Tinjauan Teoritis .....	14
1. Kepabeanan .....	14
a. Pengertian Kepabeanan .....	14
b. Fungsi Kepabeanan .....	14
c. Kewajiban Kepabeanan.....	15
2. Impor .....	16
a. Pengertian Impor .....	16
b. Formalitas Impor.....	17
c. Penjaluran.....	18
d. Status Barang Impor.....	20
e. Dokumen Impor .....	21
f. Dasar Hukum.....	23
3. Sistem Informasi .....	24
a. Pengertian Sistem .....	24
b. Karakteristik Sistem .....	25
c. Pengertian Informasi .....	26
d. Pengertian Sistem Informasi.....	26
e. Komponen Prosedur Sistem Informasi.....	27
f. Kualitas Sistem .....	28
g. Kualitas Informasi .....	29
h. Kualitas Pelayanan .....	31
i. Model Kesuksesan Sistem DeLone and McLean .....	33

4. <i>Billing System</i> .....	36
a. Pengertian <i>Billing System</i> .....	36
b. Manfaat <i>Billing System</i> .....	37
c. Alur Pembayaran Impor Sebelum dan Sesudah Mpn G2.....	38
d. Jenis Gangguan Pembayaran Melalui MPN G2.....	40
e. Kelebihan dan Kekurangan <i>Billing System</i> .....	42
f. Dasar Hukum.....	43
B. Tinjauan Empiris .....	44
C. Kerangka Pemikiran .....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	56
A. Jenis Penelitian .....	56
B. Fokus Penelitian .....	57
C. Lokasi Penelitian .....	58
D. Sumber Data .....	59
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Instrumen Penelitian .....	62
G. Analisis Data .....	63
H. Keabsahan Data.....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	69
A. Gambaran Umum Objek .....	69
1. Lokasi, Wilayah Kerja, dan Sejarah .....	69
2. Visi, Misi, dan Motto.....	70
3. Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi .....	73
4. Sarana dan Prasarana .....	75
B. Gambaran Umum <i>Billing System</i> .....	77
1. Permohonan Kode <i>Billing</i> .....	79
2. Prosedur Pembayaran .....	80
C. Penyajian Data.....	82
1. Penerapan <i>Billing System</i> Pada KPPBC TMP Juanda.....	82
a. Penerapan <i>Billing System</i> Bagi Pengguna Jasa Kepabeanan di KPPBC TMP Juanda .....	82
b. Pelayanan <i>Billing System</i> dalam Penyelesaian Formalitas Impor.....	91
2. Peranan <i>Billing System</i> Dalam Upaya Membantu Pencapaian Target Penerimaan Negara .....	97
3. Hambatan-hambatan dalam Penerapan <i>Billing System</i> dan Cara Mengatasi Hambatan pada KPPBC TMP Juanda.....	102
a. Hambatan-hambatan dalam Penerapan <i>Billing System</i> .....	102
1) Tingkat Keamanan Sistem.....	103
2) Ketergantungan Sistem Pada Koneksi Jaringan Internet .....	103
3) Sumber Daya Manusia (SDM) .....	104
b. Cara Mengatasi Hambatan-hambatan dalam Penerapan <i>Billing System</i> .....	106
1) Penyediaan Anti Virus dan Software Pengaman .....	106

2) Meningkatkan Kualitas Jaringan Internet.....	106
3) Melakukan Sosialisasi dan Penyuluhan Kepada Pegawai dan Pengguna Jasa .....	108
D. Pembahasan .....	113
1. Penerapan <i>Billing System</i> Pada KPPBC TMP Juanda.....	113
a. Penerapan <i>Billing System</i> bagi Pengguna Jasa Kepabeanaan.....	113
b. Pelayanan <i>Billing System</i> di KPPBC TMP Juanda.....	116
2. Peranan <i>Billing System</i> Dalam Upaya Membantu Pencapaian Target Penerimaan Negara .....	119
3. Hambatan-hambatan dalam Penerapan <i>Billing System</i> dan Cara Mengatasinya .....	122
a. Tingkat Keamanan Sistem dan Cara Mengatasinya .....	122
b. Ketergantungan Sistem Pada Koneksi Jaringan Internet dan Cara Mengatasinya.....	123
c. Sumber Daya Manusia (SDM) dan Cara Mengatasinya.....	125
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	129
A. Kesimpulan.....	129
B. Saran .....	131
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	xvi



**DAFTAR TABEL**

No	Judul	Halaman
1	Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Bea dan Cukai tahun 2015-2016 .....	6
2.	Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	46
3.	Tabel 3.1 Peserta Wawancara .....	61
4.	Tabel 4.1 Jumlah Penerimaan Kepabeanan Sebelum dan Sesudah Penerapan <i>Billing System</i> Tahun 2015-2016 .....	120



## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem DeLone and McLean (1992).....	34
2	Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem DeLone and McLean (2003).....	35
3	Gambar 2.3 Alur Pembayaran Sebelum berlakunya <i>billing system</i> .....	38
4	Gambar 2.4 Alur Pembayaran Setelah Berlakunya <i>Billing System</i> (data PIB sudah disampaikan terlebih dahulu).....	39
5	Gambar 2.5 Alur Pembayaran Setelah berlakunya <i>billing system</i> (data PIB belum disampaikan terlebih dahulu).....	40
6	Gambar 2.6 Kerangka Berpikir.....	55
7	Gambar 3.1 Model Interaktif Miles dan Huberman.....	64
8	Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPPBC TMP Juanda.....	73



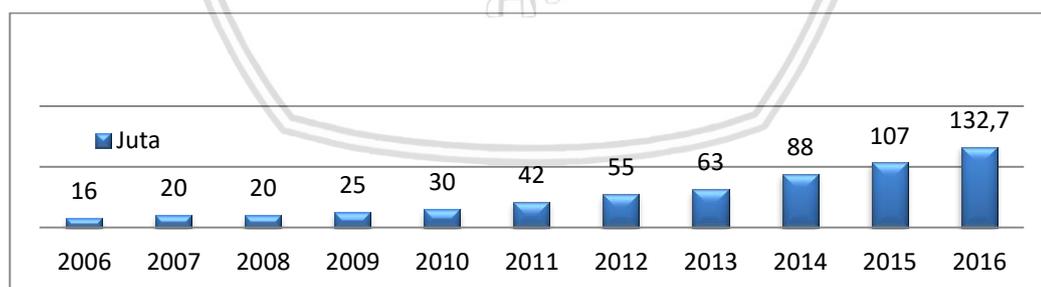


## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Negara Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dalam bidang teknologi, baik dalam perkembangan model, fungsi, dan juga *software* pendukungnya. Kemajuan teknologi tidak dapat lepas dari adanya internet. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (2016) jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2016 telah mencapai 132,7 juta pengguna. Adapun total penduduk Indonesia sendiri sebanyak 256,2 juta orang. Angka ini jauh lebih tinggi dari 88 juta pengguna pada tahun 2014. Angka tersebut juga menunjukkan jumlah yang melampaui setengah total penduduk Indonesia, yaitu sekitar 51,8%. Berikut data pengguna internet dari tahun ke tahun yang dibuat rangkuman dalam grafik 1.1



Grafik 1.1 Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2016

Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII), Olahan Penulis, 2017.

Berdasarkan grafik 1.1 dapat dilihat bahwa pengguna internet selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan internet sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari, bahkan dapat dikatakan saat ini internet telah

menjadi kebutuhan primer bagi manusia. Internet menawarkan kemudahan untuk mengakses segala informasi yang ada di seluruh dunia. Dalam kehidupan sosial, internet membawa pengaruh positif maupun negatif di berbagai aspek, namun tergantung pada pengguna yang memanfaatkan fasilitas internet. Pemanfaatan teknologi yang dilakukan secara tepat mampu memberikan dampak positif, salah satunya dapat membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan penerimaan negara.

Sebagai upaya dalam meningkatkan penerimaan negara dan berkembangnya teknologi informasi, pemerintah memberikan sentuhan modern dengan melibatkan internet sebagai fasilitas untuk melakukan segala kegiatan pembayaran, hal ini dapat dipastikan pengguna internet setiap tahunnya akan mengalami peningkatan. Melihat peluang tersebut, Pemerintah dapat meningkatkan penerimaan negara yang diperoleh dari pajak, bea masuk, dan segala kewajiban pemenuhan pembayaran terhadap negara melalui modernisasi teknologi tersebut.

Salah satu penerapan modernisasi teknologi ini adalah diterbitkannya *billing system*. *Billing system* dengan *e-billing* berbeda pengertiannya. *Billing System* merupakan sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSPCP, SSBP, SSPB) manual. *E-billing* adalah Metode pembayaran secara elektronik dengan menggunakan Kode *Billing*. Kode *Billing* sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui *billing system* atas suatu jenis pembayaran yang akan dilakukan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). *Billing system* juga membantu para pengusaha atau pelaku bisnis untuk mengatur dan mencatat segala

transaksi yang terjadi. Pada dasarnya tiap *software billing system* memiliki kemampuan yang sama yaitu sebagai pemonitor transaksi yang terjadi pada setiap badan atau usaha yang menggunakannya. Bagi pemerintah dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, *billing system* digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dan melindungi data para user dari *human error* karena secara otomatis akan menyimpan segala informasi yang berkaitan dengan para *user*.

Pada tahun 2014, Kementerian Keuangan mengeluarkan kebijakan baru terkait pembayaran penerimaan negara yang tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.05/2014 tanggal 10 Pebruari 2014 tentang Sistem Pembayaran Penerimaan Negara Secara Elektronik. Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik adalah sistem penerimaan negara yang meliputi seluruh penerimaan negara dalam mata uang rupiah dan mata uang asing yang disetorkan dan diterima melalui Bank/Pos Persepsi dengan menggunakan Kode *Billing*. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan tersebut, bahwa dalam rangka menyempurnakan penatausahaan dan pertanggung jawaban penerimaan negara, perlu menerapkan sistem penerimaan negara secara elektronik dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi. Tujuan diterbitkannya Peraturan Menteri Keuangan ini pemerintah ingin memberikan edukasi yang lebih mendalam mengenai penerimaan negara secara elektronik beserta kemudahan-kemudahannya.

Pada awal tahun 2016, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah melakukan *launching* sistem elektronik atau *online* dalam hal pembayaran penerimaan negara yang berkaitan dengan aktivitas ekspor impor atau disebut dengan *e-billing*

(www.beacukai.go.id). Dengan adanya sistem ini pengguna jasa tidak perlu mengikuti jam kerja perbankan jika akan menyetorkan pembayaran yang berkaitan dengan aktivitas ekspor impornya. Meninjau dari prosedur sebelumnya yang mengharuskan importir untuk datang langsung ke bank/pos dalam hal penyerahan dokumen untuk dilakukan penerbitan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) oleh *teller* yang kemudian NTPN tersebut diserahkan bersama dengan dokumen-dokumen pelengkap ke KPPBC, kini para importir dapat dengan mudah melakukannya secara *on-line* melalui portal pengguna jasa. Semua transaksi dijalankan oleh sistem saat kita sudah mendapatkan kode *billing*, sehingga pembayaran akan menjadi lebih mudah, *fleksibel*, dan *realtime*. Mudah karena pembayaran dapat dilakukan melalui ATM, *Internet Banking*, EDC, *Teller Bank*, dan Kantor Pos. *Fleksibel* karena pembayaran dapat dilakukan setiap hari sampai pukul 22.00 WIB. *Realtime* karena data pembayaran dapat langsung masuk ke sistem *billing* Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dan pengguna jasa dapat memonitor melalui portal pengguna jasa.

Kemudahan yang dipertimbangkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang bekerja sama dengan Menteri Keuangan tersebut terkait penerapan *billing system*, secara tidak langsung mampu mempengaruhi peningkatan penerimaan negara dalam hal ini penerimaan bea masuk. Jika pengguna jasa malas untuk mengurus form yang harus diajukan untuk menyelesaikan formalitas impornya maka dapat juga berpengaruh terhadap penerimaan negara, namun dengan adanya penerapan *billing system* ini pengguna jasa dapat melakukan kegiatan formalitas impor dari *gadget* pribadi yang telah terintegrasi dengan sistem milik bea cukai.

Sistem pembayaran impor merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik yang secara terus menerus dikembangkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang kita kenal dengan Modul Penerimaan Negara (MPN). Penyempurnaan modul penerimaan negara meliputi unit-unit pemilik tagihan (*biller*) di lingkungan Kementerian Keuangan, yakni Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dan Direktorat Jenderal Anggaran. Saat ini sistem penerimaan negara secara elektronik memasuki penyempurnaan Modul Penerimaan Negara Generasi 2 yang merupakan perubahan dari sistem manual menjadi sistem *billing* (*billing system*). Penyempurnaan tersebut dapat dijelaskan antara lain: (1) layanan *over the counter* (*teller*) menjadi layanan *on-line*, (2) *single currency* menjadi dapat melayani valuta asing, (3) terbatas pada beberapa jenis penerimaan menjadi mencakup keseluruhan penerimaan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

Pada tanggal 26 Februari 2014 dilakukan Pelaksanaan Uji Coba Tata Cara Penyetoran Penerimaan Negara atas Barang Kena Cukai dengan menggunakan kode *billing* kemudian untuk diterapkan secara serentak di seluruh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai mulai tanggal 1 Januari 2016. Penerapan penyetoran penerimaan secara elektronik tersebut diharapkan dapat meningkatkan penerimaan negara. Berdasarkan data APBN tahun 2016, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menyumbang 10,2% penerimaan negara yang berasal dari bidang kepabeanan ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Hal ini menunjukkan bahwa bidang kepabeanan turut berperan dalam menggali penerimaan negara. Pengawasan atas barang masuk dan keluar daerah pabean dinilai sangat penting dan dapat berpengaruh besar terhadap penerimaan negara.

Institusi yang bertugas untuk melakukan pengawasan atas barang ekspor dan impor di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Direktorat Jenderal Bea dan Cukai adalah instansi yang berada di bawah naungan Kementerian Keuangan yang mengemban tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan, penegakan hukum, pelayanan dan optimalisasi penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ([www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)).

**Tabel 1.1**  
**Realisasi Penerimaan Bea Dan Cukai**  
**Tahun 2015 – 2016**

PUNGUTAN	TARGET (Rp)		PENERIMAAN (Rp)		REALISASI (%)	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Bea Keluar	12.053.020,00	2.883.234,00	3.815.536,82	2.271.121,63	31,66	78,77
Bea Masuk	37.203.870,00	37.203.870,00	31.559.920,89	26.404.321,63	84,83	70,97
Cukai	145.739.923,24	146.439.923,00	144.561.592,25	92.510.748,97	99,19	63,17

Sumber : [www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id) (data diolah penulis)

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa target yang dibuat dalam pungutan bea masuk oleh bea dan cukai dari tahun 2015-2016 adalah sama. Hal tersebut dikarenakan penerimaan ditahun 2015 belum mencapai target, sehingga target di tahun 2016 sama dengan tahun 2015. Namun dapat kita lihat bagaimana *billing system* dapat membantu melancarkan penerimaan negara, karena memang kebijakan Menteri Keuangan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai ini baru diterapkan pada Januari 2016. Sehingga data yang didapatkan belum satu tahun penuh penerapan *billing system*.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menyadari bahwa upaya penyimpangan, pemalsuan dan penyelundupan banyak terjadi di berbagai belahan dunia manapun, termasuk negara Indonesia. Bagi pemerintah sistem aplikasi *billing* bermanfaat dalam rangka menjamin validitas dan akurasi data Penerimaan Negara. Lebih lanjut penggunaan sistem *billing* ini adalah untuk mengatasi dan atau meminimalkan terjadinya kesalahan sebagaimana yang terjadi pada pembayaran dengan Surat Setoran Pabean Cukai dan Pajak (SSPCP). Sebelum adanya penerapan *billing system*, proses pembayaran dinilai kurang memberikan kenyamanan. Hal tersebut menyebabkan penerimaan negara terhambat dan tidak signifikan untuk mencapai angka penerimaan yang di targetkan, prosedurnya tidak fleksibel dan terlalu rumit. Maka dari itu pemerintah mencoba mengimplementasikan kecanggihan teknologi dan diharapkan dapat menangani penerimaan negara jauh lebih baik.

Fenomena yang ada sekarang, terjadinya ketimpangan antara kemajuan teknologi dengan penguasaan ilmu teknologinya. Teknologi semakin canggih, namun masih banyak masyarakat yang tidak mengikuti perkembangan teknologi, ada juga yang mengikuti perkembangannya saja namun terbatas ilmu pengetahuan tentang teknologi atau biasa disebut *gaptek* (gagap teknologi). Ketimpangan itu disebabkan karena perbedaan kemampuan ekonomi masyarakat Indonesia, kurangnya kesadaran belajar masyarakat Indonesia akan perkembangan teknologi, dan lingkungan pergaulan pun juga berpengaruh. Penerapan *billing system* yang sepenuhnya menggunakan kecanggihan teknologi modern menuntut pengguna untuk memahami bagaimana cara kerja *billing system* agar

memudahkannya dalam hal pembayaran secara *on-line* yang dilakukan. Hal ini tentunya dapat dimanfaatkan para pengguna sehingga benar-benar membantu mengoptimalkan kebijakan pemerintah dengan mengganti sistem pembayaran secara manual ke sistem pembayaran secara elektronik. Dari segi pemberi jasanya serta pengguna jasa, dapat memahami atau tidak bagaimana cara kerja sistem *billing*. Faktor dari pegawai yang kurang berkompeten atau tidak mengikuti perkembangan teknologi dengan baik, akan sedikit susah bagi mereka untuk memberikan pelayanan penerbitan kode *billing* pada sistem *billing*.

Beberapa penelitian telah dilakukan dalam meneliti tentang perkembangan teknologi sistem informasi. Penelitian Iriyadi dan Budiyanto (2009) yang meneliti tentang keefektivitasan sistem *billing* pada rumah sakit, dengan hasil sistem *billing* lebih efisien dalam memasukkan data atau transaksi dibandingkan dengan input manual. Rysaka, Saleh, dan Rengu (2013) yang meneliti tentang penerapan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan pada KPP Pratama Malang, dengan hasil pelaksanaan sistem elektronik perpajakan tiap tahunnya mengalami kenaikan dalam penggunaan *e-SPT* dan *e-Filling*. Putra (2015) yang melakukan penelitian tentang keefektivitasan sistem dan prosedur pembayaran pajak secara elektronik bagi wajib pajak, dengan hasil pembayaran pajak secara elektronik lebih efektif dan lebih akurat karena sistem membimbing wajib pajak dalam pengisian SSP. Abdurrahman, Domai, dan Sobarudin (2015) dengan penelitian mengenai implementasi *e-Filling* dalam upaya peningkatan kepatuhan WPOP di KPP Pratama Bojonegoro, dengan hasil penelitian adalah walaupun langkah-langkah implementasi telah sesuai dengan teori tetapi belum berperan secara optimal

dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dan penelitian Oktavya (2015) mengenai penerapan *e-Government* pada KPP Pratama Bontang dalam pemberian pelayanan, dengan hasil pada penerapannya partisipasi masyarakat Kota Bontang masih kurang, namun dukungan pemerintah pada umumnya sudah cukup baik terlihat dalam penyediaan dana yang dianggarkan untuk KPP Pratama Kota Bontang.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana kesuksesan pengaruh penerapan *billing system*, apakah dapat membantu pencapaian target penerimaan negara dengan efektif dan *continue* dalam hal ini bea masuk atau tetap sama halnya dengan sistem manual sebelum penerapan *billing system*. Sesuai dengan hal tersebut maka peneliti tertarik memilih judul penelitian “**Analisis Penerapan *Billing System* Atas Penyelesaian Formalitas Impor Dalam Upaya Membantu Pencapaian Target Penerimaan Negara (Studi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda)**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *billing system* di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda dapat memberikan kemudahan bagi pengguna jasa dalam penyelesaian formalitas impor?
2. Bagaimana peranan *billing system* dalam upaya membantu pencapaian target penerimaan negara?

3. Apa saja hambatan-hambatan dalam penerapan *billing system* dan cara mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan *billing system* di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda dapat memberikan kemudahan bagi pengguna jasa dalam penyelesaian formalitas impor
2. Untuk mengetahui dan menganalisis peranan *billing system* dalam upaya membantu pencapaian target penerimaan negara
3. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menerapkan *billing system* dan cara mengatasi hambatan-hambatan tersebut pada lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda

### **D. Kontribusi Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan berbagai kontribusi. Baik secara teoritis maupun secara praktis. Kontribusi penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kontribusi Teoritis

Menambah bukti empiris terkait dengan Penerapan *Billing System* Atas Penyelesaian Formalitas Impor Dalam Upaya Membantu Pencapaian Target Penerimaan Negara di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda

### 2. Kontribusi Praktis

- a. Sebagai masukan dan bahan referensi bagi KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda atas penerapan *billing system* dalam upaya memberikan kemudahan prosedur pembayaran dalam penyelesaian formalitas impor.
- b. Sebagai media atau sarana informasi, sosialisasi, dan pengedukaisan kepada pengguna jasa mengenai penerapan *billing system* sebagai pengembangan sistem pembayaran dalam penyelesaian formalitas impor.

### 3. Kontribusi Kebijakan

Sebagai bahan evaluasi dalam pembuatan kebijakan mengenai penerapan Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-32/PMK.05/2014 tentang “Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik” dan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-33/BC/2016 tentang “Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Penerimaan Negara dalam Rangka Kepabeanan dan Cukai Secara Elektronik”, selanjutnya kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dapat memperbaiki kekurangan dalam penerapan sistem aplikasi *billing*

*system* khususnya pada penyelesaian pembayaran dalam hal ini penyelesaian formalitas impor.

## **E. Kerangka Pembahasan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai penerapan *billing system* dalam upaya melancarkan penerimaan negara. Dalam bab ini juga menguraikan mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan skripsi secara ringkas.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka berisi pemaparan mengenai dasar-dasar teoritis dan juga penelitian terdahulu yang berhubungan dengan tema yang akan digunakan dalam penelitian yang diangkat oleh peneliti.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

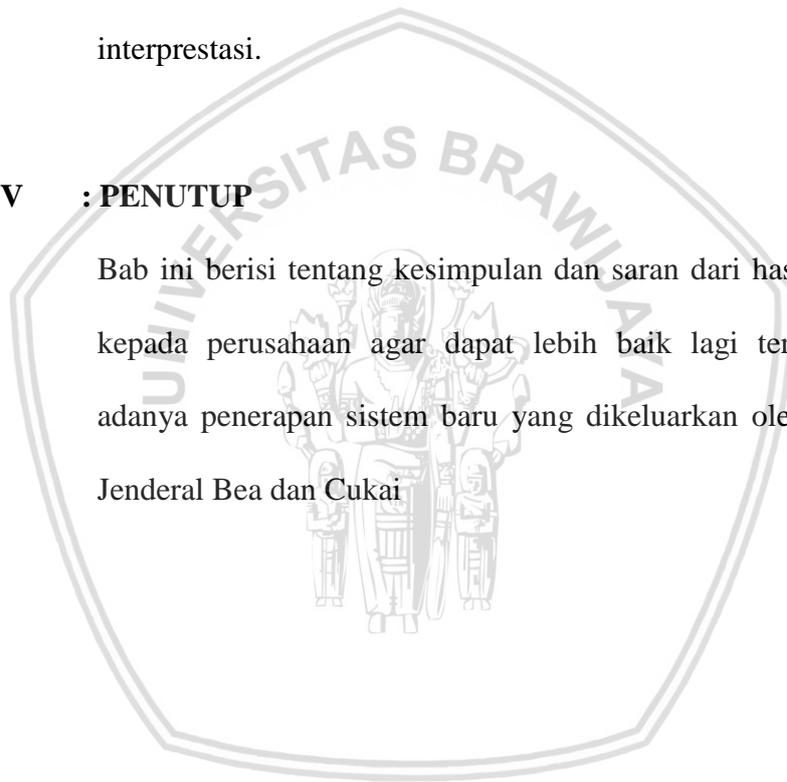
Bab ini meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan diakhiri dengan analisis data dan uji keabsahan data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pokok permasalahan yaitu penerapan *Billing System* atas penyelesaian formalitas impor serta kelebihan dan hambatan yang dihadapi dalam menerapkan *billing system* dan alternatif cara mengatasi hambatan yang muncul melalui bentuk penyajian data yang telah disesuaikan dengan fokus penelitian dan interpretasi.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian kepada perusahaan agar dapat lebih baik lagi terkait dengan adanya penerapan sistem baru yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Teoritis dan Konseptual

##### 1. Kepabeanan

###### a. Pengertian Kepabeanan

Menurut Undang-Undang Nomor 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan pasal 1, Kepabeanan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pengawasan atas lalu lintas barang yang masuk atau keluar daerah pabean serta pemungutan bea masuk dan bea keluar. Daerah Pabean adalah Wilayah Republik Indonesia yang meliputi wilayah darat, perairan dan ruang udara di atasnya, serta tempat-tempat tertentu di Zona Ekonomi Eksklusif dan landas kontinen yang di dalamnya berlaku Undang-Undang kepabeanan. Dari pengertian tersebut peneliti menyimpulkan bahwa segala kegiatan yang berhubungan dengan impor dan ekspor akan diawasi oleh DJBC dan akan dipungut Bea Masuk dan Bea Keluar, dan kegiatan tersebut yang dinamakan dengan Kepabeanan.

###### b. Fungsi Kepabeanan

Kepabeanan memiliki fungsi yang sangat berpengaruh terhadap kinerja Bea dan Cukai, menurut PMK 184 tahun 2010 Pasal 642 yang berbunyi:

- 1) Perumusan kebijakan di bidang kepabeanan dan cukai
- 2) Pelaksanaan kebijakan dibidang kepabeanan dan cukai
- 3) Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang kepabeanan dan cukai
- 4) Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi bidang kepabeanan dan cukai
- 5) Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Pemenuhan kewajiban pabean dilakukan di kantor pabean karena dilihat dari letak geografis Negara Republik Indonesia yang demikian luas dan merupakan negara kepulauan, maka tidak mungkin menempatkan pejabat bea dan cukai di sepanjang pantai untuk menjaga agar semua barang yang dimasukkan atau yang dikeluarkan dari daerah pabean memenuhi ketentuan yang ditetapkan. Maka dari itu jika kedatangan barang dibongkar atau dimuat di suatu tempat yang tidak ditunjuk sebagai kantor pabean berarti terjadi pelanggaran terhadap ketentuan undang-undang Kepabeanan dan cukai.

