

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Obyek yang Diteliti

Dalam skripsi ini, penulis meneliti dua lembaga dengan alasan bahwa permasalahan yang dibahas terjadi di dua lembaga tersebut karena saling berkaitan. Dengan kata lain satu permasalahan yang timbul datangnya dari dua lembaga lain, pemecahan masalah tidak dapat hanya diselesaikan di satu lembaga saja. Adapun dua lembaga tersebut adalah :

##### 1. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak

###### a. Lokasi Kantor

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya beralamat di Jl. Perak Timur 498 Surabaya yang merupakan ibukota provinsi Jawa Timur dan terletak pada posisi  $112^{\circ}43'22''$  garis Bujur Timur dan  $07^{\circ}11'54''$  Lintang Selatan. Tepatnya di Selat Madura sebelah Utara kota Surabaya yang meliputi daerah perairan seluas 1.574,3 ha dan daerah daratan seluas 574,7 ha.

Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya memiliki motto untuk melakukan perubahan menuju arah yang baik, konsisten, serta pantang menyerah dalam pelayanan dan pengawasan.

**b. Visi dan Misi**

## 1) Visi

Menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai terdepan yang Berintegritas, Berkualitas, dan Inovatif.

## 2) Misi

Kami memberikan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai secara efisien dan berorientasi pada kepuasan semua pemangku kepentingan.

**c. Tugas Pokok dan Fungsi**

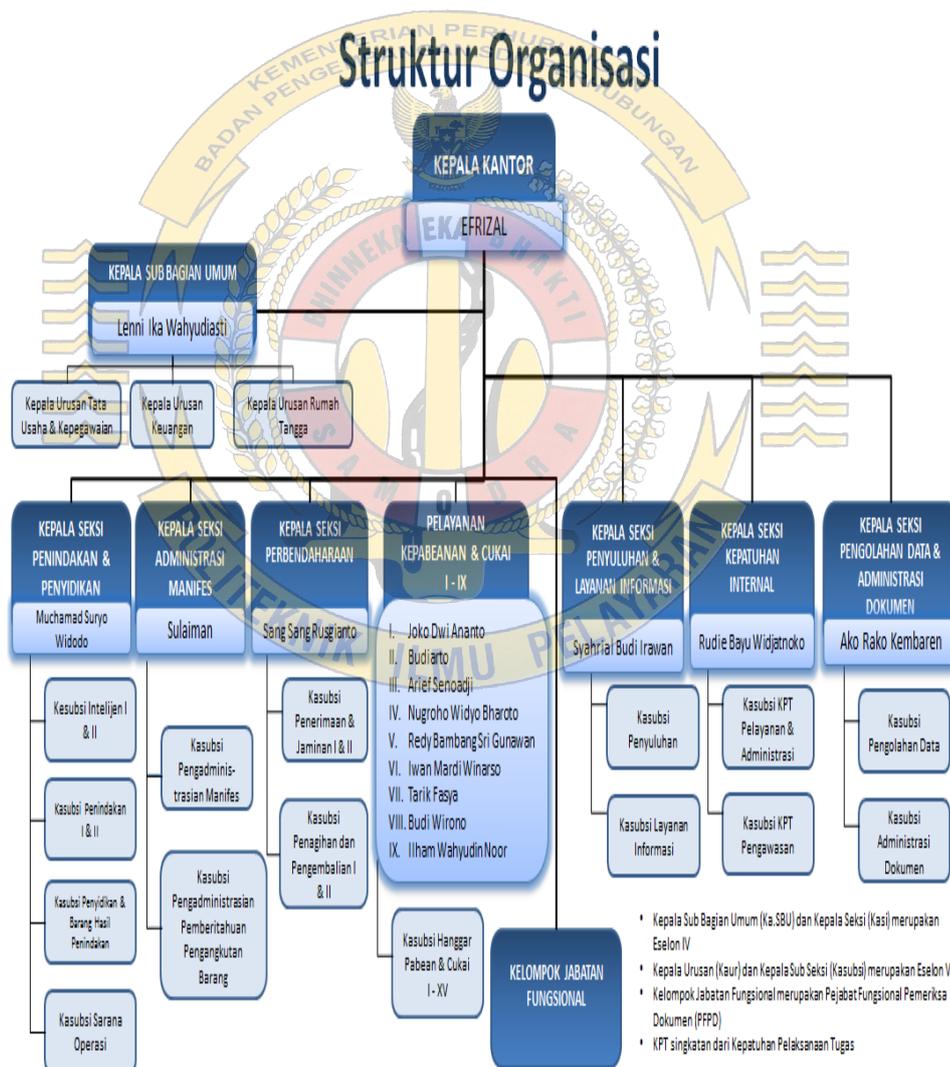
Kantor Pengawasan dan Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai dalam daerah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas, Kantor Pengawasan dan Pelayanan menyelenggarakan fungsi:

- 1) pelaksanaan pelayanan teknis di bidang kepabeanan dan cukai
- 2) pelaksanaan pemberian perijinan dan fasilitas di bidang kepabeanan dan cukai
- 3) pelaksanaan pemungutan dan pengadministrasian bea masuk, cukai, dan pungutan negara lainnya yang dipungut oleh Direktorat Jenderal
- 4) pelaksanaan intelijen, patroli, penindakan, dan penyidikan di bidang kepabeanan dan cukai

- 5) penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan dan pendistribusian dokumen kepabeanaan dan cukai
- 6) pelaksanaan pengolahan data, penyajian informasi dan laporan kepabeanaan dan cukai

#### d. Struktur Organisasi

Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai  
Tipe Madya Pabean Tanjung Perak



Gambar 4.1 Stuktur Organisasi KPBC

## 2. PT. Heru Rahayu Surabaya

### a. Riwayat Perusahaan

Pada tahun 1998, Bapak Heri Siswanto memulai usahanya untuk pertama kali yaitu PT. Daisy Permata Samudra yang berkonsentrasi dibidang bongkar muat dengan bekerja sama dengan perusahaan milik korea yang beralamatkan di JL. Laksamana Madya M Nasir, No. 29, Surabaya, Jawa Timur. Kemudian setelah itu membaangun lagi perusahaan baru, milik sendiri dengan nama PT. Daniel Samudra Abadi.

### b. Visi dan Misi

Dalam melayani konsumennya PT. Heru Rahayu memiliki visi dan misi sebagai berikut :

#### 1) Visi

Menjadi perusahaan pengurusan jasa kkepabeanan yang terpercaya dan dapat diandalkan dengan kkomitmen yang kuat dan pelayanan yang baik.

#### 2) Misi

Menjaga komitmen yang kuat untuk menjalankan dan mengembangkan penyediaan jasa PPJK dan jasa pendukung laainnya dengan baik sehingga mampu memberikan pelayanan yang efektifitas dan efisiensi dan tercapai sesuai keinginan pelanggan.

### c. Grup Perusahaan

PT. Daniel Samudra Abadi merupakan sebuah grup perusahaanyang terdiri dari 5 buah perusahaan yaitu:

- 1) PT. Daniel Samudra Abadi sebagai perusahaan bongkat muat
- 2) PT. Hasta Samudra sebagai perusahaan bongkar muat
- 3) PT. Mitra Survindo Inspectama sebagai perusahaan survey kapal
- 4) PT. Heru Rahayu sebagai perusahaan PPJK
- 5) PT. Lestari Sarana Indah sebagai perusahaan trucking

### d. Bidang Usaha

PT. Heru Rahayu yang merupakan anggota dari PT. DSA Grup yang memiliki konsentrasi di bidang PPJK dan memberikan pelayanan terhadap barangekspor-impor seperti;

- 1) Pengurusan jasa kepabeanan

Memberikan pelayanan dibidang pengurusan jasa ekspor-impor, kepabeanan, kepelabuhanan serta pelayanan transportasi baik lokal antar pulau maupun internasional.

- 2) Penanganan barang ekspor-impor

Memberikan penanganan dan memberikan pelayanan barang ekspor-impor jenis FCL/LCL (non kontainer maupun kontainer) untuk layanan administrasi pembayaran, pendokumenan hingga sampai pengiriman ke seluruh tujuan di domestik maupun internasional hingga *door to door service*.

### 3) Warehousing

Memberikan layanan dan fasilitas pergudangan untuk menyimpan barang selama *stuffing*, *re-stuffing*, *pacing*, *re-pacing*, maupun untuk perlakuan khusus terhadap barang ekspor-impor.

### 4) Document service

Memberikan layanan pengurusan dokumen bagi pelanggan yang tidak ada waktu dan kesempatan untuk mengurus dokumen seperti; pembuatan dokumen fumigasi karantina, BPOM, SNI dan lain sebagainya.

Sebagai perusahaan PPJK, PT. Heru Rahayu Surabaya harus mempunyai performa yang prima, baik dari segi pelayanan dan kemampuan memberikan jasa, untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam pelayanan dan penggunaan fasilitas untuk penanganan barang ekspor-