Menurut Sutedi (2012:3) dalam sistem Kepabeanan Indonesia, fungsi kepabeanan diatur dalam Undang-Undang Kepabeanan Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam ketentuan pokok Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Kepabeanan yang menentukan bahwa barang yang dimasukkan ke dalam daerah pabeanan terutang bea masuk dan berdasarkan proporsi ketentuan pokok tersebut, status yuridis barang sejak saat pemasukkan ke dalam daerah pabean sampai dengan dipenuhinya kewajiban kepabeanan menjadi objek pengawasan pejabat bea dan cukai.

### **c. Kewajiban Kepabeanan**

Kewajiban dalam pabean yaitu semua kegiatan di bidang kepabeanan yang wajib dilakukan untuk memenuhi ketentuan dalam Undang-Undang kepabeanan. Kewajiban Kepabeanan Meliputi :

- 1) Bea masuk, yaitu pungutan negara berdasarkan Undang-Undang pabean yang dikenakan terhadap barang yang diimpor.

- 2) Bea keluar, yaitu pungutan negara berdasarkan Undang-Undang Pabean yang dikenakan terhadap barang ekspor.

Perlakuan pabean terhadap barang impor dilakukan pemeriksaan pabean. Pemeriksaan pabean meliputi penelitian dokumen dan pemeriksaan fisik barang. Pemeriksaan pabean dilakukan secara selektif. Pengguna jasa kepabeanan juga mendapatkan fasilitas yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang “Kepabeanan sesuai dengan praktik Kepabeanan Internasional, pengawasan lalu lintas barang yang masuk atau ke luar Daerah Pabean yang dilakukan oleh larangan dan pembatasan menjadi lebih efektif dan terkoordinasi, instansi teknis yang bersangkutan wajib menyampaikan peraturan yang dimaksud kepada menteri keuangan untuk ditetapkan dan dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai”.

## **2. Impor**

### **a. Pengertian Impor**

Pengertian impor menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pemasukan barang dan sebagainya dari luar negeri dan Formalitas Impor adalah prosedur dalam kegiatan impor, Sedangkan Menurut Tandjung (2010:380) Impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean Indonesia. Menurut peneliti, impor adalah perdagangan dengan cara memasukkan barang dari luar negeri ke dalam wilayah pabean Indonesia dengan memenuhi ketentuan yang berlaku. Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor

229/MPP/Kep/7/1997 tanggal 4 juli 1997 tentang ketentuan umum di bidang impor serta kebijakan umum dibidang impor yang disusun oleh departement perdagangan dan diterbitkan berupa buku akhir tahun 2008, maka ketentuan dan persyaratan impor meliputi :

- 1) Impor hanya dapat dilakukan oleh perusahaan yang telah memiliki Angka Perdagangan Internasional (API), kecuali barang pindahan, barang contoh tidak diperdagangkan, hadiah, barang perwakilan negara asing, dan barang untuk badan internasional/pejabatnya yang bertugas di Indonesia.
- 2) Barang impor harus dalam keadaan baru, kecuali kapal pesiar dan kapal ikan, atau ditetapkan lain oleh Menteri Perdagangan

#### **b. Formalitas Impor**

Seperti yang telah penulis jelaskan bahwa formalitas impor adalah prosedur kegiatan impor, berikut formalitas impor yang diterapkan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai ([www.stagecargo.com](http://www.stagecargo.com)) adalah sebagai berikut:

- 1) Importir dalam negeri dan Supplier di Luar Negeri mengadakan korespondensi dan tawar – menawar harga yg akan di import.
- 2) Jika terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak, maka dibuat perjanjian jual – beli ( sales contract ).
- 3) Importir membuka LC ke Bank Devisa dalam negeri.
- 4) Bank Devisa Dalam Negeri memberitahukan kepada Bank Korespondensi LN tentang pembukaan LC nya.
- 5) Bank / Koresponden LN menghubungi Exportir LN.
- 6) Exportir LN pesan tempat (ruangan) ke agen – agen pelayaran, dgn maksud agar dapat dimuat – dikirim.
  - 6a. Kapal menuju Pelabuhan Indonesia.
- 7) Supplier menyerahkan Invoice, Packing List lembar asli kepada Bank L N dan menarik weselnya sedangkan duplikat dokumen – dokumen diatas dikirim langsung kepada Importir.
- 8) Bank LN mengirim dokumen kepada Bank Devisa Dalam Negeri.
- 9) Bank Devisa DN menyerahkan dokumen – dokumen asli kepada importir.
- 10) Importir menyerahkan dokumen – dokumen surat kuasa ke EMKL.

- 11) EMKL menukar konosemen asli dgn D/O kepada agen perkapalan & membuat PPUD berdasarkan dokumen, serta membayar bea masuk PPN importir dll.
- 12) Barang keluar ke peredaran bebas / diserahkan kepada importir.

### c. Penjaluran

Pemerintah melakukan pengelompokkan importir, sesuai dengan Surat Keterangan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-07/BC/2003, pasal 17 yaitu :

#### 1) Jalur merah

Mekanisme pelayanan kepabeanan dibidang impor terhadap suatu importasi yang dilakukan melalui penelitian dokumen dan pemeriksaan fisik barang. Karena importir masih masuk dalam kriteria berikut, yaitu:

- a) importir baru
- b) importir yang termasuk dalam kategori resiko tinggi
- c) barang impor sementara
- d) barang oprasional perminyakan (BOP) golongan II
- e) barang re-impor
- f) terkena pemeriksaan acak
- g) barang impor tertentu yang ditetapkan pemerintah
- h) barang impor yang termasuk dalam komoditi berisiko tinggi dan/atau berasal dari negara yang berisiko tinggi.

Untuk jalur merah dilakukan penelitian dokumen dan pemeriksaan fisik barang. Dalam jalur merah, diperlukan pemeriksaan fisik apabila:

- a) ada nota hasil intelijen (NHI)/Nota Informasi (NI), dan/atau
- b) terkena pemeriksaan acak

## 2) Jalur hijau

Mekanisme pelayanan kepabeanan di bidang impor yang diberikan kepada importir yang mempunyai reputasi baik dan memenuhi persyaratan/kriteria yang ditentukan, sehingga terhadap proses importasinya hanya dilakukan pemeriksaan berupa penelitian dokumen. Dalam jalur hijau, tidak diperlukan pemeriksaan fisik apabila:

- a) tidak ada Nota Hasil Intelijen (NHI)/Nota Informasi (NI), dan
- b) tidak terkena pemeriksaan acak

## 3) Jalur Kuning

Jalur ini diperuntukkan untuk importir dengan *track record* yang baik dan dari segi komoditi impor bersifat risiko rendah (*low risk*) untuk jalur tersebut pemeriksaan dokumen barang tetap akan dilaksanakan dengan dasar-dasar tertentu misalnya terkena *random sampling* oleh sistem, adanya nota hasil intelejen (NHI) yang mensinyalir adanya hal-hal yang memerlukan pemeriksaan lebih lanjut terhadap barang.

## 4) Jalur prioritas

Mekanisme pelayanan kepabeanan di bidang impor yang diberikan kepada importir yang mempunyai reputasi sangat baik dan memenuhi persyaratan/kriteria yang ditentukan untuk mendapat

pelayanan khusus, sehingga penyelesaian importasinya dapat dilakukan dengan lebih sederhana dan cepat. Jalur prioritas tidak dilakukan pemeriksaan pabean sebagaimana yang dilakukan terhadap jalur merah dan hijau, kecuali terhadap barang impor sementara, re-impor dan barang yang ditetapkan pemerintah.

#### **d. Status Barang Impor**

##### **1. Full Container Load (FCL)**

Muatan dari satu *shipper* dikonsolidasikan oleh *freight forwarder* dalam petikemas FCL dan dikapalkan ke Negara tujuan sebagai muatan petikemas FCL yang ditujukan kepada agen konsolidator. Oleh agen konsolidator petikemas tersebut statusnya tetap petikemas LCL dan kemudian muatan diserahkan kepada satu *consignee*.

Status ini mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a) petikemas berisi barang atau muatan dari satu *shipper* ke satu *consignee*
- b) petikemas diisi (*stuffing*) oleh *shipper* atau dapat melalui perantara *forwarder* dan petikemas yang sudah di isi langsung diserahkan di *container yard* (CY) di pelabuhan muat
- c) di pelabuhan bongkar petikemas diambil oleh *consignee* di *container yard* (CY) dan di *unstuffing* oleh *consignee*
- d) perusahaan pelayanan tidak bertanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang yang ada dalam petikemas.

Menurut Suyono R.P (2004:179) “Peti Kemas adalah satu kemasan yang dirancang khusus dengan ukuran tertentu, dapat dipakai berulang kali, dipergunakan untuk menyimpan sekaligus mengangkut muatan yang ada di dalamnya”

## 2. *Less Container Load(LCL)*

Istilah LCL dapat diartikan sebagai muatan yang dimasukkan ke dalam peti kemas yang membongkarnya kembali. Dapat dikerjakan oleh perusahaan pelayaran atau *cargo consolidation* dan mereka yang bertanggung jawab untuk memuat dan membongkar isi dari petikemas. (Capt.R.P. Suyono:2004). Muatan dari beberapa *shipper* dikonsolidasikan oleh *freight forwarder* dalam petikemas LCL dan di kapalkan ke Negara tujuan sebagai muatan peti kemas FCL yang ditujukan kepada agen konsolidator. Oleh agen konsolidator petikemas LCL kembali dan kemudian muatan diserahkan kepada masing-masing *consignee*

### e. **Dokumen Impor**

Dalam penyelesaian barang impor pada negara pengimpor/*destination*, ada beberapa dokumen yang dipergunakan baik dari pihak pabean atau *freight forwarding* antara lain:

#### 1) DO (*Delivery Order*)

DO adalah dokumen yang dikeluarkan oleh perusahaan pelayaran kepada importir yang berisi bahwa barang impor sudah sampai di pelabuhan.

2) Dokumen BC 2.3

Pemberitahuan pengangkutan barang impor dari suatu tempat ke tempat lain dalam pengawasan pabean

3) B/L (*Bill of Lading*)

B/L adalah suatu tanda terima penyerahan barang yang dikeluarkan oleh perusahaan pelayaran sebagai tanda bukti kepemilikan atas barang yang telah dimuat atas kapal laut oleh eksportir untuk diserahkan kepada importir

4) *Invoice*

*Invoice* adalah dokumen yang isinya mengenai nilai atau harga barang komoditi

5) *Packing list*

*Packing list* adalah dokumen yang isinya memuat daftar informasi mengenai rincian fisik barang komoditi yang akan diimpor

6) Berita acara penyegelan

Bukti bahwa *container* telah diperiksa dan disegel oleh petugas pelabuhan

7) Berita acara pembukaan segel

Surat pengantar untuk membuka muatan yang ada dalam *container*

8) *Manifest*

Dokumen pemberitahuan kepada pabean/ Bea Cukai yang dibuat secara keseluruhan oleh *forwader* atau pelayaran, yang isinya memuat nama barang, *total quantity*, *port of loading*, *port of*

*discharge consignee, shipper, notify party, no container, feeder vessel. Ocean vessel, dll*

9) *Notice arrival* (proforma)

Pemberitahuan informasi kedatangan kapal/Vessel. Yang dikeluarkan oleh *agent* pengapalan yang berada di negara penerima barang atau importir, dan ditujukan untuk *freight forwarding*

10) Surat pinjam *container*

Surat yang ditujukan ke *shipping line*, sebagai jaminan bahwa *container* dipinjam untuk di bawa ke gudang atau *factory consignee*.

11) *Overseas invoice/ debit note*

*Invoice* yang dibuat oleh *agent* di negara asal barang yang berisi nilai barang, tujuan, tanggal pengiriman, dan tanggal kedatangan yang ditujukan kepada *forwarding* yang berada di negara penerima barang atau importir.

**f. Dasar Hukum Kepabeanan**

Dasar hukum mengenai kepabeanan di bidang impor yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) PER-16/BC/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Untuk Dipakai
- 2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan, sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 17 Tahun 2006
- 3) Keputusan Menteri Keuangan No. 453/KMK.04/2002 tentang Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor, sebagaimana telah

beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 112/KMK.04/2003;

- 4) Keputusan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-07/BC/2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan DJBC No. P-42/BC/2008.

### 3. Sistem Informasi

#### a. Pengertian Sistem

Kemajuan Ilmu pengetahuan dan teknologi dunia, yang kini dipimpin oleh peradaban barat satu abad terakhir ini, mencengangkan banyak orang di berbagai penjuru dunia. Dalam berbagai aspek kehidupan hampir semua memanfaatkan kecanggihan teknologi yang kini berkembang sangat pesat. Sistem pada dasarnya merupakan sekumpulan objek yang bekerja bersama-sama menghasilkan metode, prosedur, teknik yang digabungkan dan diatur sedemikian rupa. Sistem informasi telah semakin terintegrasi ke dalam kegiatan bisnis keseharian kita, misalkan dalam akuntansi, keuangan, manajemen operasi, pemasaran, manajemen sumber daya manusia, atau fungsi bisnis utama lainnya. Menurut O'Brien (2006:04) Sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan *output* dalam proses transformasi yang teratur.

## b. Karakteristik Sistem

Karakteristik sistem menurut Jogianto (2005:54) sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu :

- 1) **Komponen**  
Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu-kesatuan, komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu sub sistem atau bagian-bagian dari sistem, setiap sub sistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan
- 2) **Batas Sistem**  
Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut.
- 3) **Lingkungan luar sistem**  
Lingkungan dari sistem adalah apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi dari sistem dan dengan demikian harus tetap dijaga dan dipelihara. Sedang lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem .
- 4) **Penghubung**  
Penghubung merupakan media perantara antar sub sistem. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu sub sistem ke sub sistem lainnya. *Output* dari satu subsistem akan menjadi input untuk sub sistem yang lainnya dengan melalui penghubung. Dengan penghubung satu sub sistem dapat berinteraksi dengan sub sistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.
- 5) **Masukkan**  
Masukan adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa *maintenance input* dan sinyal *input*. *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. Sinyal *input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran.
- 6) **Keluaran**  
Keluaran adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran

dapat merupakan masukan untuk sub sistem yang lain atau kepada supra sistem.

7) Pengolah

Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah atau sistem itu sendiri sebagai pengolahnya. Pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan-bahan yang lain menjadi keluaran berupa barang jadi.

8) Sasaran atau tujuan

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan atau sasaran. Kalau suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya

**c. Pengertian Informasi**

Menurut Faishal (2008:27) informasi adalah data yang telah diolah dan siap digunakan oleh pengambilan keputusan. Informasi merupakan produk akhir dari suatu sistem. Informasi tidak lepas kaitannya dengan data, informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang bermanfaat bagi penerimanya dalam mengambil keputusan atau memasukkan data.

**d. Pengertian Sistem Informasi**

Sistem informasi merupakan suatu media pengolahan data yang bekerja secara terstruktur mengkoordinasikan berbagai sumber daya untuk menghasilkan informasi yang diperlukan oleh semua penggunanya dalam pengambilan keputusan. Menurut James A. O'Brien dan George M. Marakas (2014:04) Sistem Informasi bisa terdiri atas kombinasi terorganisasi apapun dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data, dan kebijakan serta prosedur yang

terorganisasi yang menyimpan, mengambil, mengubah, dan memisahkan informasi dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan pengertian diatas peneliti menyimpulkan bahwa sistem informasi adalah sebuah sistem yang terintegrasi secara optimal dan berbasis komputer yang dapat menghimpun dan menyajikan berbagai jenis data yang akurat untuk berbagai macam kebutuhan.

#### **e. Komponen Prosedur Sistem Informasi**

Komponen prosedur dalam sistem informasi berkaitan dengan prosedur manual dan prosedur berbasis komputer serta standar untuk mengolah data menjadi informasi yang berguna. Suatu prosedur adalah urutan langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan satu atau lebih aktivitas pengolahan informasi. Pengolahan informasi ini dapat dikerjakan dengan pengguna, atau kombinasi pengguna dan staff TI. Komponen-komponen sistem informasi menurut Susanto (2004:61) adalah sebagai berikut:

- 1) Perangkat Keras (*Hardware*)  
Perangkat keras merupakan perangkat fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan, dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi
- 2) Perangkat Lunak (*Software*)  
Perangkat lunak adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer. Perangkat lunak (*Software*) dikelompokkan menjadi dua kelompok berdasarkan fungsinya, yaitu perangkat lunak sistem dan perangkat lunak aplikasi.
- 3) SDM (*Brainware*)  
SDM merupakan sumber daya yang terlihat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut

- 4) Basis Data (*Database*)  
Basis data merupakan kumpulan data-data yang tersimpan di dalam media penyimpanan di suatu perusahaan atau di dalam komputer
- 5) Prosedur (*Procedure*)  
Prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.
- 6) Jaringan Komunikasi (*Communication network*)  
Jaringan komunikasi merupakan kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang sesuai yang disusun untuk mengkomunikasikan berbagai macam informasi dari satu lokasi ke lokasi yang lain

#### f. Kualitas Sistem

Kualitas sistem menurut DeLone and McLean (2003) dalam Livari (2005) merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan dari informasi karakteristik produk. Menurut DeLone and McLean (2003) terdapat lima indikator dalam pengukuran kualitas sistem yaitu sebagai berikut:

- 1) Kemudahan Pengguna (*Easy of use*)  
Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna yaitu berupa kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut. Kemudahan yang dimaksud tidak hanya mudah untuk dipelajari maupun digunakan tetapi juga dapat memudahkan dalam proses pekerjaan maupun tugas dimana sistem tersebut dapat lebih mempermudah pekerjaan dibandingkan dengan dikerjakan secara manual.
- 2) Kecepatan Akses (*Response Time*)  
Kualitas sistem informasi juga sangat dipengaruhi oleh kecepatan akses. Kualitas sistem informasi dapat dikatakan baik apabila akses sistem informasi mempunyai kecepatan yang maksimal. Kecepatan akses akan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.
- 3) Keandalan Sistem (*Reability System*)  
Dalam hal ini yang dimaksud dengan keandalan sistem yaitu ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Sistem informasi yang berkualitas harus bisa diandalkan. Keandalan sistem informasi juga dapat dilihat dari mampu atau tidaknya

sistem informasi tersebut melayani kebutuhan pengguna tanpa ada kendala yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna.

4) **Fleksibilitas (*Flexibility*)**

Sistem informasi dikatakan memiliki kualitas yang baik apabila sistem tersebut merupakan sistem yang fleksibilitas, maksudnya sistem informasi dapat melakukan perubahan-perubahan untuk memenuhi kebutuhan pengguna supaya pengguna bisa lebih puas dengan sistem informasi tersebut

5) **Keamanan sistem (*Security System*)**

Sistem informasi dapat dikatakan memiliki kualitas baik apabila sistem tersebut memiliki keamanan yang dapat diandalkan. Keamanan sistem dapat dilihat dari program yang ada pada sistem tidak dapat diubah oleh sembarang orang dan program-program tersebut tidak dapat terhapus apabila terjadi kesalahan sistem maupun kesalahan dari pengguna.

Dari penjelasan-penjelasan diatas kualitas sistem informasi yang baik dan dikatan efektif harus sesuai dengan indikator yaitu Kemudahan Pengguna (*Easy of use*), Kecepatan Akses (*Response Time*), Keandalan Sistem (*Reability System*), Fleksibilitas (*Flexibility*), dan Keamanan sistem (*Security System*).

**g. Kualitas Informasi**

Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu. (O'Briens, 2005:703). Suatu sistem dari penggunaan IT harus dapat menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan/organisasi. Oleh karena itu semua tergantung pada kualitas informasi yang dihasilkan dalam pengujiannya. Menurut DeLone and McLean (2003) untuk mengukur kualitas informasi terdapat 5 indikator yaitu:

### 1) Kelengkapan (*Completeness*)

Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem tersebut.

### 2) Penyajian Informasi (format)

Format sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Penyajian informasi pada sistem informasi harus disajikan dalam bentuk yang tepat, maka dengan begitu informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

### 3) Relevansi (*relevance*)

Kualitas informasi yang diberikan sistem informasi dapat dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu

dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi dikaitkan dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna

4) Akurat (*accurate*)

Keakuratan sistem informasi dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut

5) Ketepatan waktu (*timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi pada sistem informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang baik jika informasi dapat dihasilkan tepat waktu

#### **h. Kualitas Pelayanan**

Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Goetsh

dan Davis (dalam Tjiptono Fandy, 2003:4) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sementara itu Collier (dalam Zulian Yamit, 2010:22) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik kepada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat terdapat dua pihak yang berperan. Pertama, adalah pihak yang melayani atau organisasi yang memberikan pelayanan, dalam hal ini pelayanan administrasi publik disebut birokrasi. Kedua, pihak yang dilayani atau pihak yang menerima pelayanan (bisa individu, bisa badan). Pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau yang dijanjikan (berupa kinerja pelayanan) sedangkan pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau ekspektasi yaitu harapan. Kedua belah pihak ini saling berhubungan dan besar kemungkinan timbul perbedaan persepsi yang mengakibatkan timbulnya kesenjangan (*gaps*) yang dampaknya akan mengganggu kualitas pelayanan.

Menurut DeLone and McLean (2003), ada 2 indikator dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1) Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan

2) Empati (*Emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi

Untuk kepuasan pengguna sendiri terdapat 2 indikator pengukur, yaitu:

1) Kepuasan Informasi (*repeat visits*)

Perbedaan antara informasi yang dibutuhkan serta informasi yang diterima. “Secara umum kepuasan informasi sebagai hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima” (menurut Remenyi Smith dan Money)

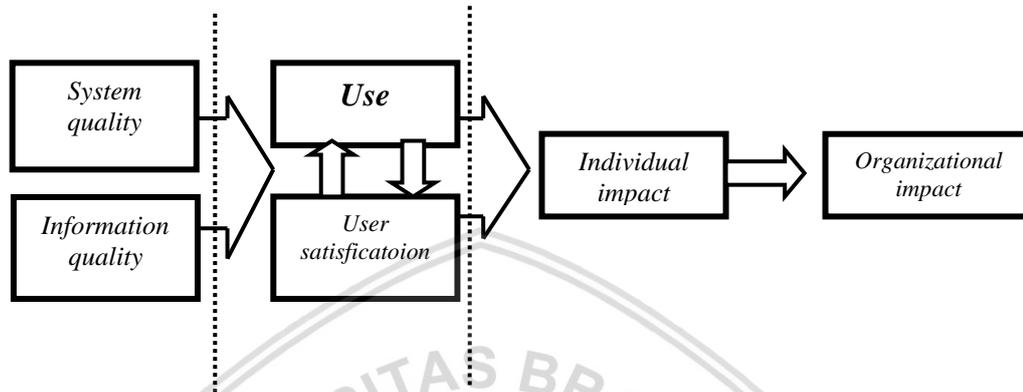
2) Kepuasan Menyeluruh (*repeat purchase*)

Salah satu bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem. Serta manfaat dalam dalam proses input proses output yang diterima

**i. Model Kesuksesan Sistem DeLone and McLean**

Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian yang terkenal adalah penelitian yang dilakukan oleh

DeLone & McLean (1992). Berikut model kesuksesan sistem milik DeLone and McLean.



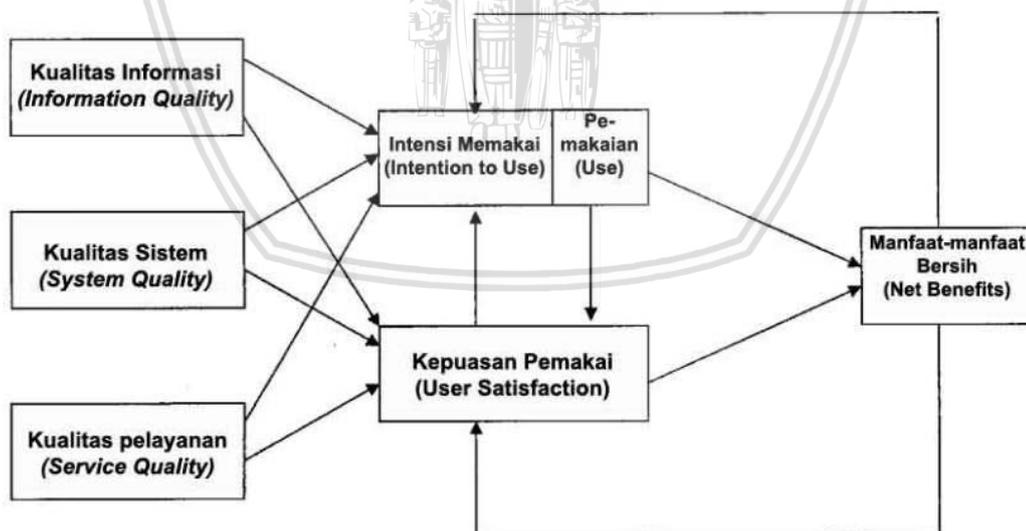
**Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem DeLone and McLean (1992)**

Model kesuksesan sistem milik DeLone and McLean merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah:

- 1) Kualitas sistem (*system quality*)
- 2) Kualitas informasi (*information quality*)
- 3) Penggunaan (*use*)
- 4) Kepuasan pemakai (*user satisfaction*)
- 5) Dampak individual (*individual impact*)
- 6) Dampak organisasional (*organizational impact*)

Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya. Pertimbangan proses berargumentasi bahwa suatu sistem terdiri dari beberapa proses, yaitu satu proses mengikuti proses yang lainnya.

Dari kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, DeLone & McLean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M yang diperbarui (*updated D&M IS Success model*). Dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model, berikut model DeLone & McLean yang telah diperbarui (2003).



Gambar 2.2 Model DeLone & McLean yang telah diperbarui (2003)

#### 4. *Billing System*

##### a. **Pengertian**

Menurut Handayani dan Noviari (2016:1004) *Billing system* adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode *billing*. Transaksi pembayaran secara elektronik, dilakukan melalui bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode *billing*. Sistem pembayaran ini dilakukan secara elektronik dengan menggunakan kode *billing* yang mudah dilakukan dimana saja dan kapanpun jika ingin membayarnya. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 32/PMK.05/2014 Pasal 1, Kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan oleh sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan *user*.

Sistem ini meniadakan interaksi antar manusia, jadi mulai dari pengisian data hingga penyetoran uang semuanya menggunakan sistem *on-line*. Kegiatan pendaftaran, pengisian data-data, dan pembayarannya pun dilakukan secara *on-line* dan *real time* via portal *on-line* Bea Cukai ([www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)) setelah itu user akan mendapatkan kode *billing* yang akan dikirimkan ke *email* yang telah didaftarkan. Berdasarkan kode *billing* tersebutlah user dapat membayarkan kewajiban ekspor atau impor melalui *internet banking*, ATM atau pembayaran *on-line* lainnya. Berdasarkan pengertian diatas peneliti menyimpulkan bahwa *billing system* adalah suatu pemodernan sistem pembayaran yang dapat dilakukan secara *on-line*.

## b. Manfaat *Billing System*

Secara umum manfaat adanya *billing system* baik dari sisi user maupun pemerintah adalah sebagai berikut :

- 1) Mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data dalam rangka pembayaran dan penyetoran penerimaan negara.
- 2) Menghindari/meminimalisasi kemungkinan terjadinya *human error* dalam perekaman data pembayaran dan penyetoran oleh petugas Bank/Pos Persepsi.
- 3) Memberikan kemudahan & fleksibilitas cara pembayaran / penyetoran melalui beberapa alternatif saluran pembayaran dan penyetoran.
- 4) Memberikan keleluasaan kepada user untuk merekam data setoran secara mandiri (*self assessment*).

*Billing system* dapat diakses melalui aplikasi *billing* di CEISA melalui Portal Pengguna Jasa, yaitu Pengguna jasa yang telah memiliki user portal dapat membuat kode *billing* dan melakukan monitoring status *billing* yang dimiliki Terdapat 3 tahapan dalam *billing system* yaitu proses pendaftaran, proses pembuatan, proses pembayaran. Semua tahap dilakukan melalui portal <https://customer.beacukai.go.id> atau melalui alamat *website* <http://www.beacukai.go.id>. Kode *billing* memiliki masa aktif 48 jam sejak diterbitkan dan jika kode *billing* melewati masa aktif otomatis tidak dapat dipergunakan sekaligus akan terhapus dari sistem, kemudian *user* dapat membuat kembali kode *billing* yang baru tetapi rekaman data dengan kode *billing* yang lama akan tetap tersimpan. *Billing* dapat di monitor dan di lihat statusnya dari portal pengguna jasa, yaitu:

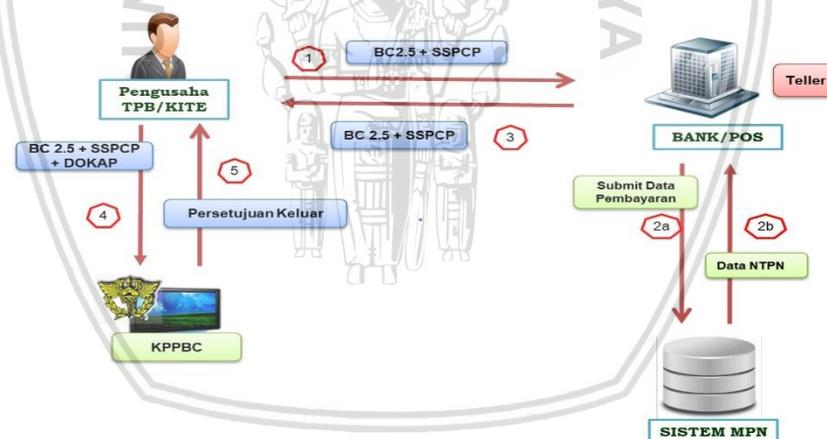
- 1) *Create Billing* → Data tagihan telah di buat kode *billing* (data *billing* masih di DJBC, belum dapat di lakukan pembayaran)
- 2) Kirim ke MPN → Data *Billing* telah di kirimkan ke *settlement* (data *billing* telah di kirimkan ke Direktorat Jenderal Perbendaharaan, sudah dapat di lakukan pembayaran)

- 3) Terima NTPN → Data *Billing* telah mendapatkan NTPN (data *billing* telah di lakukan pelunasan di bank/pos)
- 4) Rekon NTPN-*Billing* → Data *Billing* telah di rekonsiliasikan dengan data tagihan yang terdapat pada aplikasi *billing* DJBC
- 5) Rekon NTPN-CEISA → Data *Billing* telah di rekonsiliasikan dengan data tagihan yang terdapat pada aplikasi CEISA (SAC, Impor, Ekspor, dll) untuk kemudian di update statusnya menjadi telah di lakukan pelunasan pada aplikasi terkait.

### c. Alur Pembayaran Impor Sebelum dan Sesudah Mpn G2

Sebelum diterapkannya *billing system* pembayaran dalam rangka ekspor dan impor dilakukan secara manual. Berikut perbedaan tahap pembayaran saat sebelum dan sesudah penerapan *billing system* menurut website bea cukai:

Sebelum berlakunya *billing system*:

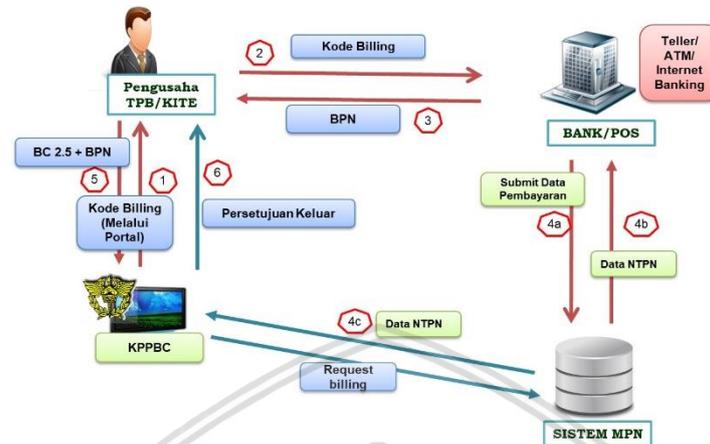


**Gambar 2.3 Alur Pembayaran Sebelum berlakunya *billing system***

- 1) Pengguna jasa membuat SSPCP berdasarkan PIB yang telah dibuat kemudian disampaikan ke Bank untuk dilakukan pembayaran
- 2) a. Bank memberikan validasi atas SSPCP dan PIB  
b. Dalam hal Kantor Bea dan Cukai sudah menerapkan PDE, data pembayarannya dikirimkan oleh Bank ke Sistem Ceisa DJBC
- 3) Pengguna jasa menyampaikan PIB dan SSPCP ke Kantor Bea dan Cukai
- 4) Kantor Bea dan Cukai memberikan nomor pendaftaran dan menerbitkan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB), Surat



Setelah berlakunya *billing system* (data PIB belum disampaikan terlebih dahulu)



**Gambar 2.5** Alur Pembayaran Setelah berlakunya *billing system* (data PIB belum disampaikan terlebih dahulu)

- 1) Pengguna jasa mengakses portal pengguna jasa untuk membuat kode *billing* dengan cara melakukan perekaman data PIB
- 2) Kode *billing* yang telah di dapat kemudian digunakan untuk melakukan pembayaran melalui bank (*teller, ATM, EDC, Internet Banking*) atau kantor pos. Data pembayaran tersebut akan secara otomatis dikirimkan oleh bank/pos kepada sistem *settlement* MPN. Sistem *settlement* MPN akan menerbitkan NTPN yang dikirimkan secara *realtime* ke sistem *Billing* DJBC dan Bank/Pos dan sistem *billing* DJBC
- 3) Dari pembayaran tersebut pengguna jasa akan akan memperoleh BPN (Bukti Penerimaan Negara) dari Bank/Pos
- 4) Pengguna jasa menyampaikan data PIB kepada kantor Bea dan Cukai melalui modul PIB. Setelah melalui proses validasi (NSW) dan penjaluran, data PIB tersebut akan dikirimkan ke sistem *billing* DJBC
- 5) Berdasarkan data pembayaran, kantor Bea dan Cukai akan memberikan nomor pendaftaran, dan menerbitkan SPPB, Surat Pemberitahuan Jalur Kuning, atau Surat Pemberitahuan Jalur Merah

#### d. Jenis Gangguan Pembayaran Melalui MPN G2

Gangguan pada MPN G2 dikategorikan menjadi 3, yaitu:

- 1) Jika gangguan pada sistem *billing* DJBC, dimana sistem *billing* tidak dapat diakses baik oleh pegawai bea dan cukai maupun oleh

pengguna jasa. Jika gangguan ini terjadi melebihi waktu tertentu (misalkan 4 jam/ atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku) maka pembayaran dilakukan kepada bendahara penerimaan. Tata cara pembayaran ke bendahara akan di atur dalam peraturan direktorat jenderal setelah MPN G2 berlaku secara *mandatory*

- 2) Jika gangguan terjadi di bank:
  - a) Bank tidak dapat mengakses kode *billing* yang diberikan oleh pengguna jasa. Penyebabnya kemungkinan kode *billing* yang disampaikan ke bank/ke *ATM/internet banking* salah. Cek kembali kode *billingnya*
  - b) Bank tidak menerima respon NTPN setelah pembayaran dilakukan. Jika pembayaran berhasil dilakukan, namun tidak mendapatkan respon NTPN, maka minta ke bank untuk menerbitkan BPN tanpa NTPN. Jangan melakukan pembayaran kembali atas kode *billing* yang sudah berhasil dibayar, karena tidak akan bisa di restitusi. Kemudian minta kembali BPN yang ada NTPNnya kepada bank pada sore hari, karena bank akan mendapatkan respon NTPN yang tertunda tersebut pada sore hari.
- 3) Sistem *billing* DJBC tidak menerima respon NTPN dari sistem MPN G2 (*settlement*) setelah pembayaran dilakukan. Pengguna jasa menyampaikan BPN kepada pejabat bea dan cukai untuk diteliti kebenaran pembayarannya, baik menggunakan aplikasi

*billing* maupun aplikasi yang disediakan oleh DJPB. Kemudian pejabat Bea dan Cukai melakukan perekaman pelunasan secara manual

**e. Kelebihan dan Kekurangan *Billing System***

Berikut adalah kelebihan dari penerapan *billing system*

([www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)) :

1. Lebih Mudah  
Penyetor tidak perlu lagi mengantri di loket antrian *teller* untuk melakukan pembayaran. Penyetor dapat melakukan transaksi pembayaran pajak melalui Internet Banking cukup dari meja kerja atau melalui mesin ATM. Tidak perlu lagi membawa lembaran kertas SSPCP ke Bank atau Kantor Pos Persepsi, cukup membawa catatan kecil berisi Kode *Billing* untuk ditunjukkan ke *teller* atau dimasukkan sebagai kode pembayaran pajak di mesin ATM atau dengan *Internet Banking*.
2. Lebih Cepat  
Dapat melakukan transaksi pembayaran pajak hanya dalam hitungan menit dari mana pun berada. Kode *Billing* yang telah ditunjukkan, akan mempermudah *teller* untuk mendapatkan data pembayaran berdasarkan data yang telah di input sebelumnya.
3. Lebih Akurat  
Sistem akan membimbing dalam pengisian SSP data elektronik dengan tepat dan benar atau sesuai dengan transaksi perpajakan yang akan dibayar, sehingga kesalahan data pembayaran, seperti Kode Akun dalam Pajak dan Kode Jenis Setoran, dapat dihindari dengan adanya Kesalahan *entry* data yang biasa terjadi di *teller* dapat terminimalisasi karena data yang diproses akan muncul pada layar adalah data yang telah akan input sendiri sesuai dengan transaksi yang akan dibayar.
4. Meminimalkan dan bahkan menghilangkan potensi terjadinya kesalahan input dalam pembayaran, karena sistem SAC, CEISA Ekspor dan CEISA Impor terintegrasi dengan MPN. Sehingga data-data pembayaran di MPN akan sama persis dengan data pembayaran di SAC, CEISA Ekspor dan CEISA Impor. Sehingga potensi terjadinya *unmatch* dalam rekonsiliasi sangat kecil.
5. Menghilangkan potensi pemalsuan bukti pembayaran, karena bukti bayar disampaikan langsung oleh MPN ke sistem SAC, CEISA Ekspor dan CEISA Impor.
6. Tidak ada mekanisme reversal, karena pembayaran didasarkan pada dokumen yang ada di sistem SAC, CEISA Ekspor dan

CEISA Impor. Sehingga menghilangkan potensi *unmatch* dan kerugian penerimaan negara.

7. Bagi pemerintah dalam hal ini Kementerian Keuangan dapat menjamin validitas dan akurasi data penerimaan negara.

Kekurangan dari penerapan *billing system* ini yaitu :

1. *Software* masih mudah di hack oleh orang
2. Kurangnya sarana internet untuk KPPBC yang ada di daerah
3. Jika internet atau listik di sekitar sedang bermasalah, maka sistem pun akan ikut bermasalah, karena sistem ini benar-benar tergantung oleh jaringan internet dan juga arus listrik
4. Jika *software* masternya terkena virus maka seluruh datanya akan hilang dan sulit untuk mencari *historyback up*-nya
5. Menurut para penggunaan, sistem ini masih juga terdapat *Bug*, dan masih mudah dilumpuhkan. Oleh karena itu keamanan sistem ini belum terjamin untuk sepenuhnya.
6. Kemampuan SDM yang terbatas akan teknologi
7. Masih minimnya pengedukasian tentang tata cara penggunaan sistem *billing*.

#### f. Dasar Hukum

Dasar hukum mengenai implementasi Modul Penerimaan Negara G2 pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-33/BC/2016 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Penerimaan Negara dalam Rangka Kepabeanan dan Cukai Secara Elektronik. Diatur juga pada beberapa Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor:

- 1) PER-07/BC/2014 Tentang Pelaksanaan Uji Coba Tata Cara Penyetoran Penerimaan Negara Atas Barang Kena Cukai dengan Menggunakan Kode *Billing*
- 2) PER-36/BC/2014 Tentang Pelaksanaan Uji Coba Tata Cara Penyetoran Penerimaan Negara Dengan Menggunakan Kode *Billing* Pada Kantor Pelayanan Yang Belum Menerapkan Pertukaran Data Elektronik (PDE) atas Layanan Ekspor

- 3) PER-39/BC/2014 Tentang Pelaksanaan Uji Coba Tata Cara Penyetoran Penerimaan Negara Atas Layanan Impor Dengan Menggunakan Kode *Billing*.

## B. Tinjauan Empiris

Penelitian terdahulu akan bermanfaat jika judul penelitian yang digunakan sebagai pertimbangan memiliki hubungan dengan penelitian yang hendak dilakukan. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi oleh penelitian dalam melakukan penelitian, yaitu :

1. Iriyadi dan Budiyanto (2009)

Penelitiannya berjudul “Evaluasi Sistem *Billing* Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Operasional Rawat Jalan”. Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui sistem penagihan untuk rawat jalan dan prosedur sistem rawat jalan di Rumah Sakit PMI Bogor. Hasil dari penelitian ini adalah Setiap sistem perlu dievaluasi dalam pelaksanaannya untuk dapat memenuhi kebutuhan penggunaan. Di Rumah Sakit PMI, sistem penagihan untuk rawat jalan yang lebih mampu menjawab kebutuhan management dalam memberikan laporan, terutama pendapatan dari pasien rawat jalan. Sistem ini lebih efisien dalam memasukkan data atau transaksi di bandingkan dengan input manual.

2. Rysaka, Saleh, dan Rengu (2013)

Penelitiannya berjudul “Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)”. Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui bagaimana Sistem elektronik perpajakan yang terdiri dari *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing* dan

*e-Billing* mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pelaksanaan sistem elektronik perpajakan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara tiap tahunnya mengalami kenaikan dalam penggunaan *e-SPT* dan *e-Filing*. Bisa dikatakan sistem elektronik pada KPP Pratama Malang Utara tidak terlepas dari adanya faktor pendukung dan penghambat di dalamnya, maka perlu kerja sama pemerintah dengan wajib pajak.

3. Putra (2015)

Penelitiannya berjudul “Efektivitas Sistem Dan Prosedur Pembayaran Pajak Secara Elektronik ( *Biling System* ) Bagi Wajib Pajak”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana efektivitas sistem dan prosedur pembayaran pajak secara elektronik (*billing system*) bagi wajib pajak. Hasil dari penelitian tersebut efektivitas sistem dan prosedur pembayaran pajak secara elektronik yaitu secara sistem, pembayaran pajak lebih efektif dalam hal pembuatan kode *billing* dan lebih akurat karena sistem membimbing wajib pajak dalam pengisian surat setoran pajak. Secara prosedur, pembayaran pajak lebih mudah karena bisa melalui anjungan tunai mandiri dan *internet banking*serta lebih cepat karena hanya tinggal memasukkan kode *billing* tanpa memasukkan identitas wajib pajak.

4. Abdurrahman, Domai, dan Sobarudin (2015).

Penelitiannya berjudul “Implementasi Program *E-Filing* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro)”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menganalisis serta menjelaskan implementasi program *e-Filing* dan untuk menjelaskan peran program *e-Filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Manfaat penelitian sebagai bahan koreksi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro atas implementasi program *e-Filing*. Hasil dari penelitian tersebut adalah Langkah-langkah dalam implementasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial dalam proses implementasi. Namun implementasi *e-Filing* belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak. Hal tersebut terjadi karena *e-Filing* belum mampu menghilangkan faktor perbedaan individu yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak .

5. Oktavya (2015)

Penelitiannya berjudul “Penerapan (*Electronic Government*) *E-Government* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang”. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat keberhasilan dari penerapan *e-government* pada *website* pajak.go.id dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang

serta mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pengenalan maupun penerapan sistem *e-government* tersebut. Pada penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa:

- a. Dalam penerapan *electronic government (e-government)* partisipasi masyarakat kota Bontang masih kurang.
- b. Pada penempatan sumberdaya manusianya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama kota Bontang khususnya pada Seksi Pengolahan Data dan Informasi yang menjabat sebagai pelaksana secara keseluruhan tidak disesuaikan dengan jurusan pendidikan yang dimiliki, hanya saja dalam bidang komputer mereka dapat mengerti dan menguasai
- c. Pada bidang infrastruktur sangat menunjang Seksi P
- d. engolahan Data dan Informasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya
- e. Pada tahap dukungan pemerintah ini, pada umumnya sudah cukup baik hal tersebut terlihat dalam penyediaan dana yang dianggarkan untuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang.

Berdasarkan uraian diatas, agar lebih mudah peneliti mengolah menjadi tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

No .	Judul dan Pengarang Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Evaluasi Sistem <i>Billing</i> Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Operasional Rawat Jalan (Iriyadi dan Budiyanto, 2009)	Mengetahui sistem penagihan untuk rawat jalan dan prosedur sistem rawat jalan	metode penulisan yang akan dipergunakan adalah Observasi dan	Setiap sistem perlu dievaluasi dalam pelaksanaannya untuk dapat memenuhi kebutuhan pegguan. Di Rumah Sakit PMI,

No	Judul dan Pengarang Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		di Rumah Sakit PMI Bogor	Wawancara. Teknik pengolahan data yang digunakan penulis adalah dengan pendekatan kualitatif	sistem penagihan untuk rawat jalan yang lebih mampu menjawab kebutuhan management dalam memberikan laporan, terutama pendapatan dari pasien rawat jalan. Sistem ini lebih efisien dalam memasukkan data atau transaksi dibandingkan dengan input manual.
2.	Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan. (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara) (Rysaka, Saleh, Rengu, 2013)	Mengetahui bagaimana Sistem elektronik perpajakan yang terdiri dari e-Registration, e-SPT, e-Filing dan e-Billing mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak Dalam menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri.	metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	pelaksanaan sistem elektronik perpajakan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara tiap tahunnya mengalami kenaikan dalam penggunaan e-SPT dan e-Filing. Bisa dikatakan sistem elektronik pada KPP Pratama Malang Utara tidak terlepas dari adanya faktor pendukung dan penghambat di dalamnya, maka perlu kerja sama pemerintah dengan wajib pajak

No	Judul dan Pengarang Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Efektivitas Sistem Dan Prosedur Pembayaran Pajak Secara Elektronik ( <i>Biling System</i> ) Bagi Wajib Pajak (Putra, 2015)	untuk mengetahui dan memahami bagaimana efektivitas sistem dan prosedur pembayaran pajak secara elektronik ( <i>biling system</i> ) bagi wajib pajak	teknik analisis data deskriptif kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas sistem dan prosedur pembayaran pajak secara elektronik yaitu secara sistem, pembayaran pajak lebih efektif dalam hal pembuatan kode <i>billing</i> dan lebih akurat karena sistem membimbing wajib pajak dalam pengisian surat setoran pajak. Secara prosedur, pembayaran pajak lebih mudah karena bisa melalui anjungan tunai mandiri dan internet <i>banking</i> serta lebih cepat karena hanya tinggal memasukkan kode <i>billing</i> tanpa memasukkan identitas wajib pajak.

No	Judul dan Pengarang Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro) (Abdurrohman, Domai, Shobaruddin, 2015)	Filing dan untuk menjelaskan peran program e-Filing dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Manfaat penelitian sebagai bahan koreksi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro atas implementasi program e-Filing	jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.	sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial dalam proses implementasi. Namun implementasi e-Filing belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak. Hal tersebut terjadi karena e-Filing belum mampu menghilangkan faktor perbedaan individu yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak
5.	Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang (Oktavya, 2015)	mengukur tingkat keberhasilan dari penerapan e-Government pada website pajak.go.id dalam	deskriptif kualitatif,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam penerapan electronic government (e-government) partisipasinya arakat kota Bontang masih kurang.</li> <li>2. Pada penempatan</li> </ol>

No	Judul dan Pengarang Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		<p>memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang serta mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pengenalan maupun penerapan sistem e-Government tersebut</p>		<p>3. Dalam penerapan electronic government (e-government) partisipasinya masyarakat kota Bontang masih kurang.</p> <p>4. Pada penempatan</p> <p>5. sumberdaya manusianya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama kota Bontang khususnya pada Seksi Pengolahan Data dan Informasi yang menjabat sebagai pelaksana secara keseluruhan tidak disesuaikan dengan jurusan pendidikan yang dimiliki</p> <p>6. Pada bidang infrastruktur sangat menunjang Seksi Pengolahan Data dan Informasi dalam menjalankan tugas dan</p>

	Judul dan Pengarang Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				Fungsinya 7. Pada tahap dukungan pemerintah ini, pada umumnya sudah cukup baik hal tersebut terlihat dalam penyediaan dana yang dianggarkan untuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang.

Sumber: *Diolah Peneliti (2017)*

Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian milik penulis adalah pada instansinya. Dikarenakan pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai baru saja diterapkan sistem pembayaran secara elektronik tersebut. Jika dilihat pada sistem pembayaran pada rumah sakit dan KPP yang telah menerapkan *billing system* lebih dahulu sebelum DJBC, penerapan ini bisa dibilang berhasil. Diharapkan pula dalam penelitian penulis ini mampu memberikan *review* guna mengukur keefektifitasan penerapan *billing system*.

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan bagi seorang peneliti dalam melakukan penelitiannya

(Nazir, 2011:36). Pada penelitian ini akan dijelaskan mengenai penerapan *billing system* atas penyelesaian formalitas impor pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.

Modernisasi Sistem Informasi dunia adalah salah satu faktor yang melatarbelakangi kemajuan teknologi secara pesat saat ini. Dalam berbagai aspek pasti ada sentuhan modern dari teknologi informasi. Perubahan dan perkembangan teknologi, baik teknologi informasi maupun teknologi komunikasi, dari waktu ke waktu yang sangat cepat, membawa berbagai dampak. Masyarakat pun tanggap dengan perkembangan sistem informasi, samapi kebijakan pemerintah untuk memperbaiki sistem kerja pun menggunakan sentuhan modern sistem informasi dalam melakukan berbagai pelayanan publik.

Di Indonesia kegiatan ekspor impor sangat berpengaruh terhadap pendapatan Negara. Ekspor Impor barang di Indonesia memiliki peraturan-peraturan yang bertujuan untuk meminimalisir barang ilegal yang keluar masuk daerah pabean. Dalam hal ini Direktorat Jenderal Bea dan Cukai berwenang penuh dalam menyeleksi barang keluar masuk daerah pabean yang tentunya dengan formalitas yang sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan Bea dan Cukai. Kegiatan impor dapat dikatakan sebagai kegiatan memasukan barang dari luar wilayah pabean negara kedalam wilayah pabean negara tertentu (Marcha, 2014).

Menteri Keuangan menerbitkan kebijakan terbaru pada DJBC guna memberikan kemudahan bagi importir dalam menyelesaikan formalitas imponya maupun kegiatan kepabeanan yang lain. Kebijakan tersebut diberlakukan pada yaitu penerapan *billing system*. *Billing system* adalah sebuah metode pembayaran

*on line* yang baru diterapkan oleh DJBC. Tahap awal penerapan sistem aplikasi *billing on-line* oleh bea cukai ini dilakukan integrasi dengan SAC yang mengacu pada Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-07/BC/2014 tanggal 26 Pebruari 2014 tentang “Pelaksanaan Uji Coba Tata Cara Penyetoran Penerimaan Negara atas Barang Kena Cukai dengan menggunakan kode *billing*” dan diterapkan secara serentak di seluruh KPPBC mulai tanggal 1 januari 2016. *Billing system* memberikan kemudahan bagi pengguna pembayaran akan menjadi lebih mudah, fleksibel, dan *realtime*.

Penyelesaian formalitas impor sebelum penerapan *billing system* cukup menjadi kendala, baik dalam hal waktu, tenaga, dan juga keamanan data. Seperti yang dijelaskan dalam PMK No.228/PMK.04/2015, “Pembayaran bea masuk, cukai, dan/ atau pajak dalam rangka impor dapat dilakukan dengan cara pembayaran tunai atau pembayaran berkala”. Dengan cara menghitung sendiri tagihan, kemudian datang ke bank dan melakukan pembayaran secara manual ke *teller* bank, kemudian bukti pembayaran diserahkan kepada pihak bea cukai disertai dengan lembar PIB. PIB adalah pemberitahuan oleh pemberitahu atas barang yang akan diimpor berdasarkan dokumen pelengkap pabean sesuai prinsip *self asesment*, dengan kata lain masih menggunakan formulir. Kelebihan dari penerapan *billing system* ini adalah Jika dulu menyetor pembayaran dengan membutuhkan SSPCP, namun dengan adanya *billing sistem*, pengguna jasa tidak memakan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan pembayaran terkait kepabeanan dan cukai, cukup memerlukan *device* dan jaringan internet, pengguna

jasa dapat melakukan pembayaran dari mana saja. Berikut adalah kelebihan dari penerapan *billing system* ([www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)) :

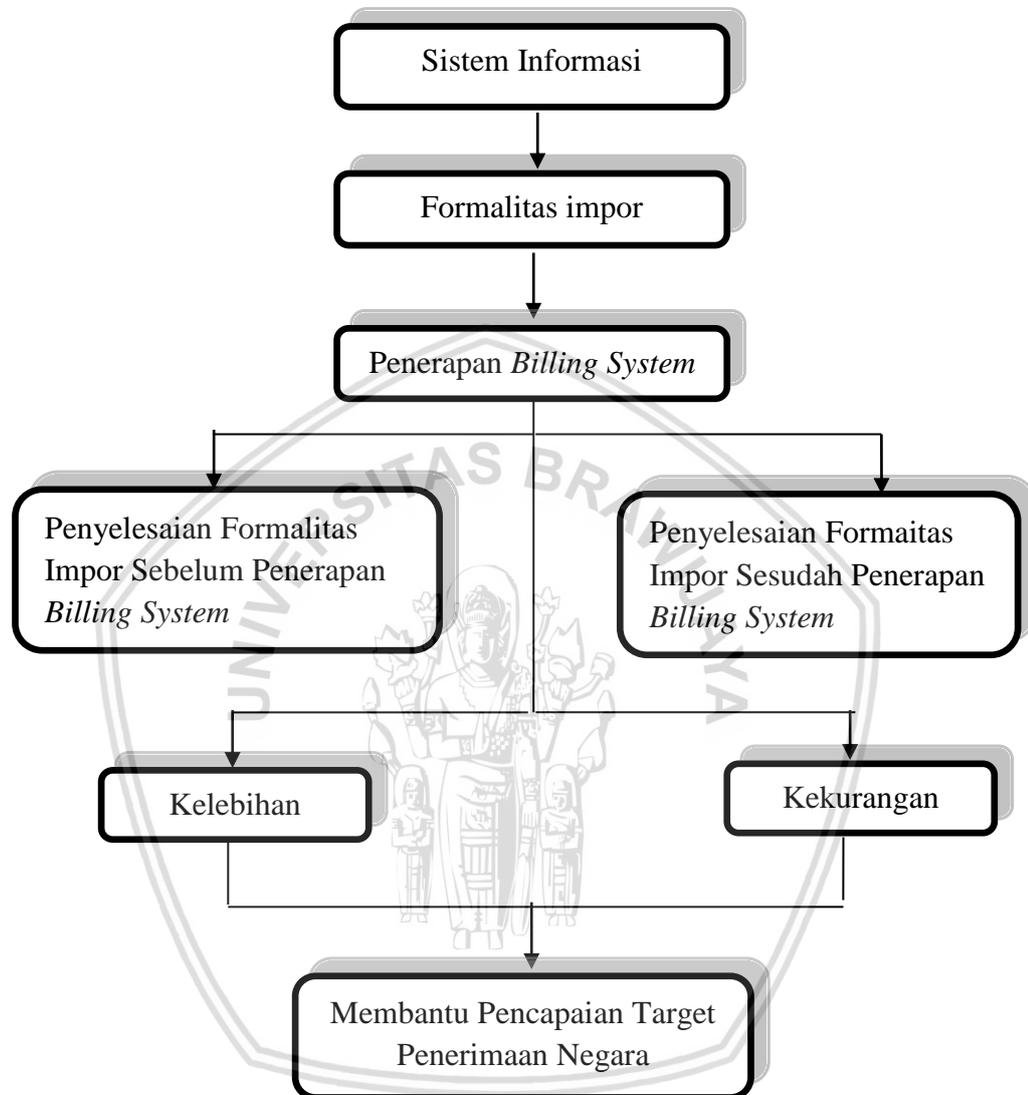
1. Lebih Mudah
2. Lebih Cepat
3. Lebih Akurat
4. Meminimalkan dan bahkan menghilangkan potensi terjadinya kesalahan input dalam pembayaran.
5. Menghilangkan potensi pemalsuan bukti pembayaran
6. Tidak ada mekanisme reversal.
7. Bagi pemerintah dalam hal ini Kementerian Keuangan dapat menjamin validitas dan akurasi data penerimaan negara.

Kekurangan dari penerapan *billing system* ini yaitu :

1. *Software* masih mudah di hack oleh orang
2. Kurangnya sarana internet untuk KPPBC yang ada di daerah
3. Jika internet atau listik di sekitar sedang bermasalah, maka sistem pun akan ikut bermasalah, karena sistem ini benar-benar tergantung oleh jaringan internet dan juga arus listrik
4. Jika *software* masternya terkena virus maka seluruh datanya akan hilang dan sulit untuk mencari *historyback up*-nya
5. Menurut para penggunaan, sistem ini masih juga terdapat *Bug*, dan masih mudah dilumpuhkan. Oleh karena itu keamanan sistem ini belum terjamin untuk sepenuhnya.
6. Kemampuan SDM yang terbatas akan teknologi
7. Masih minimnya pengedukasian tentang tata cara penggunaan sistem *billing*.

*Billing system* merupakan terobosan baru pemerintah dalam usahanya mengejar target penerimaan negara dari tahun ke tahun. Dari kelebihan dan kekurangan yang ditimbulkan, kebijakan baru pemerintah ini diharapkan dapat membantu pencapaian target penerimaan negara. Namun diawal tahun penerapan kebijakan tersebut masih cukup landai terlihat dari kenaikan jumlah penerimaan negara dari tahun 2015 hingga tahun 2016.

Berikut kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat dalam gambar 2.3



Sumber : data diolah penulis, 2017

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan penelitian kualitatif menurut Moeleong dalam Prastowo (2011:24) penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan yang secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sedangkan menurut Widi (2010:84) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah “penelitian yang mendiskripsikan suatu keadaan yang menjadi obyek dan subyek penelitian yang kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung”.

Menurut Cresswell (2015) karakteristik dari penelitian kualitatif adalah:

*Characteristic of qualitative research problem are: (a) the concept is immature due to a conspicuous lack of theory and previous research; (b) a notion that available theory may be inaccurate, inappropriate, incorrect, or biased; (c) a need exist to explore and describe the phenomena and to develop theory; or (d) the nature of the phenomenon may not be suited to quantitative measures.*

Ini berarti karakteristik dari penelitian kualitatif adalah:

1. Konsepnya tidak matang karena kurangnya teori dan penelitian terdahulu;
2. Pandangan bahwa teori yang sudah ada mungkin tidak tepat, tidak memadai, tidak benar atau rancu;
3. Kebutuhan untuk mendalami dan menjelaskan fenomena dan untuk mengembangkan teori; dan
4. Hakekat fenomenanya mungkin tidak cocok dengan ukuran-ukuran kuantitatif.

Penelitian kualitatif ini ditujukan untuk mengetahui fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan menggunakan penelitian ini peneliti akan menggambarkan bagaimana *billing system* dapat memberikan dampak positif terhadap penyelesaian formalitas impor di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, Sidoarjo.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus dalam sebuah penelitian berperan sangat penting. Fokus penelitian menurut Moleong (2007:97) adalah “segala sesuatu yang menjadi pusat perhatian peneliti menemukan serta memilah data mana yang diperlukan untuk suatu penelitian”. Fokus dapat memberikan arah penelitian dan memberikan batasan masalah yang diteliti. Penentuan fokus penelitian yang tepat akan memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang dibahas. Unsur-unsur yang menjadi fokus penelitian adalah :

1. Penerapan *billing system* di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda yang meliputi :
  - a. Penerapan *billing system* bagi pengguna jasa kepabeanan di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.
  - b. Penerapan *billing system* dalam penyelesaian formalitas impor
2. Peranan *billing system* dalam upaya membantu pencapaian target penerimaan negara dalam jumlah penerimaan.
3. Mengetahui, mendiskripsikan, dan menganalisis hambatan-hambatan dalam penerapan *billing system* dan cara mengatasi hambatan tersebut
  - a. Hambatan-hambatan dalam penerapan *billing system*

- 1) Tingkat Keamanan Sistem
  - 2) Jaringan internet
  - 3) Sumber Daya Manusia (SDM)
- b. Cara mengatasi hambatan-hambatan dalam penerapan *billing system*
- 1) *Memback-up* data yang masuk
  - 2) Meningkatkan kualitas jaringan internet
  - 3) Melakukan sosialisasi dan bimbingan penggunaan *billing system* bagi pegawai pajak dan pengguna jasa.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti melakukan penelitian yang berkaitan dengan tema, masalah dan fokus yang diangkat dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda Sidoarjo. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean (KPPBC TMP) Juanda berlokasi di Jalan Raya Juanda Km. 3-4 Sidoarjo Jawa Timur. Wilayah kerja KPPBC TMP Juanda saat ini meliputi Terminal Keberangkatan dan Kedatangan Bandara Internasional Juanda, Gudang Kargo Bandara Internasional dan Kantor Pos (*Mail Processing Center*) Juanda. Jenis layanan pada KPPBC TMP Juanda meliputi pelayanan ekspor-impor umum, barang pindahan, barang kiriman, barang bawaan penumpang dan awak sarana pengangkut.

KPPBC TMP Juanda merupakan bagian dari keberadaan kantor modern yang mulai diimplementasikan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sejak tahun 2007 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 134/KM.01/2010 tanggal

26 Juli 2010 dan Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-57/BC/2010 tanggal 11 Agustus 2010 tentang Penetapan Tipologi KPPBC Tipe A1 menjadi KPPBC Tipe Madya Pabean. Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 2016.03/PMK.01/2014 tanggal 17 Oktober 2014 perubahan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 168/PMK.01/2012 tanggal 6 November 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instans Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, pada 1 Juli 2015 KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda mengalami pemisahan menjadi KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda dan KPPBC Tipe Madya Pabean B Sidoarjo.

Alasan peneliti melakukan penelitian pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda karena menangani langsung proses keluar masuknya barang dan penumpang dari Bandara Internasional Juanda. Bandara Internasional Juanda adalah bandara terbesar kedua di Indonesia setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta berdasarkan lalu lintas pesawat dan mobilitas penumpangnya. Terminal ini memiliki luas 49.500 m<sup>2</sup> dan memiliki daya tampung maksimal hingga 6 JPT (juta penumpang pertahun) dan 120.000 ton kargo/tahun ([www.juandaairport.com](http://www.juandaairport.com))

#### **D. Sumber Data**

Sumber data menurut Arikunto (2013:172) adalah “subjek dari mana data dapat diperoleh”. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

### 1. Data Primer

Menurut Nasution (2012:143) “Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan termasuk laboratorium”. Data ini juga sering disebut sebagai data asli yang bersifat baru. Peneliti melakukan observasi dan wawancara langsung kepada Kepala Seksi dan Staff seksi Pelayanan Kepabeanan, serta hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.

### 2. Data Sekunder

Menurut Arikunto (2013:22) menjelaskan Data Sekunder adalah data yang berasal dari dokumen-dokumen yang dapat berupa foto, rekaman video, surat pribadi, kitab harian, sampai dokumen resmi dari instansi pemerintahan yang dapat memperkaya data primer. Penelitian ini menggunakan data sekunder yaitu dokumen-dokumen berupa foto, dan data-data yang mendukung penelitian. Antara lain profil KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, dan data realisasi penerimaan Bea dan Cukai tahun 2015-2016.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pengamatan (observasi), metode wawancara, dan metode dokumentasi.

### 1. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan adalah suatu kegiatan pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung mengenai fenomena yang akan diteliti. Observasi yang

dilakukan oleh peneliti disesuaikan dengan objek peneliti serta berlandaskan pada teori yang dimiliki oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda dengan melihat fenomena yang ada di lapangan yaitu Direktorat Jenderal Bea dan Cukai melakukan launching penerapan *billing system* pada awal Januari 2016 .

## 2. Metode Wawancara

Menurut Noor (2011:138) wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Berikut daftar peserta wawancara yang disajikan dalam **tabel 3.1**:

Tabel 3.1 Peserta Wawancara

No.	Nama Informan	Jabatan Informan
1	Rizal Efendi	Staff Perbendaharaan KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda
2	Adamri	Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanaan dan Cukai IV KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda
3	Qornain Corda Famil	Staff Kepabeanaan KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda
4	“Pengguna Jasa”	Pengguna Jasa dari “PT. XYZ”

Sumber: Olahan Peneliti

## 3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi.

Sebagian besar data berbentuk gambar, arsip foto, peraturan-peraturan, hasil rapat, data di *server* dan tersimpan di *website* yang mempunyai sifat utama tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam (Sujarweni, 2014:33). Dalam penelitian ini, instrumen dokumentasi yang digunakan yang terkait dengan penerapan *billing system* yang akan peneliti peroleh dari KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan yang dilakukan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2010:201). Instrumen utama pengumpulan data dalam penelitian kualitatif merupakan peneliti itu sendiri (Sugiyono, 2011:222). Menurut Sugiono (2011:201), instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1) Peneliti Sendiri**

Instrumen paling utama dan terpenting dalam sebuah penelitian adalah peneliti itu sendiri. Hal tersebut karena jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dimana merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, dan menjadi pelapor dari hasil kegiatannya. Oleh sebab itu peneliti harus masuk menjadi salah satu alat penelitian.

## 2) Protokol penelitian

Protokol penelitian adalah instrumen yang digunakan sebagai dasar untuk melakukan persiapan, pengumpulan, dan analisis data dalam penelitian.

## 3) Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara digunakan sebagai pedoman atau panduan dalam melakukan kegiatan tanya jawab yang memuat daftar pertanyaan mengenai masalah penelitian yang akan diteliti. Wawancara ini dilakukan terhadap narasumber atau informan yang bisa dijadikan sebagai landasan dalam melakukan penelitian dan dapat menjawab permasalahan yang sesuai dengan judul penelitian, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang baik.

## 4) Dokumentasi

Dokumentasi sebagai catatan yang digunakan peneliti dalam melakukan proses pengumpulan data. Catatan tersebut berupa *file softcopy* atau pun *file hardcopy*. Catatan lapangan, dipergunakan untuk mencatat apa yang dilihat, diamati, dialami, dan dipikirkan dalam proses pengumpulan data di lapangan.

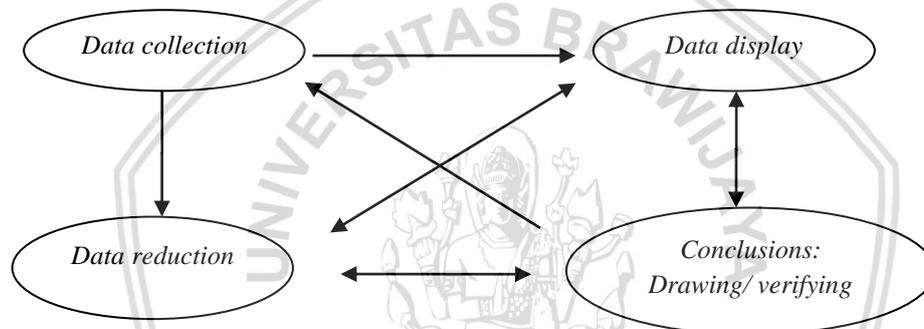
## 5) Alat Dokumentasi

Alat dokumentasi dan tulis-menulis untuk membantu dalam pencatatan hal-hal penting dilapangan

## G. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014:244) yang mengutip pendapat bogdan, menyatakan bahwa “*data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, fieldnotes, and other materials that you accumulate to*

*increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others*". Hal ini berarti bahwa analisis data merupakan suatu kegiatan untuk mencari data yang kemudian disusun secara sistematis dimana data tersebut berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan dan sumber lain sehingga informasi tersebut dapat dengan mudah dipahami oleh orang lain. Berikut merupakan metode analisis model interaktif dari Miles dan Huberman yang telah dijelaskan dalam Sugiyono (2009:431) pada gambar 3.1



**Gambar 3.1. Model Interaktif Miles dan Huberman**  
Sumber : Sugiyono (2009:431)

### 1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pada penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga data yang diperoleh jenuh (Sugiyono, 2009). Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada Kepala Seksi Pelayanan, Pelaksana Seksi Pelayanan, petugas pelayanan *billing system* dan pengguna jasa.

## 2. *Data Reduction* (reduksi data)

Mereduksi data dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dan membuang yang tidak perlu.

- a. Menyeleksi data-data yang diperlukan dalam menganalisis penerapan *billing system* pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda
- b. Menyeleksi atau memilih data-data yang diperlukan untuk menganalisis peran *billing system* dalam upaya memberikan kemudahan dalam penyelesaian formalitas impor pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.
- c. Menyeleksi atau memilih data-data yang diperlukan untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan penerapan *billing system* pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.

## 3. *Data Display* (Penyajian data)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori dan sejenisnya yang paling sering digunakan adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan *display* data maka akan mempermudah memahami dan apa yang telah direncanakan selanjutnya (Sugiyono, 2009).

Penyajian data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menjelaskan dan menggambarkan secara deskriptif mengenai penerapan *billing system* pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.

- b. Menjelaskan dan menggambarkan secara deskriptif mengenai peran *billing system* dalam upaya memberikan kemudahan penyelesaian formalitas impor.
- c. Menjelaskan dan menggambarkan hambatan-hambatan dan cara mengatasi hambatan dalam penerapan *billing system* pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.

#### 4. *Conclusion Drawing/verification* (Penarikan kesimpulan dan verifikasi)

Langkah terakhir dalam model interaktif Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penerapan *billing system* di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda dapat memberikan kemudahan bagi pengguna jasa dalam penyelesaian formalitas impor
- b. Peranan *billing system* dalam upaya meningkatkan penerimaan negara
- c. hambatan-hambatan dalam penerapan *billing system* dan cara mengatasi hambatan-hambatan tersebut

#### H. Keabsahan Data

Dalam Sugiyono (2014:270) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif uji keabsahan data terdiri atas uji kredibilitas (*credibility*), pengujian *transferability*, pengujian *dependability*, pengujian *konfirmability*. Penelitian ini menggunakan uji keabsahan data sebagai berikut :

### 1. Uji Kredibilitas (*creadibility*)

Menurut Moleong (2007 :330) uji kredibilitas atau disebut juga sebagai uji derajat kepercayaan dapat dilakukan dengan menggunakan triangulasi. Dalam Sugiyono (2014:273) triangulasi terdiri dari 3 macam yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi teknik pengumpulan waktu.

Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data, yaitu menguji kredibilitas melalui sumber yang sama melalui teknik yang berbeda yaitu menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi penerapan *billing system* untuk penyelesaian formalitas impor pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda menggunakan triangulasi sumber yakni dengan melakukan wawancara dengan 3 orang.

### 2. Pengujian *Transferability*

Moleong (2007: 324) menjelaskan bahwa pengujian *transferability* atau keteralihan dilakukan dengan membuat laporan dengan memberikan rincian yang jelas dan sistematis serta dapat dipercaya. Hal ini dilakukan dengan maksud supaya pembaca dapat dengan jelas memahami hasil penelitian tersebut. Apabila pembaca dapat mengerti dengan jelas tentang hasil penelitian tersebut berarti laporan tersebut memenuhi standar *transferability* (Faisal, 1990).

### 3. Pengujian *Dependability*

Penelitian kualitatif pengujian *dependability* dilakukan dengan mengaudit seluruh proses penelitian.

#### 4. Pengujian *Konfirmability*

Pengujian *konfirmability* adalah menguji hasil peneliti dengan mengaitkannya pada proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian, maka penelitian tersebut memenuhi standar *konfirmability*. Pengujian ini hampir sama dengan pengujian *dependability*, sehingga dapat dilaksanakan secara bersama-sama (Sugiyono, 2014:277).



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek

##### 1. Lokasi, Wilayah Kerja dan Sejarah

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda berada di Jalan Raya Bandara Juanda Km 3-4 Kabupaten Sidoarjo. KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda didirikan di atas tanah seluas 10.500 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 2.720 m<sup>2</sup>. Wilayah kerja KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda meliputi terminal keberangkatan dan kedatangan Bandara Internasional Juanda, gudang kargo Bandara Internasional dan Kantor Pos (*Mail Processing Center*) Juanda. Jenis layanan pada KPPBC TMP Juanda meliputi pelayanan ekspor-impor umum, barang pindahan, barang kiriman, barang bawaan penumpang dan awak sarana pengangkut.

KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda didirikan pada tahun 1976, pada saat itu berdiri dengan nama Kantor Inspeksi Bea dan Cukai Surabaya. Pada tanggal 24 Agustus 1987 Kantor Inspeksi Bea dan Cukai Surabaya berubah nama menjadi Kantor Inspeksi Bea dan Cukai Tipe A1 Juanda. Kantor Inspeksi Bea dan Cukai Tipe A1 terus mengalami perubahan nama yaitu pada 1998, 2006, 2007, 2009 hingga tahun 2010. Perubahan nama tersebut secara berurutan adalah dimulai dari Kantor Inspeksi Bea dan Cukai Tipe A Juanda, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai A3 Juanda, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan

Cukai Tipe A2 Juanda, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Juanda, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Juanda.

Pada 11 Agustus 2010 berganti nama menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda hingga sampai pada saat ini. Perubahan nama ini sebagai bentuk keberadaan kantor modern Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 2016.03/PMK.01/2014 tanggal 17 Oktober 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 168/PMK.01/2012 pada tanggal 6 November 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda melakukan pemisahan menjadi KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda dan KPPBC Tipe Madya Pabean B Sidoarjo. Pemisahan antara KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda dengan KPPBC Tipe Madya Pabean B Sidoarjo mulai dilaksanakan pada 1 Juli 2015.

## **2. Visi, Misi dan Motto**

Berdasarkan Keputusan Kepala KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda Nomor: KEP- 1972/WBC.10/KPP.MP.03/2011 tanggal 4 Mei 2011 tentang Penetapan Visi, Misi dan Motto Pelayanan. Visi yang dimiliki oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda yaitu “Menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai yang Berstandar Internasional”. Makna yang terkandung dari “ Menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai” yaitu sebagai kantor dalam lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tempat dipenuhinya kewajiban

pabean dan cukai sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Kepabeanan dan Cukai yang melakukan fungsi pengawasan untuk memastikan bahwa segala kegiatan kepabeanan dan cukai terlaksana sesuai ketentuan yang berlaku dan melakukan fungsi pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan makna dari “berstandar internasional” yaitu memiliki teknik dan ukuran-ukuran tertentu yang digunakan dalam pelaksanaan tugas berdasarkan praktik-praktik terbaik dalam sistem kepabeanan dan cukai serta perdagangan internasional. Dengan demikian visi KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda merupakan suatu pandangan jauh ke depan dan cita-cita untuk KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda sebagai bagian dari DJBC yang mampu melakukan fungsi pengawasan dan pelayanan terhadap lalu lintas barang impor dan ekspor serta pemungutan bea masuk, cukai, dan penerimaan negara lainnya sesuai dengan teknik dan ukuran-ukuran tertentu yang dimiliki DJBC berdasarkan praktik-praktik terbaik dalam sistem kepabeanan dan cukai serta perdagangan internasional.

Misi KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda adalah : “Memberikan Pelayanan Kepabeanan dan Cukai yang Efisien dan Transparan Serta Melakukan Pengawasan yang Efektif”. Dengan penjabaran program yang akan di capai sebagai berikut:

- a) Pencapaian target penerimaan di bidang kepabeanan dan cukai
- b) Memberikan pelayanan kepabeanan dan cukai yang memuaskan pengguna jasa

- c) Memfasilitasi perdagangan dan mendukung industri
- d) Mencegah keluar dan masuknya barang dan obat terlarang khususnya melalui Bandara Internasional Juanda maupun Kantor Pos
- e) Melakukan pengawasan dan penegakkan hukum di bidang kepabeanan dan cukai
- f) Peningkatan prestasi, kinerja, citra institusi dan sumber daya manusia sesuai tata nilai dan budaya organisasi

Motto yang dimiliki oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda adalah “JUANDA SMART”. “JUANDA” yang merupakan singkatan dari Jujur, Amanah, Adil. Jujur adalah suatu sikap dalam melaksanakan tugas akan selalu bertindak jujur dan terpercaya. Amanah adalah sikap dalam melaksanakan tugas akan selalu sesuai dengan amanah yang tersurat maupun tersirat pada setiap ketentuan kepabeanan dan cukai yang berlaku. Sedangkan adil adalah suatu komitmen dalam melaksanakan tugas akan memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif terhadap seluruh pengguna jasa kepabeanan dan cukai. “SMART” yang berarti siap melayani anda dengan responsif dan transparan dengan penjabaran yakni siap memberikan pelayanan yang bertanggung jawab, tanggap dan proaktif demi memberikan kepuasan kepada pengguna jasa kepabeanan dan cukai, juga memberikan pelayanan yang bersifat terbuka mengenai tata cara atau prosedur, stansar waktu dan biaya atas setiap jenis janji layanan kepabeanan dan cukai.



- 3) Urusan Rumah Tangga.
- b) Seksi Penindakan dan Penyidikan, terdiri dari :
- 1) Subseksi Intelijen
  - 2) Subseksi Penindakan
  - 3) Subseksi Penyidikan dan Barang Bukti
  - 4) Subseksi Sarana Operasi.
- c) Seksi Administrasi Manifes, terdiri dari :
- 1) Subseksi Pengadministrasian Manifes
  - 2) Subseksi Pengadministrasian Pemberitahuan Pengangkutan Barang.
- d) Seksi Perbendaharaan, terdiri dari :
- 1) Subseksi Administrasi Penerimaan dan Jaminan
  - 2) Subseksi Administrasi Penagihan dan Pengembalian.
- e) Seksi Kepabeanaan dan Cukai I s.d VI, terdiri dari :
- Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai I s.d. XIX.
- f) Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen, terdiri dari :
- 1) Subseksi Pengolahan Data
  - 2) Subseksi Administrasi Dokumen.
- g) Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, terdiri dari :
- 1) Subseksi Penyuluhan
  - 2) Subseksi Layanan Informasi.
- h) Seksi Kepatuhan Internal, terdiri dari :
- 1) Subseksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Pelayanan dan Administrasi
  - 2) Subseksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Pengawasan.

i) Kelompok Jabatan Fungsional.

Tugas KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda adalah melaksanakan pengawasandan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai dalam wilayah kerja meliputi Bandara International Juanda, Sidoarjo dan Kantor Pos lalu Bea Surabaya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan bertanggung jawab langsung pada Kepala Kantor Wilayah DJBC Jatim I, serta melaksanakan tugas titipan instansi lain sesuai ketentuan yang berlaku.

#### 4. Sarana dan Prasarana

a) Kantor dan Ruang

Gedung KPPBC Tipe Madya Pabean telah direnovasi menjadi kantor berdesain interior modern dengan berbagai fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman dan representatif, ruang merokok, ruang layanan mandiri, ruang konsultasi dan pengaduan, ruang rapat, ruang perpustakaan, ruang klinik dan aula serta ruang tahanan sementara

b) Komputer dan Alat Elektronik

Dengan dukungan perangkat komputer dan alat pencetak dalam jumlah dan kualitas yang memadai, wifi internet, layanan informasi mandiri (*touch Screen*), audio visual serta mesin antrian, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa menjadi semakin lebih baik.

c) Gedung Arsip

Sebagai bagian dari sebuah kantor modern, saat ini KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda telah memiliki sebuah gedung arsip yang representatif yang digunakan untuk menyimpan berbagai dokumen.

d) Mesin X-RAY dan *Ion Scanner* di Bandara International JUANDA

Untuk mendukung program pengawasan dan pencegahan narkoba dan obat terlarang, KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda memiliki 11 mesin X-Ray serta *Ion Scanner* yang sangat membantu petugas dalam mendekteksi keberadaan narkoba di tubuh penumpang maupun barang bawaannya.

e) Kendaraan Dinas dan Patroli

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan maupun pengawasan, KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda dilengkapi dengan sejumlah kendaraan dinas dan patroli

f) Senjata dan Amunisi

Sebagai instansi yang bertugas melakukan penegakan hukum di bidang kepabeanan dan cukai, KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda dibekali sejumlah senjata api genggam, *handy talky* serta repeater untuk menunjang tugas pengawasan.

g) Petugas Keamanan Dalam (PKD)

Sejumlah petugas PKD yang terlatih senantiasa siap dan waspada dalam mengamankan kegiatan sehari-hari di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda

h) Tempat Ibadah

Di halaman belakang KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda terdapat Masjid Al Mustaqim yang rutin digunakan oleh pegawai dan pengguna jasa untuk sholat lima waktu berjamaah, sholat Jumat maupun kegiatan pengajian.

i) Tempat dan Sarana Olahraga

KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda memiliki sebuah lapangan tenis, lapangan voli, lapangan basket, lapangan futsal dan tenis meja yang rutin digunakan pegawai untuk kegiatan olahraga pada hari Jumat maupun sore hari selepas jam kerja

j) Bank DEVISA PERSEPSI

Di area belakang kantor terdapat sebuah bank devisa persepsi yang memudahkan para pengguna jasa dalam melakukan pembayaran bea masuk cukai dan pajak dalam rangka impor maupun pungutan Negara lainnya

k) Koperasi Pegawai "BINA CITRA"

Untuk memudahkan pegawai dan pengguna jasa mendapatkan makanan dan minuman maupun kebutuhan lainnya tersedia kantin dan kios yang dikelola oleh Koperasi Pegawai "Bina Citra" KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda

l) Rumah DINAS

Di lingkungan kantor terdapat beberapa rumah dinas yang diperuntukkan bagi pegawai yang dimutasi ke KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.

## **B. Gambaran Umum *Billing System***

*Billing system* baru di terapkan secara serentak oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada Januari 2016. Pada dasarnya *Billing System* merupakan sistem pencatat dan pemonitor transaksi menggunakan *software*. Pengembangan sistem

penerimaan negara yang dikenal dengan Modul Penerimaan Negara (MPN) sejak tahun 2007 menjadi Generasi 2 (MPN G2) ini merupakan pengoptimalan teknologi informasi dengan pengembangan sistem penerimaan negara yang lebih modern (transaksi elektronik). Penyempurnaan MPN tersebut dilakukan dengan membangun Sistem *Settlement* yang ditangani oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan. MPN G-2 merupakan kesatuan sistem yang terdiri atas 3 (tiga) sub sistem pokok, yaitu: (1) Sub sistem *billing* untuk Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC), Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Direktorat Jenderal Anggaran (DJA), (2) Sub sistem *Settlement* untuk Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPBn), (3) Sub sistem CA (*Collecting Agent*) untuk Bank dan Kantor Pos. ([www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)).

Sistem pengelolaan pembayaran/penerimaan sentralisasi berbasis web di DJBC yang terintegrasi dengan sistem MPN (*Settlement* DJPBn), terkait dengan tagihan-tagihan yang harus dibayar dalam rangka pelayanan kepabeanan dan cukai. Ruang lingkup *Billing On-line* DJBC adalah sebagai berikut ;

- a. Menerima data tagihan pembayaran terkait pelayanan dokumen pabean dan cukai dari Sistem Komputer Pelayanan (SKP) Pabean/Cukai maupun perekaman secara manual
- b. Membuat data *billing* DJBC
- c. Mencetak struk *Billing*
- d. Mengirim data *Billing* DJBC ke Sistem MPN (*Settlement* DJPBn)
- e. Menerima data NTPN dari MPN (*Settlement* DJPBn) yang merupakan tanda sah penerimaan negara
- f. Mengirimkan data NTPN ke SKP

Aplikasi *Billing On-line* DJBC diintegrasikan dengan semua aplikasi yang terkait dengan proses pembayaran atas pungutan pabean dan cukai yang masuk ke

kas negara, Antara lain: (1) Sistem Aplikasi Cukai (SAC), (2) CEISA Impor, (3) CEISA Ekspor, (4) Sistem Aplikasi Piutang, dan (5) Pengembalian (SAPP).

### **1. Permohonan Kode *Billing***

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) secara bertahap telah menerapkan kode *biling* untuk pembayaran pungutan kepabeanan dan cukai. Berdasarkan PER-33/BC/2016, Kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan oleh sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran yang akan dilakukan oleh pengguna jasa atau wajib setor. *Billing system* sendiri sangat efektif cara kerjanya, Pengguna Jasa mendaftar ke KPPBC untuk mendapatkan kode *billing*, setelah itu pegawai KPPBC menginput data pengguna jasa dan setelah *gadget* terintegrasi dengan sistem MPN maka dapat dipastikan *gadget* tersebut sudah dapat digunakan untuk melakukan pembayaran melalui *billing system*. Tentunya *gadget* sudah teritegrasi dengan sistem yang ada di KPPBC Tempat pengguna jasa/ PPJK melapor. Secara nasional, kode *billing* akan menggantikan Surat Setoran Pabean Cukai dan Pajak (SSPCP) yang telah ada sebelumnya, mulai tanggal 1 Januari 2016.

Pembayaran dan /atau penyetoran penerimaan negara sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) PER-33 BC 2016 dilakukan dengan menggunakan kode *billing*. Berdasarkan pasal tersebut kode *billing* diperoleh berdasarkan dokumen dasar pembayaran dan/atau penyetoran dan diterbitkan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. diterbitkan secara khusus oleh SKP, setelah dilakukan validasi terhadap dokumen dasar yang disampaikan oleh pengguna jasa ke SKP atau setelah penerbitan surat penetapan oleh pejabat bea dan cukai
- b. diterbitkan oleh pejabat bea dan cukai, melalui aplikasi *billing* yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
- c. diterbitkan secara mandiri oleh pengguna jasa, atau kuasanya melalui portal pengguna jasa atau fasilitas yang disediakan oleh kantor

kode *billing* tertera pada setruk *billing*, yang paling sedikit memuat kode *billing*, tanggal pembuatan *billing*, tanggal jatuh tempo *billing*, kode kantor, jenis dokumen dasar penyetoran, nomor dan tanggal dokumen dasar penyetoran, identitas pengguna jasa, nilai total pembayaran, rincian kode akun, dan nilai akun.

Pun dalam hal pembatalan kode *billing*, berdasarkan PER-33/BC/2016 Pasal 7 ayat (1) dan (2) menjelaskan bahwa kode *billing* yang telah diterbitkan dapat dibatalkan apabila belum ada pembayaran yang dapat dilakukan oleh Pejabat Bea dan Cukai, atau pengguna jasa dan/atau kuasanya. Pengguna jasa dapat melakukan pembatalan dalam hal : (1) Kode *Billing* sudah kadaluwarsa, (2) Kode *Billing* dibatalkan, (3) Nilai *Billing* yang sudah dilakukan pembayaran lebih kecil dari pada nilai pada dokumen dasar pembayaran, (4) dipandang perlu oleh wajib bayar, Wajib Setor, atau Pejabat Bea dan Cukai.

## 2. Prosedur Pembayaran

Sistem pengelolaan pembayaran/penerimaan sentralisasi berbasis web di DJBC yang terintegrasi dengan sistem MPN (*Settlement DJPBn*) terkait dengan tagihan-tagihan yang harus dibayar dalam rangka pelayanan kepabeanan dan cukai ([www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)), yang ruang lingkupnya meliputi:

- a. Menerima data tagihan pembayaran tesrkait pelayanan dokumen pabean dan cukai dari Sistem Komputer Pelayanan (SKP) Pabean/Cukai maupun perekaman secara manual
- b. Membuat data *billing* DJBC
- c. Mencetak struk *Billing*
- d. Mengirim data *billing* DJBC ke Sistem MPN (*settlement* DJPBn)
- e. Menerima data NTPN dari MPN yang merupakan tanda sah penerimaan negara
- f. Mengirimkan data NTPN ke SKP.

Program *billing system* DJBC di bangun secara bertahap yang mengacu pada kesiapan proses integrase dengan aplikasi-aplikasi yang sebelumnya telah berjalan di DJBC (Sistem Aplikasi Cukai (SAC), CEISA Impor, CEISA Ekspor, Sistem Aplikasi Piutang dan Pengembalian (SAPP). Dengan modernisasi system pembayaran ini, pengguna jasa mendapatkan manfaat berupa fleksibilitas transaksi. Jika sebelumnya pembayaran cukai oleh Pengusaha BKC terbatas jam kerja perbankan, dengan *billing system* waktu jatuh tempo di perpanjang hingga pukul 22.00 WIB dan dapat di lakukan melalui ATM atau *m-banking*. Pihak perbankan yang telah siap dalam program ini antara lain Bank Rakyat Indonesia, Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia, CIMB Niaga, dan PT. Pos Indonesia ([bctemas.beacukai.go.id](http://bctemas.beacukai.go.id))

Sejalan dengan kebijakan dalam Peraturan Menteri Keuangan PMK 32/PMK.05/2014, DJBC sebagai salah satu *Biller* telah mengembangkan system aplikasi *Billing* yang terintegrasi baik dengan system aplikasi kepabeanan dan cukai yang sudah berjalan sebelumnya seperti Sistem Aplikasi Cukai (SAC), *Custosms Excise Information System and Automation* (CEISA) Impor, CEISA Ekspor , Sistem Aplikasi Penagihan dan Pengembalian (SAPP) maupun dengan

Sistem *Settlement* di DJPBn dan Sistem CA di Bank dan Kantor Pos yang sudah di tunjuk oleh Kementerian Keuangan.

### C. PENYAJIAN DATA

#### 1. Penerapan *Billing System* Pada KPPBC TMP Juanda

##### a. Penerapan *Billing System* Bagi Pengguna Jasa Kepabeanan Di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda

*Billing system* adalah sistem pembayaran modern yang baru diterapkan Januari 2016 secara serentak oleh DJBC. Di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda pun mulai menerapkan *billing system*. Tidak hanya bagi pengguna jasa, pengedukasian yang lebih penting diberikan kepada pegawai Bea Cukai sebagai pemonitor terhadap berlangsungnya kegiatan pembayaran *on-line* ini. Terkait dengan pengertian *billing system* sendiri, Bapak Rizal Efendi selaku Staff Perbendaharaan di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda menjelaskan bahwa :

“*Billing system* adalah suatu metode pembayaran dengan suatu sistem aplikasi yang terintegrasi dengan sistem-sistem lainnya terkait ekspor dan impor.” (Wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2016 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Pengertian yang senada pun disampaikan oleh bapak Qornain Corda Famil selaku Staff Pabean di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, beliau menjelaskan bahwa:

“menurut saya hmm *Billing system* adalah pengembangan sistem penerimaan negara yang dikenal dengan Modul Penerimaan Negara (MPN) sejak tahun 2007 yang kemudian menjadi MPN G-2. *Billing system* itu merupakan pengoptimalan teknologi informasi dengan pengembangan sistem penerimaan negara yang lebih modern.”

(wawancara dilaksanakan tanggal 06 Juni di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Pemahaman mengenai *billing system* tidak hanya penting bagi pegawai namun juga bagi pengguna jasa. Berikut hasil wawancara dengan pengguna jasa dari PT “XYZ” :

“pengertian *billing system* apa ya mbak? Hehe setau saya *billing* itu pembayaran secara *on-line* sistem itu ya sistem. Jadi *billing system* ya sistem pembayaran secara *on-line*.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Menurut informasi yang telah diberikan oleh bapak Rizal Efendi, hanya *gadget* yang telah terintegrasi dengan sistem di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda saja yang bisa melakukan pembayaran dengan *billing system*. Bapak Adamri selaku Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai IV di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda juga mendukung pendapat Bapak Rizal Efendi dengan menyatakan bahwa:

“*billing system* adalah suatu sistem pembayaran yang terintegrasi, melibatkan modernisasi. *Billing System* memang memiliki kelebihan dalam sistem pembayaran. Kelebihannya yaitu yang pertama efisien waktu karna tidak tergantung pada jam perbankan, yang ke 2 efisien tenaga karena bisa dilakukan dimana-mana, tapi tetap hanya *gadget* yang terintegrasi dengan sistem di kantor saja yang bisa melakukan pembayaran melalui *billing system*.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Maka bisa di pastikan bahwa tidak semua orang bisa menggunakan *billing system*, hanya pemilik *gadget* yang telah terintegrasi dengan sistem di kantor bea cukai saja yang dapat melakukannya. Program modernisasi pembayaran *billing system* diciptakan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik,

terpadu, dan personal. Hal tersebut dapat tercapai salah satunya adalah dengan pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal. Setiap peraturan baru pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Kementerian Keuangan mengharapkan tujuan-tujuan yang diharap dapat tercapai dari penerapan sistem ini bisa terwujud baik secara ekstern maupun internnya. Menurut Qornain Corda Famil selaku Staff Kepabeanan di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, tujuan dari penerapan *billing system* terhadap pembayaran dibidang kepabeanan dan cukai adalah:

“Setiap kebijakan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pasti ada tujuannya, kalau *billing system* ini menurut saya tujuannya ya memberikan kemudahan pada pengguna jasa untuk melakukan pembayaran. Kan selama ini pengguna jasa direpotkan dengan sistem manual yang harus memiliki form-form kemudian harus bolak-balik kantor bea cukai terus ke bank persepsi atau kantor pos. Saya kira tujuannya sekarang sudah tercapai.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Tujuan sesungguhnya bisa tercapai bila pegawai dan pengguna jasa mampu bekerja sama dalam mengoprasikan *billing system*, pegawai wajib menuntun pengguna jasa untuk memberikan bimbingan terkait sistem pembayaran *on-line* ini. Dikarenakan *billing system* merupakan sistem pembayaran *on-line*, maka pengguna jasa dituntut untuk mampu menguasai perkembangan teknologi yang ada. Ini merupakan salah satu tujuan Kementerian Keuangan dalam menerapkan sistem pembayaran *on-line*, baik di DJP, DJBC, dan, DJA. Pak Adamri selaku Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai IV di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda menambahkan:

“tujuan dari diterapkannya *billing system* ini yang pertama memberikan kemudahan bagi pengguna jasa, karena sistem manual terlalu rumit. Yang kedua memanfaatkan perkembangan teknologi, karena seiring berjalannya waktu arus globalisasi semakin kejam ya menurut saya jadi kita sebagai manusia modern juga dituntut lebih siap. Yang ke tiga tujuannya secara tidak langsung dapat membantu pencapaian target penerimaan negara, karena dengan kemudahan yang diberikan ini kan pengguna jasa jadi tidak malas melaksanakan kewajiban pembayarannya.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Sedangkan tujuan diterapkannya *billing system* menurut bapak rizal adalah:

“Tujuan dari peraturan ini tuh jadi menurut saya untuk memajukan kualitas pelayanan. Jadi dari pembayaran on-line ini kita menunjukkan bahwa DJBC terus melakukan inovasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan proses pembayaran.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Dari pendapat responden peneliti dapat menyimpulkan bahwa tujuan yang diharapkan oleh Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam menerapkan *billing system* telah tercapai karena pihak KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda telah melaksanakan tugasnya dengan memberikan bimbingan pada pengguna jasa, sehingga tidak lepas tangan begitu saja. Pada awal penerapannya bapak Rizal mengaku sangat salut terhadap inovasi yang dilakukan oleh Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang tidak hanya menerapkannya di pajak saja namun di bea cukai pun demikian, yang menjadi pertimbangan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk menerapkan sistem ini menurut bapak Rizal Efendi adalah:

“Saat saya mengikuti seminar terkait *billing system*, mengenai pertimbangan DJBC dalam menerapkan *billing system* ini karena sistem pembayaran sebelum *billing system* ini yaitu manual dalam hal penerimaan negara antara penerimaan yang di klaim oleh suatu kantor harus ada setiap periode tertentu baik itu 3 wulan, semester, atau tahunan itu harus di cocokan direkonsiliasi dengan penerimaan yang tercatat di pembukuan negara terbilang sedikit merepotkan dan rumit. Jadi *billing system* salah satunya untuk menghindari adanya kesalahan bayar dan juga

sistem pencatatannya yang lebih terinci dan lengkap juga.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Dari pendapat bapak Rizal diatas, bapak Qornain Corda Famil selaku Staff Kepabeanan di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda menambahkan mengenai pertimbangan DJBC untuk melakukan pemodernan sistem pembayaran, berikut pemaparan beliau:

“Kalau menurut saya pertimbangannya satu karena sistem yang manual lebih banyak tahapnya, lebih rumit, dan waktunya pun harus patuh mengikuti jam perbankan. Sedangkan itu merupakan jam kerja yang mungkin saja para pengguna jasa jam segitu masih sibuk bekerja jadi menghambat pembayarannya dan secara tidak langsung berdampak pada penerimaan negaranya juga.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Sedangkan menurut Pak Adamri selaku Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai IV di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, beliau berpendapat mengenai yang melatar belakangi diterapkannya peraturan ini bahwa:

“yang melatar belakangi menurut saya karena ini merupakan perbaikan atau evaluasi ya dari sistem yang digunakan sebelumnya atau sistem manual, saya kira untuk memberikan kemudahan saja bagi pengguna jasa. Kan memang tugas kami selalu memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dan kalau bisa selalu ada inovasi-inovasi baru untuk memajukan pelayanan kami terhadap negara.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Dari pendapat responden diatas, terkait latar belakang diterapkannya *billing system* peneliti menyimpulkan bahwa DJBC hanya ingin memberikan pelayanan terbaik bagi para pengguna jasa agar pengguna jasa pun melakukan kewajiban pembayarannya dengan baik.

Modul Penerimaan Negara Generasi 2 adalah penyempurnaan dari Modul Penerimaan Negara Generasi 1. Mpn G1 atau pembayaran secara manual saat penerapannya masih mengalami beberapa permasalahan dimana Wajib Pajak/

Wajib Setor/Wajib Bayar belum terlayani dengan baik serta beberapa transaksi pada MPN masih diragukan keakuratan datanya. MPN G2 adalah pemodernan sistem pembayaran dan perbaikan dari sistem manual atau MPN G1. Di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, sangat menyambut adanya MPN G2 atau *billing system* ini. Berikut pengakuan dari bapak Rizal Efendi selaku Staff Perbendaharaan di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda terkait respon pegawai menghadapi pemodernan sistem pembayaran ini:

“Waktu awal penerapannya pegawai menyambut dengan antusias ya, keantusiasannya terlihat pada waktu diadakan seminar sosialisasi terkait *billing system* ini ruang seminar itu penuh semua. Mereka antusias karena ini memang baru dan menarik untuk di pelajari karena berkenaan langsung dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Dengan penyambutan yang baik oleh pegawai bea dan cukai, mereka juga memberikan kinerjanya yang terbaik dalam hal pelayanan *billing system*. Kinerja *billing system* di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda telah dilakukan secara optimal seperti yang telah disampaikan oleh bapak Rizal Efendi bahwa:

“Untuk di KPPBC Juanda khususnya *billing system* ini sudah sangat optimal pelayanan dan pengoprasionalannya dan memang sejak tahun 2016 sudah harus tidak ada lagi sistem pembayaran manual. Jadi sudah teroptimalisasi dengan baik di kantor Juanda” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Juanda)

Selanjutnya terkait kinerja *billing system* bapak Qornain Corda Famil melengkapi pernyataan bapak Rizal Efendi:

“Sebenarnya keoptimalan kinerja *billing* itu bisa kita lihat dari bagaimana pendapatan negara setelah diberlakukannya *billing system* tersebut, dalam bea masuknya saja misal. Jika mengalami peningkatan atau stabilitasnya baik maka bisa dipastikan penerapan *billing system* benar-benar membantu para pengguna jasa dalam melaksanakan

kewajibannya”. (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Kinerja *billing system* di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda sendiri sudah menunjukkan ke arah stabilitas pendapatan negara yang baik, seperti yang dijelaskan oleh bapak Qornain Corda Famil, bahwa:

“Kinerja *billing system* di juanda ini sudah menunjukkan progres yang baik menurut saya, dari peminat pembayarannya misal. Teman-teman saya yang PPJK/pengguna jasa biasanya harus bolak balik ke kantor untuk melakukan pembayaran gitu mereka banyak yang mengatakan bahwa kebijakan yang baru ini benar-benar memudahkan mereka gitu.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Pak Adamri selaku Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai IV di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda memberikan pendapat terkait kinerja *billing system*:

“kinerja *billing system* tentu sangat ditentukan oleh kinerja pegawai ya. Sesuai dengan misi juanda yaitu Memberikan Pelayanan Kepabeanan dan Cukai yang Efisien dan Transparan Serta Melakukan Pengawasan yang Efektif, kami pegawai disini pasti memberikan yang terbaik dan seperti yang sudah berjalan *billing system* mulai bisa diandalkan untuk membantu pencapaian target penerimaan negara.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai memberikan fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi pengguna jasa, diantara kemudahan itu adalah *billing system*. *Billing system* pun juga memiliki kelebihan, dimana kelebihan tersebut menunjukkan kinerja *billing system*. Kemudahan yang pertama yaitu lebih sederhana, *billing system* memberikan proses yang sederhana dalam pembayaran. Berikut pemaparan dari bapak Rizal Efendi selaku Staff Perbendaharaan di KPPBC Tipe Madya Juanda:

“untuk kelebihan *billing system* sendiri banyak ya salah satunya prosedur pembayarannya yang mudah dan sederhana, tidak lagi rumit seperti sistem manual yang dulu mbak.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Tujuan suatu sistem adalah memberikan kemudahan dan keefektifan bagi penggunanya. Pengguna jasa tidak perlu lagi mengantri di *teller* untuk melakukan pembayaran, kini dapat dibayar lewat *e-banking*, *m-banking*, dan ATM. Pengguna jasa juga tidak perlu lagi membawa SSPCP ke bank atau kantor pos persepsi, sekarang hanya menggunakan kode *billing* sudah dapat melakukan pembayaran. Kemudian kelebihan *billing system* selanjutnya yaitu lebih cepat, berikut kelanjutan pemaparan dari Bapak Rizal Efendi:

“Kelebihan *billing system* selanjutnya yaitu lebih cepat, karena aplikasi ini kan terintegrasi langsung dengan sistem yang ada di bank, pos persepsi, dan juga kantor bea cukai. Jadi datanya itu cepat ter *updatenya* di aplikasi DJBC” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Kelebihan selanjutnya yaitu mengurangi KKN, karena *billing system* merupakan sistem pembayaran *on-line* sehingga mengurangi interaksi antara pengguna jasa dengan pegawai bea dan cukai. Berikut selanjutnya pendapat dari bapak rizal:

“selanjutnya yaitu *realtime*, tidak perlu ke bank lagi, tidak perlu secara manual, tinggal pakai internet jadi praktis. Dan dari sini berarti bisa mengurangi potensi KKN karena mengurangi intensitas tatap muka atau interaksi secara langsung antara pegawai bea dan cukai dengan pengguna jasa.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

bapak Adamri selaku Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai IV di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda memberikan pendapatnya:

“*billing system* ini kan bisa dilakukan dimana saja ya, maka pengguna jasa tidak harus datang ke kantor bea cukai untuk melakukan kewajiban

pembayarannya. Jadi bisa dibayangkan akan mengurangi intensitas interaksi antar pengguna jasa dan pegawai secara langsung, tentunya akan mengurangi potensi terjadinya KKN.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

KKN adalah kejahatan terselubung kepada negara yang telah menjadi rahasia umum. Sehingga pendapat dari bapak Adamri menjadikan gambaran bagi peneliti bahwa *billing system* juga berpotensi melindungi negara dari kecurangan pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Tidak hanya itu kelebihan dari *billing system*, berikut tambahan dari bapak Adamri selaku Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanaan dan Cukai IV di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda terkait kelebihan dari *billing system*:

“kalau untuk kelebihan dari *billing system* sendiri saya kira cukup banyak ya. Contohnya efisiensi waktu, *safety*, menghindari human error, praktis, cepat. Intinya sangat memudahkan”(wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Bapak Qornain Corda selaku staff kepabeanaan di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda pun memberikan pendapatnya terkait kelebihan dari *billing system* bahwa:

“untuk kelebihan *billing system* sendiri banyak ya. Dari prosedur pembayarannya saja sudah lebih baik dari yang manual dulu, *billing system* tidak harus membayar lewat *teller* lagi sekarang, kemudian apa lagi ya hmm *realtime* tidak perlu mengikuti jam kerja perbankan, kemudian lebih *safety* karena tersimpan dalam sistem dan sangat meminimalisir *human error*, itu menurut saya.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Kelebihan dari *billing system* juga dirasakan oleh pengguna jasa, berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pengguna jasa dari PT “XYZ” :

“kalau kelebihan saya rasa sangat diatas sistem manual ya mbak. Dari kemudahan prosedurnya, waktu pembayaran yang nggak harus mengikuti jam perbankan, bisa dilakukan dimana saja yakan. Kalau manual dulu

kita harus modar-mandir kantor bea cukai ke kantor pos atau bank gitu. Jadi menguras tenaga mbak, mangkanya kita-kita sering malas gitu kalau melakukan pembayaran.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti menjelaskan beberapa kesimpang siuran selama ini, bahwa tidak semua orang dapat melaksanakan kewajiban pembayarannya melalui *billing system*, hanya *gadget* yang telah terdaftar atau terintegrasi dengan sistem di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda saja. KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda telah menjalankan tugas dengan baik dalam hal memberikan pelayanan terkait *billing system* dan pelayanannya pun telah dilakukan secara optimal, sehingga kinerja *billing system* sendiri telah dirasa sangat memudahkan bagi pengguna jasa. Memasuki 2017 ini sudah diberlakukan *billing system* kepada seluruh pengguna jasa, tidak ada lagi manual terkait pembayaran yang berkenaan dengan kepabeanan dan cukai. *Billing system* pun mengandung banyak kelebihan yang tentunya menguntungkan bagi para pengguna jasa diantaranya yaitu cepat, mudah, sederhana, meminimalisir potensi KKN, dan *realtime*.

#### **b. Pelayanan *Billing System* dalam Penyelesaian Formalitas Impor**

*Billing system* membantu dalam beberapa transaksi pembayaran, salah satunya dalam penyelesaian formalitas impor. Pembayaran impor yang dilakukan oleh pihak pengguna jasa lebih singkat prosesnya jika menggunakan *billing system* dibandingkan dengan cara manual. Bapak Rizal Efendi selaku Staff Perbendaharaan di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda pun mengungkapkan bahwa:

“*billing system* tentunya sangat membantu pengguna jasa dalam melakukan penyelesaian formalitas impor karena mereka ini diberikan akses *self assessment* jadi terkorrelasi dengan sistem. Enaknya memakai sistem elektronik itu seperti itu dari pada manual.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Pernyataan tersebut dilengkapi oleh pernyataan bapak Adamri selaku Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai IV di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, beliau mengatakan bahwa:

“sangat-sangat membantu ya kalau menurut saya mbak. Melatih kejujuran juga karena terkait dengan *billing system* ini para pengguna jasa tidak bisa dengan seenaknya menginput data karena sistem ini berhubungan langsung dengan sistem pusat milik DJBC. Jadi harus benar-benar mengisikan *real* data dan pasti terlihat benar-benar dibayar atau belum.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Berdasarkan kedua pendapat dalam wawancara tersebut dapat dilihat bahwa *billing system* merupakan sistem yang benar-benar aman untuk menyimpan data para pengguna jasa dengan sistem yang terpusat langsung dengan DJBC. Kode *billing* juga diterbitkan apabila dalam pemeriksaan dokumen maupun barang baik jalur hijau, jalur kuning, maupun jalur merah kedatangan tidak sesuai. Dalam proses pembayaran harus ada kode *billing* sehingga dapat termonitor di sistem mengenai semua data milik pengguna jasa berdasarkan data yang ada di dokumen SPTNP. Seperti yang dikatakan oleh bapak Adamri, bahwa:

“Dokumen SPTNP adalah dokumen yang dikeluarkan jika kedatangan dokumen dan barang yang tidak sesuai dalam pemeriksaannya dan apabila terdapat kekurangan bayar maka akan ditagih.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Menurut PER-53/PJ/2010 Surat Penetapan Tarif dan/atau Nilai Pabean, yang selanjutnya disebut SPTNP adalah surat penetapan pejabat bea dan cukai sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 51/PMK.04/2008 tentang Tata Cara Penetapan Tarif, Nilai Pabean, dan Sanksi Administrasi, serta Penetapan Direktur Jenderal Bea dan Cukai atau Pejabat Bea dan Cukai beserta perubahannya. Bapak Adamri juga menambahkan:

“SPTNP wajib dilunasi 60 hari setelah diterbitkan pelunasannya dengan cara terlebih dahulu mencetak *billing* dalam SKP kemudian membayar di bank. Apabila tidak dibayar tepat waktu maka akan dikenakan bunga 20% setiap bulannya paling lama 24 bulan dari kekurangan Bea Masuknya.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Di dalam bea cukai semua barang yang belum dilakukan pembayaran tidak akan diproses, sehingga kegunaan *billing system* yang utama adalah memonitor barang yang sudah terverifikasi dan sudah dilakukan pembayaran maka siap untuk dikirim.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti peranan *billing system* dalam membantu penyelesaian formalitas impor sangat berpengaruh, formalitas impor yang dulu harus dilakukan secara manual kini dengan *billing system* bisa dilakukan dengan cara *on-line*. Sehingga mampu diselesaikan dalam waktu yang singkat dan dengan prosedur yang tidak rumit.

Kementrian Keuangan sejak tahun 2011 yang lalu sudah mempersiapkan pelaksanaan uji coba pembayaran pajak secara elektronik, yang disebut *billing system* berdasarkan Pelaksanaan uji coba ini berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 60/PMK.05/2011 tentang “pelaksanaan uji coba penerapan

sistem pembayaran pajak secara elektronik (*billing system*) dalam sistem modul penerimaan negara”, yang kemudian telah disempurnakan dengan Peraturan Menteri Keuangan No.204/PMK.05/2011. Namun selanjutnya diteruskan pada seluruh *biller* dalam Kementrian Keuangan. Sistem MPN G2 atau *billing system* disusun untuk memperbaiki sistem manual atau MPN G1. Arah penyempurnaan MPN G2 meliputi perubahan dari sistem manual ke *billing system*, dari layanan *over the counter (teller)* ke layanan *online*, dari *single currency* menjadi dapat melayani valuta asing, dari terbatas pada beberapa jenis penerimaan menjadi mencakup keseluruhan penerimaan. Prosedur *billing system* secara singkat disampaikan oleh bapak Rizal Efendi selaku Staff Perbendaharaan di KPPBC Tipe Madya Juanda:

“Prosedur *billing system* mekanismenya pada intinya adalah tergantung atas dokumen apa yang akan dibayarkan, kemudian ada tahapan-tahapan tertentu dalam pembuatannya yang didalamnya memuat informasi nomer dokumen, taggal dokumen yang akan dibayarkan, kemudian nama pengguna jasa, dan nomer identitas pengguna jasa yaitu npwp kemudian jenis dan jumlah pungutannya. Tidak rumit hanya menginput data saja.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Berkenaan dengan prosedur *billing system*, penyelesaian formalitas impor didukung pula dengan sistem ini. Berikut penjelasan bapak Rizal Efendi:

“Terkait fomalitas impor kalau untuk impor sendiri ada beberapa jenisnya. Mungkin yang terpenting adalah impor lewat cargo barang-barang cargo. Itu dengan jenis dokumen PIB (Pemberitahuan Impor Barang). Untuk impor berarti secara singkatnya ketika importir sudah mengajukan dokumen yang *by* sistem kemudian akan terbit secara otomatis kode *billing* dari dokumen yang diajukan tersebut. Dan impor ini kan melewati prosedur penjaluran, dimana penjaluran sendiri bertujuan untuk menyeleksi barang-barang sesuai kelompok barang tertentu. Ditahap ini yang merupakan tahapan impor yang menentukan ke

tahap selanjutnya” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Terkait prosedur pendaftaran dan pembayaran MPN G2, bapak Qornain Corda

Famil memberikan penjelasan sebagai berikut, yaitu:

“Untuk prosedur pendaftaran dan pembayaran MPN G2, yang pertama dilakukan yaitu melakukan pendaftaran dengan membuka portal pengguna jasa di *website* bea cukai yaitu [www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id) untuk mendapatkan user id dan pin, selanjutnya ikuti alurnya. Pendaftaran *billing system* yang pertama isi biodata berupa NPWP, *User ID*, dan *Captcha*, kemudian simpan data. Setelah mendapat email balasan dari verifikasi pendaftaran tadi segera lakukan aktivasi akun. Kemudian pengguna jasa baru bisa membuat *billing* bea cukai dengan mengisikan data sesuai dengan peruntukannya. Setelah mengisi data, terbitkan kode *billing*. Setelah mendapatkan kode *billing* pengguna jasa baru bisa melakukan pembayaran melalui *e-banking*, *m-banking*, atm, atau mesin EDC. Setelah selesai melakukan pembayaran akan terbit BPN (Bukti Penerimaan Negara yang berfungsi sama dengan surat setoran.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Penjelasan yang diberikan oleh bapak Qornain Corda Famil diatas sedikit banyak telah memberikan gambaran singkat proses pembayaran MPN G2. Penjelasan tersebut sesuai dengan apa yang diterapkan di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda. MPN G2 menggantikan MPN G1 ini bukan tanpa tujuan, beberapa tujuan dari penerapan MPN G2 ini dijelaskan oleh bapak Adamri yaitu:

“Tujuan di lakukan pembaruan pada sistem pembayaran ini yaitu untuk memudahkan dalam hal pembayaran dan pembukuan di sistem penerimaan negara. karena terintegrasi langsung dengan sistem yang ada di pusat kan, maka akan sangat terkordinasi penerimaan negara. sehingga juga mengurangi *human error*.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Penerapan *billing system* ini merupakan progress lebih baik dari DJBC untuk dapat mencapai target penerimaan negara. Saat sebelum diterapkan *billing*

*system* pembayaran dilakukan secara manual dengan menggunakan SSPCP (Surat Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak). Di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, terkait prosedur pembayaran impor bapak Rizal Efendi menjelaskan bahwa:

“Kalau terkait impor sebelum adanya aplikasi *billing system* ini berarti menggunakan sistem pembayaran SSPCP namanya. Jadi kita *create* secara manual ada formnya tersendiri. Ya intinya kita bikin secara manual gitu *by* komputer kita sendiri gitu, baru dibayarkan ke kantor pos persepsi atau bank persepsi. Jadi terikat waktu juga, karena harus mengikuti jam kerja perbankannya.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Dari wawancara diatas menjelaskan bahwa prosedur pembayaran yang terdahulu yang masih dilakukan secara manual menuntut pengguna jasa harus mengikuti jam kerja perbankan dalam melakukan pembayaran, yang membuat banyak sekali alasan bagi orang yang memiliki kesibukan tidak memiliki waktu untuk harus bolak-balik kantor bea cukai dengan kantor pos atau bank persepsi. Perbaikan selalu dilakukan oleh kementerian keuangan dari awal penerapan *billing system* hingga saat ini dan kedepannya. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Adamri, bahwa:

“prosedur pembayaran dulu harus membawa SSPCP namanya dan pengguna jasa harus ke kantor bea cukai lalu ke bank/pos persepsi untuk melakukan pembayaran kemudian kembali lagi ke kantor bea cukai untuk konfirmasi pembayaran. Jadi sangat rumit dan menyita waktu. Perbaikan juga akan pasti selalu dilakukan demi pencapaian target penerimaan negara dan juga demi kenyamanan pengguna jasa dalam menyelesaikan tanggung jawab pembayarannya. Semakin kesini kan teknologi semakin berkembang, kita tidak pernah tau inovasi apa lagi yang akan dilakukan oleh kementerian keuangan.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa kementerian keuangan tidak akan berhenti melakukan inovasi-inovasi dan ide kreatif terkait sistem apa lagi yang akan digunakan kedepannya yang dapat berpengaruh positif kepada pencapaian target penerimaan negara.

## **2. Peranan *Billing System* Dalam Upaya Membantu Pencapaian Target Penerimaan Negara**

*Billing system* adalah sebuah sistem yang terintegrasi dan transparansi kepada para pengguna. Tingkat keamanan data para pengguna jasa pada sistem ini juga sangat terjaga dengan aman, seperti yang diungkap oleh bapak Rizal Efendi selaku Staff Perbendaharaan di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda:

“Kalau untuk tingkat keamanan sangat aman karena selama ini tidak ada komplain jadi untuk saat ini seperti laporan terkait kecurangan ataupun pemalsuan terkait *billing system*, karena itu tadi *billing system* adalah sistem yang terintegrasi antara sistem importasi di bea cukai dengan di perbankan dalam hal pembayarannya.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Sistem pembayaran yang akurat dan transparan merupakan tujuan di terapkannya *billing system*. Kekhawatiran pengguna jasa akan human error saat menggunakan sistem manual kini sudah bisa ditanggulangi dengan baik oleh kementerian keuangan. Namun untuk sistem *billing* ini tingkat keamanan datanya lah yang dipertanyakan. Namun sesungguhnya tidak perlu khawatir karena sistem ini sudah terintegrasi dengan sistem pusat langsung, seperti yang diungkapkan oleh bapak Adamri selaku Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai IV di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda:

“Sebenarnya keamanan suatu data itu akan terjamin jika berada dalam suatu sistem. Sistem yang terintegrasi pasti mengunci data yang telah

diinput. Dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tidak mungkin memberikan inovasi yang tidak memberikan solusi. Dan pasti sudah sangat dipikirkan secara matang tingkat keamanannya.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Dari penjelasan bapak Adamri bisa dilihat dan ditelaah bahwa memang tidak mungkin trobosan terbaru yang diharapkan bisa memperbaiki sistem yang lama ini tanpa dipikirkan dahulu keamanannya. Tingkat keamanan dan hak akses pengguna jasa terhadap data dalam *billing system* ini dibuat sedemikian rupa untuk mencegah terjadinya tindakan penipuan dan manipulasi data dan informasi. Seperti yang dijelaskan oleh bapak Qornain Corda Famil selaku Staff Pabean di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda berikut:

“Karena *billing system* ini terintegrasi sistemnya antara sistem importasi di bea cukai kemudian juga di perbankan dalam hal pembayarannya jadi sangat tidak mungkin adanya pemalsuan terhadap data yang ada pada *billing system* ini karena *billing system* itu kan ada nomer *billingnya* , nomer *billing* ini ketika dibayarkan ketika diketahui tidak asli maka di bank tidak akan bisa dibayarkan. Kemudian setelah dibayarkan di bank maka otomatis di *billing system* yang ada di sistem bea cukai kita dia akan mengkonfirmasi berupa ntpn yaitu nomor transaksi penerimaan negara, kemudian tanggal buku, kemudian nomor transaksi bank. Jadi otomatis setelah *billing system* itu dibayarkan maka akan masuk ke sistem kita pemberitahuan berupa nomer atas nomer *billing* nomer sekian sudah melakukan pembayaran yaitu NTPN nya sekian, nomer NTPNnya sekian. Biasanya nomer ntpn itu 16 digit kemudian tanggal buku maksudnya tanggal bayarnya sekian, nomor transaksi banknya sekian ada 12 digit kalau NPB nah kemudian isian data di *billing system* tersebut seperti nama pengguna jasanya, nilai dan jenis pungutannya, semua akan kembali masuk ke kita bahwa nomer *billing* sekian sudah melakukan pembayaran.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Jadi sejauh penerapan *billing system* selama ini masih terjamin keamanan data dan kerahasiaan dokumennya. Sulit untuk ditemukan data fiktif bila menggunakan *billing system*. Karena jika kode *billing* berbeda maka di bank

tidak akan bisa masuk pembayarannya. Otomatis *billing system* merupakan trobosan untuk meminimalisir data fiktif. Mengenai hak akses para pengguna *billing system* terhadap data dan informasi, bapak Rizal Efendi menjelaskan:

“Kalau khusus yang pengguna jasa mereka diberikan kewenangan penuh akan tetapi dalam hal pembuatannya saja, tapi untuk hal pembatalan ataupun perubahan data *billing* terkait dengan yang sudah dibayarkan saja nah itu hanya dimiliki oleh kantor bea cukai juanda saja. Pengguna jasa tidak memiliki akses untuk pembatalan ataupun perubahan pada *billing system*.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Pengguna jasa hanya bisa melakukan penginputan data dan melakukan pembayaran secara mandiri. User dapat secara *realtime* melihat status dari layanan yang diajukan. Seperti contoh pada *browse* data PIB, user dapat langsung mengetahui status terakhir dari PIB yang diajukan. Namun untuk mengubah data hanya bisa dilakukan oleh petugas yang berwenang.

MPN G2 diciptakan untuk memperbaiki sistem MPN G1, dimana sistem MPN G1 atau manual ini lebih kepada para pengguna jasa harus melakukan pembayaran secara mandiri, mengisi form-form sebagai data, membayar ke bank, kemudian kembali ke kantor bea cukai untuk menunjukkan bukti pembayarannya. Tujuan diciptakannya sistem pembayaran yang baru ini adalah salah satunya untuk membantu pencapaian target penerimaan negara dalam hal ini yaitu bea masuk. Berikut penjelasan dari bapak Rizal Efendi selaku Staff Perbendaharaan di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda:

“Yang MPN G2 ini ada keterkaitannya dalam membantu pencapaian target penerimaan negara, karena kalau MPN G2 ini atau *billing system* ini kan sistem penerimaan menjadi terintegrasi dan termonitoring secara keseluruhan dalam satu keasatuan. Tapi ketika MPN G1/ SSPCP, ada keterbatasan dalam hal monitoring karena sistemnya tidak terintegrasi

dan untuk mengakses itupun tidak bisa secara menyeluruh. Kalau *billing system* ini kansistemnya nasional jadi pusat pun bisa secara langsung mengaksesnya diseluruh indonesia karena sistemnya terintegrasi tadi. Sedangkan mpn gl mereka itu tidak terintegrasi juga dengan sistem-sistem yang lain istilahnya masih terpisah.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

*Billing system* memang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa dalam melakukan kewajiban pembayarannya, namun untuk penerimaan negara tidak bisa dikatakan berpengaruh secara langsung. Karena di bea cukai, penghitungannya jika sudah dilakukan pembayaran maka barang baru akan di proses. Oleh karena itu jika pengguna jasa rajin melakukan pembayaran dikarenakan *billing system* kini yang telah memberikan kenyamanan, akan memberikan dampak yang positif terhadap penerimaan negara. maka dapat dikatakan secara tidak langsung penerapan *billing system* ini memberikan dampak positif terhadap penerimaan negara. didukung oleh pernyataan dari bapak Adamri selaku Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai IV di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda berikut:

“Sebenarnya bila dikatakan berdampak atau tidak terhadap penerimaan negara, saya kira sama saja ya. Kalau secara tidak langsung mungkin iya, karena kalau pengguna jasa rajin membayar dikarenakan sistem pembayaran yang sekarang memberikan kemudahan otomatis dampaknya ke pendapatan negara juga kan. Tapi kalau secara langsung ada dampaknya atau tidak saya kira sama saja. Karena beda ya antara pajak sama bea cukai sistemnya. Kan kalau pajak kalau kita tidak membayar akan mengakibatkan utang negara, tapi kalau bea cukai kalau anda tidak membayar maka pengiriman atau penerimaan barang tidak akan diproses. Saya kira seperti itu.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Sedangkan menurut bapak rizal efendi terkait dampak yang ditimbulkan oleh *billing system* terkait penerimaan negara, berikut penjelasannya:

“kalau itu sebenarnya kita tahu mbak tidak akan ada pengaruhnya secara langsung. Karena kita berada di rana bea cukai bukan pajak, kalau pajak kan kalau gak bayar negara bisa rugi kalau bayar dengan taat akan membantu pencapaian target penerimaan negara. Sebenarnya bea cukai pun demikian, secara tidak langsung kemudahan yang ditawarkan *billing system* ini akan memotivasi pengguna jasa untuk tidak malas melakukan kewajiban pembayarannya atas kepabeanan karena prosedur pembayarannya tidak lagi rumit.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti, secara tidak langsung *billing system* memiliki pengaruh terhadap penerimaan negara. Dilihat dari segi peningkatan ketaatan pengguna jasa dalam membayar kewajibannya terhadap negara, karena *billing system* telah memberikan begitu banyak kemudahan yang diminta oleh pengguna jasa yaitu diantaranya *realtime*, *fleksibel*, dan praktis

### **3. Hambatan-hambatan dalam penerapan *billing system* dan cara mengatasi hambatan pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.**

#### **a. Hambatan-Hambatan Dalam Penerapan *Billing System***

##### **1) Tingkat Keamanan Sistem**

Di setiap inovasi selalu ada hambatan yang menyertai, terkait *billing system* salah satu hambatannya yaitu pada tingkat keamanan sistem. *Billing system* hanya memiliki satu master atau pusat kontrol sistem. Berikut penjelasan dari bapak Qornain Corda Famil selaku Staff Pabean di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda terkait kekurangan dari *billing system*:

“Karena sistem ini hanya memiliki satu master atau pusat kontrol sistem hanya terdapat di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai maka Jika *software* masternya terkena virus dan seluruh datanya hilang maka akan sulit

untuk mencari *historyback up*-nya.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Berbicara sistem, hambatan yang disebabkan karena sistem adalah diluar kendali. Pada sistem ini masih ditemukan bug yang dimana bug ini suatu waktu dapat melenyapkan data sehingga data akan hilang. Berikut pemaparan bapak Rizal Efendi:

“keamanan sistem itu tergantung softwarena ya sebenarnya. Tapi saya kurang memahami hal itu. Sebenarnya untuk keamanan data dari *human error* sudah terjamin tapi kalau dari sistemnya yang error maka susah untuk mencari *back up* datanya dan itu sudah diluar kendali kita.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Junada)

peneliti berpendapat bahwa saat suatu system hanya memiliki satu master maka jika ada *error* dalam sistem tersebut data yang ada di dalamnya akan sulit untuk diselamatkan jika sedari awal tidak dipersiapkan *software* lain sebagai pengaman data. Perihal hambatan tingkat keamanan sistem pada *billing system*, pengguna jasa dari PT “XYZ” mengatakan bahwa:

“untuk kendala keamanan sistem kami dari pihak pengguna tidak tau menahu bahkan tidak paham. Kami hanya menjalankan kewajiban kami, tetapi jika mengalami hambatan kami langsung bicarakan dengan pegawai bea cukai.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Kendala pada keamanan sistem adalah hambatan yang perlu ditanggulangi dan selalu diperbaiki secara *continue* oleh DJBC agar sistem tidak mengalami *error*.

## 2) Ketergantungan Sistem Pada Koneksi Jaringan Internet

*Billing system* merupakan sistem pembayaran secara *on-line* maka harus ada jaringan internet untuk melakukan transaksi pembayaran, jika tidak ada jaringan internet dipastikan tidak dapat melakukan transaksi apapun. Perihal ini sering dikeluhkan oleh pengguna jasa di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, salah satunya telah menjadi narasumber peneliti dari PT “XYZ” mengatakan bahwa:

“kalau untuk kendala pada jaringan internet saya kira tergantung provider masing-masing ya mbak, tapi kadang juga saat banyak-banyaknya yang melakukan kegiatan transaksi servernya jadi lemot terus coba lagi berulang-ulang baru bisa.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Kesulitan yang dialami oleh pengguna jasa tersebut tidak sepenuhnya hambatan yang ditimbulkan secara langsung oleh pihak Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Bapak Rizal Efendi selaku staff perbendaharaan mengatakan bahwa:

“*Billing system* itu kan tentang kecanggihan teknologi sekarang ini ya, kalau menurut saya kendalanya berada pada jaringan internetnya juga. Karena tidak semua daerah terjangkau internet kan. Lah ini bagaimana nanti evaluasi ke depannya berkenaan dengan hambatan jaringan internet tersebut.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Dari hasil wawancara yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa jika kendala berada pada jaringan internet hanya masalah waktu saja. Masalah stabilitas jaringan internet akan menjadi evaluasi kedepannya bagi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Aplikasi yang baik adalah aplikasi yang mampu memberikan kemudahan bagi penggunanya, sehingga mampu meningkatkan

pelayanan dan dari kemudahan itu dapat membantu mencapai target penerimaan negara.

### 3) Sumber Daya Manusia (SDM)

Pemahaman seseorang atas sesuatu pasti berbeda satu sama lain. Pemahaman atas kecanggihan teknologi saat ini sangat berpengaruh, karena hampir diseluruh aspek kehidupan berkenaan dengan kecanggihan teknologi. Kemampuan setiap individu inilah yang dapat mempengaruhi adanya error dalam pengoprasian *billing system*. Tingkat kemampuan pengguna jasa dalam pemahaman sistem juga turut berperan dalam kelancaran penerapan *billing system* pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda. Berikut penjelasan dari bapak Qornain Corda Famil :

“Menurut saya salah satu hambatan ya sumber daya manusianya ya. Karena ini kan menggunakan *gadget* yang otomatis kita harus bisa berwawasan pula tentang teknologi, jika tidak maka kita tidak bisa mengoprasionalkannya. Maka dari itu intelektual dituntut dalam penggunaan *billing system* ini” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Sumber daya manusia merupakan faktor utama yang terlebih dahulu harus ditanggulangi dalam pencapaian kesuksesan sistem ini. Hal itu sangat jelas karena manusia merupakan komponen utama penggerak sistem yang melibatkan perkembangan ilmu teknologi yang semakin hari teknologi di dunia ini semakin canggih. *Self assessment* mengajarkan untuk para pengguna jasa berperan aktif dalam melaksanakan kewajiban pembayarannya sendiri. Sedikit pelengkap di berikan oleh bapak Rizal, berikut penjelasannya:

“nah untuk hambatan yang satu ini. Pihak KPPBC Juanda terus mengupayakan penguasaan terkait *billing system*. Tidak dapat

dipungkiri bahwa kualitas pengguna dalam hal ini pegawai bea cukai dan pengguna jasa adalah element penting dalam pengoprasian *billing system* dan kesuksesan kebijakan ini”(wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Kemampuan sumber daya manusia yang berbeda menimbulkan masalah baru bagi KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, hal ini menuntut pegawai untuk lebih menguasai *billing system* dan memahami apa itu *billing system*. Keterbatasan pegawai yang memadai dalam hal penguasaan teknologi ini juga merupakan hambatan bagi pihak KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, karena tidak dipungkiri usia pun menunjang semangat belajar seseorang. Sehingga untuk melancarkan jalannya sistem aplikasi *billing* dengan baik dan benar, pegawai muda telah dipersiapkan untuk *memback-up* sistem ini. Seperti yang dijelaskan oleh Pak Adamri :

“nah ini menurut saya adalah hambatan terbesar dari pengoprasian suatu sistem ya. kami menyadari bahwa usia sangat berpengaruh bagi semangat belajar kami, apalagi masalah *gadget-gadget* kayak gini ya. Kan sistem ini harus benar-benar paham kita. Mulai dari awal mulanya, kemudian pengoprasionalannya, kemudian kenapa kok bisa seperti ini itu saya kira anak-anak yang mudah-mudah ini jauh lebih berwawasan kalau masalah *gadget* gitu. Jadi ya kita khususkan penanganan *billing* ini pada pegawai muda dan penegdukasiannya juga kami lebihkan porsinya untuk mereka.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Terkait hambatan Sumber Daya Manusia, pengguna jasa dari PT “XYZ” mengatakan bahwa :

“kalau bicara soal SDM saya kira adalah yang paling utama juga ya mbak. Karena tingkat pemahaman setiap orang itu kan berbeda. Apalagi dikalangan kita ini banyak juga yang *gaptek*. Jadi ya kita dari pengguna jasa sadar diri dan bertanya kepada pegawai agar tidak melakukan kesalahan, dan kami harap pihak pegawai pun juga selalu dengan tangan terbuka untuk mengarahkan kami, gitu.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Dari wawancara yang dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa SDM memang sangat berperan penting dalam kesuksesan pencapaian tujuan diterapkannya *billing system* ini. Pihak pemerintah pun tetap melakukan pengedukasian dan sosialisasi pada masyarakat luas guna memberikan pelayanan yang maksimal.

## **b. Cara Mengatasi Hambatan-hambatan dalam Penerapan *Billing System***

### **1) Penyediaan Anti Virus dan Software Pengaman**

Setiap sistem memiliki resiko terkena serangan virus, dimana virus dapat menghapus seluruh data dalam sistem jika tidak di back-up dengan *software* pengaman maupun anti virus. Di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda menurut Bapak Rizal Efendi telah menggunakan *software* pengaman:

“ butuh software pengaman atau antivirus mbak untuk mem*back-up* data. di Juanda ini kita menggunakan McAfee. Mungkin sudah ketinggalan ya tapi pasti nanti diperbarui. Jalan satu-satunya untuk mengamankan data dalam sisem ya menggunakan antivirus mbak. Mungkin setelah ini akan kita up-date antivirus kami. Karena McAfee sudah hampir tidak terpakai lagi atau bagaimana itu saya kurang paham.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Cara mengatasi persoalan pengamanan pada data dalam suatu aplikasi adalah dengan menggunakan antivirus yang memadai dan baik kualitasnya. Menurut peneliti sebaiknya KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda harus melakukan up-date pada antivirus yang kini digunakan karena keamanan data pengguna jasa sangat penting untuk di *back-up* dengan antivirus yang memadai kualitasnya.

### **2) Meningkatkan Kualitas Jaringan Internet**

*Billing system* sangat bergantung pada jaringan internet, karena sistem ini merupakan sistem pembayaran *on-line*. Ketidak stabilan jaringan internet akan

mengganggu proses pengisian data yang dilakukan oleh pengguna jasa, sehingga pembayaran pun akan terhambat. Berikut penjelasan bapak Rizal:

“ Jaringan internet sistem informasi ini akan berpengaruh saat pengisian data, kemudian pembayaran melalui *m-banking*, *e-banking* ya kan. Kalau melalui ATM tidak perlu jaringan internet. Tapi ya itulah dimana ada kelebihan pasti ada kekurangan. Begitu pula dengan *billing system* ini, dimana sangat banyak kelebihan yang dikandungnya namun kekurangannya juga masih ada.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Junada)

Sistem dari aplikasi *billing* yang bergantung kepada sistem terpusat pada DJBC ini menyebabkan sering terjadi *server error*, hal ini dikarenakan banyaknya Kantor Bea dan Cukai dan wajib pengguna jasa yang mengakses *billing system* karena sistem ini sangat bergantung pada jaringan internet sehingga dibutuhkan sambungan internet yang memadai. Ketika *server* atau jaringan sedang error maka KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda hanya bisa menunggu dari DJBC pusat dan terus mencoba sampai aplikasi *billing system* tersebut sampai bisa. Berikut penjelasan dari Bapak Rizal Efendi:

“ untuk masalah jaringan internet pada sistem informasi sebisa mungkin akan mencari provider yang mampu membangun jaringan dimanapun. Karena tidak semua daerah terjangkau jaringan internet. Kalau untuk error yang lain bagian perbendaharaan lah yang menangani hal tersebut. Jadi *billing system* itu yang menangani bagian perbendaharaan, jika ada error atau masalah apa gitu kita arahkan ke perben. Jika permasalahannya mengenai sistemnya, kita arahkan ke bagian PDD, tapi kalau PDD tidak bisa menangani atau mislanya masalah jaringan gitu kan berarti dari pusat, itu kita langsung menyampaikan keluhan ke pusat agar segera di tindak lanjuti.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Hambatan dalam permasalahan di atas dapat diselesaikan dengan meningkatkan kualitas jaringan sistem informasi agar proses pembayaran *billing system* dapat berjalan dengan lancar. Sejauh ini KPPBC Tipe Madya

Pabean Juanda dan DJBC masih terus memperbaiki kekurangan-kekurangan yang dapat menjadi kendala. KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda juga berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan terus melakukan pembenahan agar pengguna jasa tidak mengalami kendala secara teknis saat melakukan pembayaran melalui *billing system*.

### 3) Melakukan Sosialisai dan Penyuluhan Kepada Pegawai dan Pengguna Jasa

*Billing system* yang baru diterapkan pada Januari 2016 tidak semata-mata diaplikasikan begitu saja sehingga membuat para pengguna jasa pun mengalami kebingungan, pihak KPPBC Tipe Madya Juanda melakukan sosialisasi dan pengedukasian kepada pengguna jasa dan juga pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda yang pekerjaannya berkenaan langsung dengan *billing system*. Penguasaan sistem ini dirasa perlu karena menyangkut dokumen negara. Pengedukasian terhadap sistem yang baru ini diharapkan dapat diterapkan secara optimal oleh para pengguna dan juga pegawai. Terkait optimal tidaknya *billing system* dapat diterima oleh pengguna, bapak Rizal Efendi selaku Staff Perbendaharaan di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda berpendapat:

“Tentunya dengan melakukan sosialisasi dan memberikan pengarahan. Kalau untuk diawal penerapannya masih banyak yang belum optimal atau maksimal dalam penggunaan *billing system* karna masih juga ada dokumen-dokumen impor tertentu yang menggunakan Sistem MPN G1. kemudian khusus di 2017 ini terutama berkaitan dengan sistem aplikasi impor yg terbaru untuk *billing system* yang tadinya pengguna jasa *create* secara manual sekarang sudah tidak lagi karena *billing system account* akan otomatis terbit ketika mereka sudah mengajukan pengajuan dokumen impor dan ketika dokumen impor itu sudah diterima otomatis

akan terbit kode *billing* tersebut”. (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Bapak Adamri selaku Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai IV di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda menambahkan bahwa:

“Saya rasa untuk sekarang sudah bisa diterima secara optimal oleh para pengguna jasa, perlahan lahan kan yang tadinya tidak bisa mengoprasikannya bisa kita berikan arahan agar memahami cara kerja dari *billing system*. Lama-lama pasti bisa toh *gadget* sekarang memang canggih-canggih. Jadi kita sebagai manusia modern juga harus lebih canggih, agar tidak ketinggalan jaman”. (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Pihak pengguna jasa pun membenarkan adanya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bea cukai Juanda. Berikut pernyataan pengguna jasa dari PT “XYZ”:

“sosialisasi pernah dilakukan, kami juga mengikuti acara tersebut karena memang itu untuk kebaikan kami juga ya. Dan saya kira cukup baik usaha dari pihak bea cukai juanda dalam mengedukasikan tentang *billing system* ini. Karena tidak hanya teorinya saja namun saat prakteknya kita mengalami kesulitan atau bingung gitu mereka mau mengajari kita gitu jadi nggak lepas tangan begitu saja.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Dari keterangan responden diatas dapat diketahui bahwa penerimaan oleh masyarakat atas penerapan *billing system* ini tidak terlalu buruk bahkan bisa dibilang baik sekali karena pengguna jasa secara perlahan mampu menerima kehadiran *billing system* ini dan pegawai bea cukai juga selalu memberikan arahan kepada pengguna jasa yang kurang memahami atau bahkan tidak mengerti. Berikut pendapat pengguna jasa dari PT “XYZ” terkait respon pertamanya saat mengetahui penerapan *billing system* ini:

“Pada awalnya kami para ppjk/pengguna jasa bingung ya, apa lagi ini. Tapi setelah diadakan sosialisasi dan kami mengikuti prosedurnya perlahan-lahan kami pun mengerti. Awalnya kami bingung dari segi pengoprasionalannya, kemudian menginput datanya, kemudian bagaimana proses pembayarannya, kemudian bagaimana hingga kita memiliki BPN, itu semua kan awalnya kita lakukan secara manual mengisi form-form kemudian harus mondar-mandir kantor bea cukai ke kantor pos atau bank rekanan yakan sangat menguras waktu dan tenaga. Tapi dari yang kami rasakan sekarang, *billing system* menutupi kekurangan-kekurangan dari sistem manual tadi.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Respon pengguna jasa yang awalnya juga merasa asing dengan *billing system* dan merasa tidak nyaman dengan prosedur pembayarannya, setelah diberikan penyuluhan, pengarahan, dan merasakan sendiri bagaimana cara kerja *billing system* mereka pun akhirnya merasa lebih terbantu dengan adanya sistem pembayaran secara *on-line*. Kelebihan-kelebihan dari *billing system* menutupi kekurangan-kekurangan dari sistem pembayaran manual. Penerimaan yang baik akan membawa pada pengimplementasian yang baik pula. Seperti halnya yang dikatakan oleh bapak Adamri selaku Kepala Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai IV di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, bahwa:

“*Billing system* ini kan sistem yang terintegrasi, jadi antara sistem importasi di bea cukai kemudian juga di perbankan. Dalam hal pembayarannya sangat tidak mungkin adanya pemalsuan terhadap data yg ada pada *billing system* ini karena *billing system* itu kan memiliki nomer *billing* yang tentunya jika tidak cocok tidak akan bekerja sistemnya. Jadi menurut saya para pengguna bisalah mengimplementasikan dengan baik”. (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Terkait pengimplementasian tersebut bapak Qornain Corda Famil pun menambahkan pernyataan bahwa:

“Cara mengatasinya menurut saya alamiah saja ya, seiring berjalannya waktu pasti memahami semua. Implementasi baik atau tidaknya bisa dilihat

dari kepuasan pengguna jasa terhadap aplikasi pembayaran yang baru ini. Saya rasa cukup baik selama kecurangan atau manipulasi data tidak terjadi, kalau hanya kurang memahami atau apa saya kira tidak masalah masih bisa kita bantu masih bisa kita berikan arahan-arahan.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Pengimplementasian baik atau tidaknya tergantung dari pegawai yang mampu atau tidak melakukan pengarahan atau pengedukasian kepada pengguna jasa, dengan kata lain sumber daya manusia dituntut memadai atas kecanggihan teknologi dalam perkembangan jaman ini. Namun tidak semua lapisan pegawai diberikan edukasi terkait *billing system* ini, seperti yang disampaikan oleh bapak Rizal Efendi:

“Penedukasian terkait *billing system* tidak dilakukan kepada semua pegawai, karena tidak semua unit di kantor bea cukai Juanda atau di bea cukai secara umum ada keterkaitan pekerjaannya dengan *billing system* ini jadi hanya untuk bagian unit yang berkenaan langsung dengan importasi atau pembayaran contohnya seperti di perbendaharaan kemudian di kepabeanan dan cukai nah di kepabeanan dan cukai ini kan terdiri dari subsub seksi yg memiliki akses untuk *billing system*.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Guna dilakukannya pengedukasian kepada pegawai bea cukai terkait *billing system* adalah agar dapat memberikan bantuan kepada pengguna jasa yang tidak mengetahui atau tidak memahami cara kerja *billing system*. Pihak KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda juga tidak lepas tangan begitu saja terkait sistem yang baru diterapkan ini. Seperti yang di lontarkan oleh bapak Rizal Efendi bahwa:

“Jika ada pengguna jasa yang mengalami kesulitan, kita akan meminta mereka datang ke unit perbendaharaan, kemudian kita lihat apa pemasalahan yang dialami, dan selama masih bisa ditangani oleh pihak perbendaharaan pihak kita akan membantu. Tapi ketika kita ada

keterbatasan untuk menangani hal tersebut akan kita teruskan ke bagian yg menangani sistem di kantor bea cukai juanda yaitu unit PDAD.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Dalam peraturan yang baru selalu ada pro dan kontra dan pasti ada kelebihan dan kekurangannya. Begitu pula pada penerapan *billing system* ini. Para pengguna jasa pun juga merasakan kelebihan dan kekurangan pada penerapan sistem pembayaran yang baru ini. Berikut wawancara dengan pengguna jasa dari PT “XYZ” terkait kelebihan dan kekurangan yang dirasakan saat menggunakan *billing system*:

“Kalau kelebihan yaa yang seperti tadi saya bilang, lebih efisien waktu, tenaga, dan lebih praktis gitu lo mbak. Kan kalau manual kita harus mempersiapkan dokumen-dokumen. Tapi kalau *billing system* ini kan tinggal menginput data dalam *account billing* tadi, gitu. Dan gak harus mondar mandir kantor bea cukai ke kantor pos atau bank rekanan untuk melakukan pembayaran. Pembayaran bisa dilakukan dimana saja melalui ATM bisa, mesin EDC juga bisa, *E-banking*, *M-banking*, praktis lah pokonya. Tapi kekurangannya yaa katanya kan kalau masternya error terus datanya hilang kan susah back up datanya, saya kira itu yang harus diperbaiki kedepannya takutnya kalau ada error gitu lo mbak. Kan ini sistemnya dari pusat ya, kalau error di juanda saja sih gak masalah tapi kalau yang error pusat kan susah juga, menyangkut perusahaan seluruh indonesia soalnya kan mbak.” (wawancara dilakukan tanggal 06 Juni 2017 di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda)

Demikian pernyataan responden yang diwawancara oleh peneliti saat jam makan siang di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, beliau menyampaikan apa yang dirasakan saat *billing system* diterapkan, dan menurut beliau *billing system* sangat memberikan keuntungan. Berdasarkan analisis dari peneliti sosialisasi yang dilakukan oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda terkait *billing system* dirasa cukup berhasil, karena dapat dirasakan langsung kelebihannya oleh para pengguna jasa yang pada awal penerapan sistem ini

mereka merasa bingung dan asing dengan metode pembayaran seperti itu. Hingga akhirnya para pengguna jasa kini memahami bagaimana cara kerja *billing system*

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Penerapan *Billing System* Pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda**

###### **a. Penerapan *Billing System* bagi Pengguna Jasa Kepabeanan**

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai bersama Kementerian Keuangan terus melakukan perbaikan terhadap sistem penerimaan negara guna membantu pencapaian target penerimaan negara. Salah satunya dengan sistem administrasi pembayaran yang akuntabel dan transparan serta memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini, dengan tujuan dapat memberikan pelayanan yang prima dan pengawasan yang intensif kepada pengguna jasa yang melaksanakan kewajiban pembayaran sesuai dengan aturan-aturan kepabeanan. KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda merupakan salah satu kantor bea cukai yang menerapkan *billing system*, hal tersebut beserta kantor-kantor bea dan cukai yang juga menerapkan *billing system* dapat dilihat pada Lampiran.3 yang peneliti sertakan dalam penelitian ini. Di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda sendiri telah melaksanakan peraturan DJBC untuk mulai mengoprasionalkan *billing system* dengan meninggalkan sistem pembayaran secara manual berdasarkan PER-33/BC/2016 yang menjelaskan tentang “Tata cara pembayaran dan penyetoran penerimaan negara dalam rangka kepabeanan dan cukai secara elektronik”. Hal ini menjelaskan bahwa

KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda telah melaksanakan kewajiban sesuai dengan peraturan yang diatur dalam PER-33/BC/2016.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai secara bertahap telah melakukan uji coba kode *billing* untuk pembayaran pungutan kepabeanan dan cukai ini sejak awal tahun 2014 sampai akhir tahun 2015, kode *billing* ini akan menggantikan Surat Setoran Pabean, Cukai dan Pajak (SSPCP) yang telah ada. Bentuk SSPCP telah peneliti lampirkan pada Lampiran 4. Penyempurnaan MPN dilakukan dengan membangun sistem *settlement* yang ditangani oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan terintegrasi secara langsung dengan aplikasi *billing* yang dikembangkan oleh DJBC, DJP, dan DJA.

Latar belakang dari diciptakannya sistem ini adalah guna memberikan kemudahan bagi pengguna jasa dalam rangka pemenuhan kewajiban terhadap negara. sistem pembayaran manual yang diterapkan sebelum penerapan *billing system* dirasa cukup rumit, dimana *billing system* ini juga bertujuan untuk menghindari kesalahan bayar dan juga sistem pencatatannya lebih rinci, lengkap dan juga aman. Seperti yang terlihat dalam Lampiran.5 yang telah peneliti lampirkan, *billing system* memiliki nomor *billing* dan juga *barcode* sehingga tidak dapat di manipulasi datanya. Setelah melakukan pembayaran pengguna jasa mendapatkan Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang dapat dilihat pada Lampiran.6. *Billing system* di terapkan juga dalam rangka mengurangi potensi KKN, dimana intensitas tatap muka antara pengguna jasa dengan pegawai bisa berkurang karena kini dapat melakukan pembayaran secara *on-line*. Kemudahan dari *billing system* diharapkan dapat membantu

pencapaian target penerimaan negara. *Billing system* diciptakan untuk menghasilkan pelayanan lebih baik, terpadu, dan personal, dimana pemanfaatan teknologi informasi menjadi poin utama dalam aplikasi ini. Tujuan dari *billing system* dapat tercapai bila kedua pihak antara pegawai bea dan cukai dengan pengguna jasa dapat bahu membahu dalam pengoprasian aplikasi *billing* ini.

Tujuan dari *billing system* yang diterapkan oleh DJBC khususnya di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda sejalan dengan teori pengukuran kualitas sistem DeLone and McLean (2003), dimana menurut DeLone and McLean terdapat lima indikator dalam pengukuran kualitas sistem yaitu kemudahan pengguna (*easy of use*), kecepatan akses (*response time*), keandalan sistem (*reability system*), fleksibilitas (*fleksibility*), dan keamanan sistem (*security system*). Kualitas sistem informasi yang baik dan dikatakan efektif harus sesuai dengan kelima indikator tersebut, dan penerapan *billing system* di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda telah meliputi kelima indikator tersebut. *Billing system* merubah sistem pembayaran dari layanan *over the counter* menjadi layanan *on-line*, dari satu kelebihan ini dapat mendukung indikator kemudahan bagi pengguna. *Billing system* yang merupakan pembayaran secara *on-line* menggunakan jaringan internet dengan kecepatan akses yang maksimal, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. *Billing system* dikatakan mampu dalam memberikan pelayanan dengan melayani kebutuhan pengguna agar pengguna dapat merasakan secara langsung keefektifan dari *billing system*, sehingga masuk dalam point keandalan sistem.

*Billing system* dapat diaktakan fleksibel karena dapat memberikan kemudahan dengan memberikan kebebasan bagi pengguna untuk dapat melakukan pembayaran dimana saja. Keamanan sistem dapat terjamin karena data tidak dapat diinput atau pun dirubah oleh sembarang orang.

#### **b. Pelayanan *Billing System* Di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda**

Pada dasarnya pemeriksaan pabean dilakukan dalam daerah pabean, namun dengan mempertimbangkan kelancaran arus barang dan/atau pengamanan penerimaan negara Menteri Keuangan menetapkan pelaksanaan pemeriksaan pabean diluar daerah pabean oleh Pejabat Bea dan Cukai atau pihak lain yang bertindak untuk dan atas nama Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Pemeriksaan pabean diatur dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006. Dalam pemeriksaan pabean juga dikenal beberapa penjaluran antara lain jalur merah, jalur hijau, jalur kuning, jalur MITA Non Prioritas dan jalur MITA Prioritas.

Pemeriksaan pabean tidak hanya pemeriksaan fisik saja, melainkan juga pemeriksaan dokumen. Terdapat proses penjaluran dimana manfaat dari penjaluran sendiri yaitu untuk dilakukan pemeriksaan secara selektif dengan mempertimbangkan tingkat risiko yang melekat pada importer dan barang. Di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda pun semua barang pasti melalui proses penjaluran guna dapat mengetahui tingkat resiko setiap barang. Sesuai dengan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-07/BC/2003 tentang petunjuk pelaksanaan tatalaksana kepabeanan di bidang impor pasal 17 yang menyebutkan penjaluran dalam bidang impor sejalan dengan hal tersebut

KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda telah melakukan kewajiban sesuai surat keputusan tersebut.

Usaha untuk memberikan yang terbaik terus dilakukan oleh setiap instansi dalam hal ini KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda, tentu sangat membantu dalam pencapaian tujuan yang diinginkan baik oleh Kementerian Keuangan maupun Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Tujuan yang dicapai pun tidak lepas dari hambatan-hambatan yang menyertai *billing system* ini, salah satu contohnya jika sistem mengalami gangguan. Sesuai yang ada di lapangan, jika terjadi gangguan terhadap sistem *billing* Staff Perbendaharaan yang akan melakukan tindakan dan mengarahkan kepada KPPN untuk ditindak lanjuti. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-33/BC/2016 tentang “Tata cara pembayaran dan penyetoran penerimaan negara dalam rangka kepabeanan dan cukai secara elektronik” yang terdapat pada pasal 10, dimana dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa dalam hal terjadi gangguan yang menyebabkan sistem *billing* tidak dapat menerima NTPN, Pejabat bea dan cukai: (a) dapat menerima BPN dari pengguna jasad/atau kuasanya, (b) melakukan konfirmasi kebenaran data BPN kepada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) khusus penerimaan atau melalui portal MPN G2; dan (c) melakukan perekaman pelunasan berdasarkan data NTPN di BPN dan hasil konfirmasi dari Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) khusus penerimaan, jika pembayaran sudah benar dan sesuai.

Pada penyelesaian formalitas impor, sejalan dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.05/2014 tentang sistem penerimaan negara secara elektronik pasal 2 dijelaskan bahwa ruang lingkup penerimaan negara yang diatur dalam peraturan menteri ini meliputi seluruh penerimaan negara yang disetorkan dan diterima melalui bank/pos persepsi dengan menggunakan kode billing. Di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda saat ini hanya menangani penerimaan pabean saja, karena per tanggal 1 juli 2015 terkait cukai seluruhnya telah dipindahkan penanganannya ke KPPBC Tipe Madya Pabean B Sidoarjo. Dalam tagihan *billing* meliputi pembayaran bea masuk, PPN Impor, PPh pasal 22 Impor, PPnBM Impor, dan juga sanksi administrasi bunga dan denda. Pengguna jasa kini tidak perlu lagi membawa SSPCP untuk melakukan pembayaran karena hanya dengan membawa kode *billing* semua prosedur pembayaran dapat terselesaikan dengan baik.

*Billing system* adalah suatu metode pembayaran dengan sistem yang terintegrasi satu sama lain dengan sistem yang ada di DJBC, KPPBC, Bank, dan Kantor Pos Persepsi. Pencapaian tujuan ini tidak lepas dari campur tangan pegawai bea cukai. Pegawai bea cukai membantu mengedukasikan serta membimbing para pengguna jasa yang kesulitan dalam mengoperasikan *billing system*. Sejalan dengan usaha tersebut, pegawai bea cukai telah membantu pencapaian tujuan dari *billing system* ini. Seperti hasil dari penelitian terdahulu yang berjudul “Efektivitas sistem dan prosedur pembayaran pajak secara elektronik (*billing system*) bagi wajib pajak” (Putra,2015) yaitu, secara sistem, pembayaran pajak lebih efektif dalam hal

pembuatan kode *billing* dan lebih akurat karena sistem membimbing wajib pajak dalam pengisian surat setoran pajak. Sedangkan secara prosedur, pembayaran pajak lebih mudah karena bisa melalui anjungan tunai mandiri dan internet banking serta lebih cepat karena hanya tinggal memasukkan kode *billing* tanpa memasukkan identitas wajib pajak. Senada dengan hasil dari penelitian terdahulu tersebut, di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda pun juga memiliki tujuan yang sama.

Pelayanan *billing system* di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda sejalan dengan teori pengukuran kualitas sistem menurut DeLone and McLean, dimana dalam teori tersebut mengandung 5 indikator yaitu : (1) kemudahan pengguna, (2) kecepatan akses, (3) keandalan sistem, (4) fleksibilitas, (5) keamanan sistem. Penerapan *billing system* yang sesuai dengan pengukuran kualitas dapat memberikan hasil yang maksimal serta dapat mencapai hasil yang diinginkan. Sesuai dengan kualitas pelayanan menurut DeLone and McLean (2003), suatu sistem dapat dikatakan baik dalam pelayanannya jika memahami keperluan pengguna sistem tersebut. Dengan berbagai kelebihan yang dimiliki oleh *billing system* maka dapat dikatakan *billing system* memenuhi indikator dari kualitas pelayanan yang baik.

## **2. Peranan *Billing System* Dalam Upaya Membantu Pencapaian Target Penerimaan Negara**

Kementerian keuangan menciptakan inovasi dan penyegaran dalam prosedur pembayaran kepabeanan dan cukai dengan menerapkan *billing system* sebagai sistem pembayaran secara *on-line*. Setiap inovasi tentu memiliki tujuan mampu memberikan dampak positif bagi perubahan sebelum diterapkannya

inovasi tersebut. Di ciptakannya *billing system* ini menggantikan sistem pembayaran yang manual, secara tidak langsung kemudahan yang dijanjikan oleh sistem ini mampu mendorong kemauan dan kepatuhan pengguna jasa dalam melaksanakan kewajiban pembayarannya sehingga dapat membantu dalam upaya pencapaian target penerimaan negara dalam hal ini penerimaan bea masuk.

Keefektifitasan *billing system* dirasakan secara langsung oleh para pengguna jasa dan juga pegawai, dimana sistem *billing* memberikan kemudahan dalam prosedur pembayaran. Elemen terpenting dalam menyukseskan *billing system* adalah pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda yang bertindak sebagai pengendali dan monitoring. Ada 5 indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan (robbins, 2006:260), yaitu: (1) Kualitas, (2) Kuantitas, (3) Ketepatan waktu, (4) Efektifitas, (5) Kemandirian. Sejalan dengan indikator tersebut pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda telah memenuhi ke-5 nya untuk membantu menyukseskan *billing system* ini. Sinergi antara kinerja pegawai dan kinerja *billing systems* sendiri telah membantu dalam pengupayaan pencapaian target penerimaan negara. Berikut peneliti sajikan penerimaan kepabeanan pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda pada tabel 4.1

**Tabel 4.1. Jumlah Penerimaan Kepabeanan Sebelum dan Sesudah Penerapan *Billing System* Tahun 2015-2016**

Tahun	Penerimaan Kepabeanan
2015	Rp 344.519.450.946,00
2016	Rp 357.487.308.959,00

Sumber: Perbendaharaan KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda

Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa penerimaan mengalami peningkatan dari tahun 2015 dimana saat itu masih menggunakan sistem pembayaran secara manual, hingga tahun 2016 saat sudah menggunakan *billing system*. Dampak positif dari penerapan *billing system* ini adalah tidak akan ada data fiktif lagi atau kecurangan lainnya, karena pembayaran menggunakan kode *billing* tidak bisa dilakukan jika kita tidak memasukkan kode *billing* yang benar yang telah terdaftar sehingga sistem secara otomatis akan memberikan penolakan.

*Billing system* mengandung komponen berupa *Hardware, software, SDM, database*, prosedur, dan jaringan komunikasi untuk membantu penyelesaian formalitas impor. tentu *billing system* memerlukan *hardware* yang mendukung *software* yang digunakan sehingga sistem dapat dioperasikan. Pegawai bea dan cukai serta pengguna jasa sebagai pengguna sistem ini merupakan komponen SDM dimana keduanya berperan dalam pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem *billing* tersebut. Hal ini sejalan dengan komponen-komponen sistem informasi menurut Susanto. *Billing system* dikatakan dapat membantu pencapaian target penerimaan negara karena *billing system* memenuhi ke-5 indikator pengukuran kualitas informasi menurut DeLone and McLean (2003), yaitu: (1) Kelengkapan Informasi, (2) Penyajian Informasi, (3) Relevansi, (4) Akurat, (5) Ketepatan waktu. Dari ke-5 indikator tersebut *billing system* memilikinya, oleh karena itu *billing system* dapat dikatakan memiliki kualitas informasi yang baik.

### 3. Hambatan-Hambatan Dalam Penerapan *Billing System* dan Cara Mengatasinya

Hambatan-hambatan yang peneliti temukan dari hasil penelitian di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda merupakan hambatan secara global dari *billing system*. Berikut beberapa hambatan beserta cara mengatasinya:

#### a. Tingkat Keaman Sistem dan Cara Mengatasinya

Penerapan *billing system* pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda tidak lepas dari hambatan-hambatan disamping kelebihan yang diberikan, baik yang dirasakan oleh pengguna jasa maupun pegawai bea dan cukai. Sebuah sistem dikatakan baik, efektif dan efisien dapat dilihat pada kualitas sistemnya, menurut DeLone & McLean kualitas sistem meliputi Kemudahan Pengguna (*Easy of use*), Kecepatan Akses (*Response Time*), Keandalan Sistem (*Reability System*), Fleksibilitas (*Flexibility*), dan Keamanan sistem (*Security System*).

Penerapan *billing system* masih terkendala pada keamanan sistem (*security system*), tingkat keamanan *billing system* yang tidak terjamin dikarenakan *billing system* hanya memiliki satu master saja atau pusat kontrol sistem yang hanya terdapat di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Bila master pada sistem ini terkena virus dan seluruh datanya hilang maka akan sulit untuk mencari *history back-up* nya sehingga masih berbahaya untuk keamanan data. Masalah terdahulu saat penerapan sistem manual adalah *human error*, dimana masalah inilah yang sering menjadi keluhan dalam pembayaran kepabeanan dan cukai. Namun dengan diterapkannya

*billing system* ini masalah *human error* tidak lagi menjadi kendala karena yang bekerja dalam *billing system* adalah sistemnya.

Cara mengatasi hambatan tingkat keamanan sistem tersebut adalah dengan mengup-grade antivirus, dengan mengganti antivirus yang kini digunakan dengan antivirus yang terbaik maka data akan *terback-up* dengan baik. Beberapa produk antivirus yang dapat diandalkan yaitu *Bitdefender*, *kaspersky*, dan *norton*. *Bitdefender* termasuk fitur *Control Active Virus* yang mengunci semua *malware* dan semuanya berjalan sekaligus tanpa membuat computer menjadi lambat. *Bitdefender* merupakan antivirus yang memiliki kemampuan diatas *kaspersky* dan *norton*. Namun banyak perusahaan yang menggunakan *norton 360* sebagai antivirus yang dipercaya dapat melindungi data-data penting dalam perusahaan. “*Norton*” adalah antivirus yang terbaik dan terlengkap. *Norton* adalah salah satu produk Antivirus yang di buat pengembang di *Symantec Corporation*, Amerika Serikat. Produk *norton* ada 3 yaitu *norton* antivirus, *norton internet security*, dan *norton 360*. Untuk *meback-up* data penting yang dianjurkan adalah *norton 360*, dimana jenis antivirus ini adalah produk antivirus terbaik dan cocok untuk komputer yang menyimpan data-data penting seperti data perusahaan, identitas pribadi dan Data-data sensitif.

*Norton 360* selain memiliki kelebihan yang dimiliki *Norton Antivirus* dan *Internet Security* dan juga di gabungkan dengan *Back-up* data (cadangan) dan *Tune-up* untuk memperbaiki performa *PC*. Manfaat dari

norton 360 dapat digunakan untuk memback-up data pengguna jasa sehingga bila terjadi *error* pada sistem masih dapat mengamankan data-data para pengguna jasa, dengan memberikan *software* antivirus pada *billing system* maka akan memberikan keamanan sistem dan juga data-data yang ada di dalamnya.

Memberikan *software* antivirus pada sistem *billing* maka akan memberikan keamanan sistem dan juga data-data yang ada didalamnya, sesuai dengan salah satu indikator kualitas sistem yaitu keamanan sistem (*security system*) menurut DeLone and McLean. Suatu sistem dapat dikatakan baik jika sistem tersebut memiliki keamanan yang dapat diandalkan. Sehingga bila keamanan *billing system* dapat terjamin maka pengguna akan semakin percaya terhadap sistem pembayaran yang baru.

#### **b. Jaringan Internet dan cara mengatasinya**

Hambatan yang kedua yaitu ketergantungan sistem pada koneksi jaringan internet. *Billing system* adalah sistem pembayaran yang dapat dilakukan secara *on-line*, dimana sistem ini sangat bergantung pada koneksi jaringan internet. Pembayaran melalui *e-banking* ataupun *m-banking* adalah kemudahan yang ditawarkan oleh *billing system*, sehingga secara otomatis jika tidak ada jaringan internet maka pembayaran melalui *e-banking* ataupun *m-banking* tidak dapat dilakukan.

Cara mengatasi hambatan ketergantungan sistem pada koneksi jaringan internet yaitu dengan meningkatkan kualitas jaringan sistem internet. Kiranya dapat bekerja sama dengan salah satu provider yang mahal namun

kualitas bagus akan lebih memberikan hasil yang diharapkan. Jaringan internet merupakan komponen penting dalam menjalankan aplikasi ini. Menurut peneliti perlu adanya perbaikan secara *continue* dalam hal perbaikan koneksi jaringan internet pada seluruh KPPBC khususnya KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda.

Sejalan dengan teori kualitas sistem informais menurut DeLone and McLean (2003), suatu sistem informasi dapat dikatakan baik bila memiliki kecepatan akses (*response time*). Kualitas sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kecepatan akses. Kecepatan akses akan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi ini.

**c. Sumber Daya Manusia (SDM) dan cara mengatasinya**

Hambatan berikutnya yang dialami oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda adalah Sumber Daya Manusia (SDM) pengguna jasa dan pegawai bea dan cukai. Kemampuan seseorang dalam memahami sesuatu berbeda-beda, begitu pula dalam pemahaman cara kerja dari *billing system*. *Billing system* yang berkaitan langsung dengan kecanggihan teknologi, menuntut penggunanya untuk dapat menguasai teknologi informasi. *Self assestment system* yang diterapkan di Indonesia membutuhkan pemahaman yang lebih dalam prosedur pembayaran. Sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen utama yang perlu dibenahi terlebih dahulu guna mencapai target atas tujuan dari *billing system*. *Billing system* masih terkendala kemudahan pengguna (*easy of use*) dimana masih ada pengguna jasa yang belum memahami dan mengalami kesulitan dalam penerapan *billing system*,

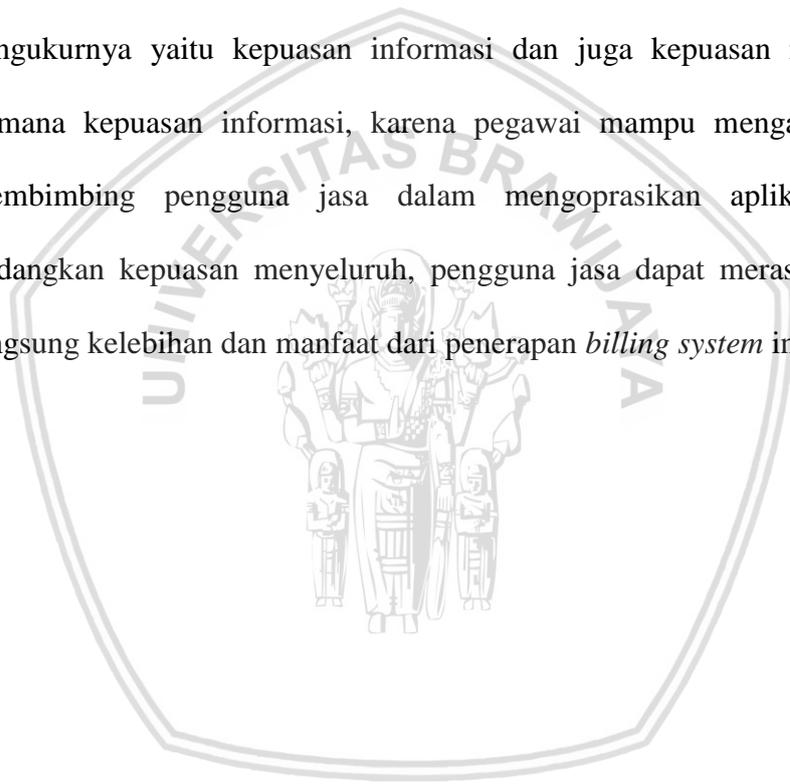
sehingga pegawai bea dan cukai harus lebih memahami *billing system* agar dapat memberikan arahan dan membantu pengguna jasa dalam menyelesaikan kewajibannya.

Sehubungan dengan PMK-32/PMK.05/2014 tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik dan Mandatory penerapan *Billing System* mulai 1 Januari 2016, KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda mengadakan sosialisasi Pembayaran Penerimaan Negara Dengan Menggunakan Kode *Billing* (MPN G2). Kegiatan sosialisasi yang bertujuan agar memudahkan pengguna jasa di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai khususnya di lingkungan KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda dalam pembayaran penerimaan negara ini diharapkan dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar.

Sebelum diterapkannya *billing system* tentu terdapat langkah-langkah yang dilakukan pihak KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda. Penerapan sistem yang dilakukan oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda berupa *billing system* ini mengharuskan petugas untuk mencoba terlebih dahulu aplikasi yang akan digunakan kepada pengguna jasa sebelum nantinya akan digunakan oleh para pengguna jasa. *Billing system* yang diterapkan pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda telah menggunakan aplikasi yang sudah terintegrasi dengan sistem yang baku yang dikeluarkan oleh DJBC sehingga setiap prosedur yang dilakukan sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan Menteri Keuangan.

Cara mengatasi kesenjangan kemampuan SDM ini dengan melakukan sosialisasi terkait *billing system*, baik kepada pegawai bea dan cukai maupun pengguna jasa. Sosialisasi merupakan hal penting ketika ada kebijakan atau peraturan baru, karena melalui sosialisasi semua pihak yang nantinya akan menerapkan peraturan baru tersebut bisa mengetahui bagaimana cara menggunakan *billing system* dan apa saja manfaatnya. Selain itu tujuan yang ingin di capai atas sosialisasi tersebut yaitu dapat memberikan motivasi tersendiri bagi para pengguna jasa agar tidak melalaikan kewajibannya terhadap negara. Sosialisasi yang dilakukan oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda nantinya bisa dijadikan tolak ukur keberhasilan penerapan *billing system* yang dilakukan oleh pengguna jasa, sehingga dapat diperoleh evaluasi dari pelaksanaan *billing system* yang dilakukan oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda. KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda telah melaksanakan salah satu fungsi kepabeanan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 Pasal 42 Tentang “Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan” dimana fungsi tersebut yaitu Pemberian Bimbingan Teknis dan Evaluasi Bidang Kepabeanan dan Cukai. Hal tersebut bisa dikatakan sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 karena, KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda telah melakukan bimbingan teknis atau sosialisasi kepada pegawai maupun pengguna jasa terkait penerapan sistem pembayaran yang baru ini yaitu *billing system*.

Kualitas pelayanan di KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda dapat dikatakan sejalan dengan indikator pengukuran kualitas pelayanan DeLone and McLean (2003), pelayanan yang diberikan mencakup pengetahuan dalam hal ini adalah mengenai *billing system*. Sedangkan dalam pengukuran kepuasan pengguna dari pelayanan KPPBC Tipe Madya Pabean, pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda telah memenuhi kedua indikator pengukurnya yaitu kepuasan informasi dan juga kepuasan menyeluruh. Dimana kepuasan informasi, karena pegawai mampu mengarahkan dan membimbing pengguna jasa dalam mengoperasikan aplikasi *billing*. Sedangkan kepuasan menyeluruh, pengguna jasa dapat merasakan secara langsung kelebihan dan manfaat dari penerapan *billing system* ini.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Juanda yang diuraikan pada bab sebelumnya dan berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan, maka peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan, yaitu :

##### 1. Penerapan *Billing System* pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda

Penerapan *billing system* dapat mendukung proses kelancaran pengguna jasa dalam mengadministrasikan kewajiban pembayaran kepabeanan, selain itu Penerapan *Billing System* yang telah berjalan harus diiringi dengan pengawasan yang ketat dari pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda yang tugasnya berkenaan langsung dengan *billing system*. Latar belakang dari diciptakannya sistem ini adalah guna memberikan kemudahan bagi pengguna jasa dalam rangka pemenuhan kewajiban terhadap negara. Tujuan dari *billing system* juga untuk menghindari kesalahan bayar, dan juga mengurangi potensi KKN dimana intensitas tatap muka pengguna jasa dengan pegawai bea cukai semakin berkurang. *Billing system* memiliki sistem pencatatan yang aman, lebih rinci, dan juga lengkap. *Billing system* diciptakan untuk menghasilkan pelayanan lebih baik, terpadu, dan personal.

Pada penyelesaian formalitas impor pengguna jasa kini tidak perlu lagi membawa SSPCP untuk melakukan pembayaran karena hanya dengan membawa kode *billing* semua prosedur pembayaran dapat dilakukan. Untuk semua pembayaran yang dilakukan melalui MPN G2, pengguna jasa tidak

perlu menyampaikan Bukti Penerimaan Negara karena data NTPN sudah diterima melalui sistem *billing* DJBC. Jika terjadi gangguan terhadap sistem *billing* staff perbendaharaan yang akan melakukan tindakan dan mengarahkan kepada KPPN untuk ditindak lanjut sesuai dengan jenis gangguannya.

## **2. Peranan *Billing System* Dalam Upaya Membantu Pencapaian Target Penerimaan Negara**

Elemen terpenting dalam menyukseskan *billing system* adalah pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda yang bertindak sebagai pengendali dan monitoring. Sinergi antara kinerja pegawai dengan kinerja *billing system* sendiri telah membantu dalam pengupayaan pencapaian target penerimaan negara. Pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda jumlah penerimaan kepebeanaan dari tahun 2015 saat belum menggunakan *billing system* hingga tahun 2016 saat telah diterapkan *billing system* mengalami peningkatan.

## **3. Hambatan-Hambatan dalam Penerapan *Billing System* dan Cara Mengatasinya**

Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda dalam Menerapkan *billing system* yaitu, tingkat keamanan sistem, Ketergantungan Sistem dan Koneksi Jaringan Internet, dan Kualitas Sumber Daya Manusia. Cara Mengatasi Hambatan-hambatan tersebut adalah memberikan antivirus yang lengkap dan terbaik dibidangnya guna memberikan kualitas yang terbaik untuk melindungi data-data penting, Meningkatkan Kualitas Jaringan Sistem Informasi, dan Melakukan Sosialisasi Maupun

Penyuluhan terkait *billing system* Kepada pengguna jasa dan pegawai bea dan cukai

## B. SARAN

Saran yang dapat peneliti berikan terkait penerapan *billing system* atas penyelesaian formalitas impor yaitu :

1. Antivirus yang kini digunakan oleh KPPBC Tipe Madya Pabean Junada adalah antivirus *McAfee*, dimana antivirus ini tidak dapat mendeteksi beberapa virus lokal dan update nya sering terlambat. *McAfee* termasuk antivirus tertua dan sekarang jarang diminati karena banyak antivirus-antivirus lain yang menyuguhkan kelebihan dan lebih menjamin untuk *back-up* virus yang menyerang. Seharusnya KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda perlu mengganti antivirus *McAfee* dengan antivirus lain yang lebih bagus kualitasnya seperti *Bitdefender*, *kaspersky*, atau *norton*. Dimana ketiga antivirus ini adalah 3 antivirus terbaik yang bisa dipercaya untuk melindungi data dalam komputer.
2. DJBC dan KPPBC perlu meningkatkan sosialisasi mengenai sistem pembayaran secara *on-line* yang di terapkan oleh DJBC tersebut terutama dalam hal cara penggunaannya, dan kelebihan yang di berikan jika dibandingkan dengan sistem manual yang terdahulu.
3. DJBC juga sebaiknya terus melakukan perbaikan pada jaringan internetnya karena tidak semua daerah terjangkau oleh jaringan internet. Sebaiknya menggunakan provider yang mahal namun jaringan internetnya

baik sehingga tidak menghambat proses pembayaran yang dilakukan oleh pengguna jasa.

4. Peneliti juga mengharapkan bahwa pengguna jasa mampu mendukung kebijakan yang diterapkan oleh DJBC karena pada dasarnya kebijakan yang diterapkan adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan kemudahan bagi pengguna jasa.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, Domai, Shobaruddin. 2015. Implementasi Program *E-Filling* dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Administrasi Publik, Vol.3 No.5*, Bojonegoro
- Anonim. 2014. "Sosialisai Pembayaran Cukai Secara Elektronik". Diakses 6 Maret 2017. <http://bctemas.beacukai.go.id>
- Anonim. 2015. "Secara Bertahap DJBC Terapkan Kode Billing Untuk Pembayaran Penerimaan Negara". Diakses 29 Oktober 2016. <http://www.kemenkeu.go.id>
- Anonim. 2015. "Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2016". Diakses 29 November 2016. <http://www.kemenkeu.go.id>
- Anonim. 2016. "Survei Internet APJII 2016". diakses 26 Oktober 2016. <https://apjii.or.id>
- Anonim. 2016. "Data Statistik Kepabeanan". Diakses 26 Oktober 2016. <http://www.beacukai.go.id>
- Anonim. 2016. "Sistem Aplikasi *Billing On-Line* Bea Cukai". Diakses 25 Januari 2017. <http://www.beacukai.go.id>
- Anonim.2016. "Direktori Peraturan DJBC". Diakses 30 November 2016. <http://peraturan.beacukai.go.id>
- Anonim. 2016. "Penetapan Jalur Dalam Impor". Diakses 7 februari 2017. <https://customclearance.wordpress.com>
- Anonim. 2017. "Bagan Prosedur Import". Diakses 28 Agustus 2017. <http://www.stagecargo.com>
- Anonim. 2017. "e-billing". Diakses 6 Maret 2017. <http://www.pajak.go.id>
- Anonim. 2017. "Data Statistik Kepabeanan". Diakses 27 September 2017. <http://www.beacukai.go.id>
- Boulevard. 2015. "Profil Terminal 2 Bandara Internasional Juanda Surabaya". Diakses 27 September 2017. <http://www.juandaairport.com>
- Creswell. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- DeLone and McLean. 1992. *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*, Whashington D.C
- DeLone and McLean. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update*. *Journal of Management Information System, Vol.19 No.4*, Whashington D.C
- Faishal. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Jaringan*. Malang: UIN-Malang Press

- Handayani, Noviari. 2016. Pengaruh Persepsi Manajemen Atas Keunggulan Penerapan *E-Billing* Dan *E-Spt* Pajak Pertambahan Nilai Pada Kepatuhan Perpajakan. *E-Jurnal Akuntansi Vol.12 No.2*, Bali
- Herlinawati, Hidayat, Setyawan. 2016. Analisis Implementasi Pengawasan Ekspor Impor Barang Pada Kppbc Tipe Madya Pabean Juanda. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)/ Vol. 10 No. 1, Malang*.
- Iriyadi dan Budiyanto. 2009. Evaluasi Sistem Billing Pasien dalam Rangka Meningkatkan Efektivitas Operasional Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Kesatuan Vol.11 No.2*, Bogor.
- Jogianto, HM. 2005. Sistem Informasi Strategis. Yogyakarta: Andi
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 229/MPP/Kep/7/1997 tentang Ketentuan Umum di Bidang Impor Serta Kebijakan Umum di Bidang Impor, Jakarta
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 453/KMK.04/2002 Tentang Tatalaksana Kepabeanaan di bidang impor
- Keputusan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-07/BC/2003 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanaan di Bidang Impor, Jakarta
- Lazuardi, ahmadi. 2015 “Sistem Pembayaran Pajak Elektronik Dengan *Billing System*”. Diakses 25 Januari 2017. <http://www.pajakita.net>
- Marcha, nino. 2014. “Ekspor dan Impor”. Diakses 26 Oktober 2016. <http://ninomarcha.blogspot.co.id>
- Maulidi, achmad.2016. “Penggunaan *Billing On-Line* Bagi Pengguna Jasa Kepabeanaan dan Cukai”. Diakses 06 Desember 2016. <http://www.kanal.web.id>
- Murtopo, purno. 2011. Susunan Satu Naskah 7(tujuh) Undang-Undang Kepabeanaan & Cukai Beserta Penjelasannya. Yogyakarta: Mitra Wacana Media.
- Moeleong, Lexy J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda Karya
- Nazir, M. 2011. Metode Penelitian, Cetakan 6. Bogor: Ghalia Indonesia
- O’Brien. 2006. *Introducing to Information System*. Jakarta: Salemba Empat
- Oktavya. 2015. Penerapan E-Government Pada Kntor Pelayanan Pajak Pratama dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bandung. *E-Journal Ilmu Pemerintahan, Vol. 3, No. 3, 2015: 1433-1447, Bontang*
- Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-07/BC/2014. Tentang Tata Laksana Pembayaran dan Penyetoran Penerimaan Negara dalam Rangka Impor, Penerimaan Negara dalam Rangka Ekspor, Penerimaan Negara Atas Barang Kena Cukai, dan Penerimaan Negara yang Berasal dari Pengenaan Denda Administrasi Atas Pengangkutan Barang Tertentu. Jakarta

- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010. tentang organisasi dan tata kerja kementerian keuangan, Jakarta.
- Peraturan Direktorat Bea dan Cukai Nomor 16/BC/2016 Tentang petunjuk pelaksanaan Impor Untuk Dipakai, Jakarta
- Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor 33/BC/2016 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Penerimaan Negara dalam Rangka Kepabeanan dan Cukai Secara Elektronik
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32/PMK.05/2014 Tentang Sistem Pembayaran Penerimaan Negara Secara Elektronik.* Jakarta
- Putra, I Nyoman Toni Artana. 2015. Efektivitas Sistem dan Prosedur Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Bagi Wajib Pajak. *Jurnal Universitas Udayana*, Denpasar
- Robbins, stephen., 2006. Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia
- Rysaka, Saleh, Rengu. 2013. Penerapan Sistem Elektronik dalam Pelayanan Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Prata Malang Utara). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.2. No.3, Malang
- Sugianto, ribut. 2015 .“Sistem Pembayaran Penerimaan Negara Secara Elektronik E-Billing Di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai”. Diakses 26 Oktober 2016. <http://www.bppk.kemenkeu.go.id>
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta
- Sutedi, Adrian. 2012. Aspek Hukum Kepabeanan. Jakarta: Sinar Grafika Sisilia Abdurrohman, Tjahjanulin Domai, Muhammad Shobaruddin. 2015. Implementasi Program E-Filling dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 5, Hal. 807-811, Bojonegoro
- Susanto, Azhar. 2004. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: PT. Lingga Jaya
- Tjiptono, Fandy. 2003. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Pemerintah Daerah.* Sekretariat Negara RI, Jakarta.
- Undang-undang nomor 17 tahun 20016 pasal 1 tentang Kepabeanan,* Jakarta.
- Undang-undang nomor 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan Sesuai Dengan Praktik Kepabeanan Internasional,* Jakarta.
- Widiartanto, yoga hastyadi. 2016. “2016, Pengguna Internet di Indonesia Capai 132 Juta”. Diakses 26 Oktober 2016. <http://tekno.kompas.com>
- Yamit, Zulian. 2010. Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta. Ekonesia.



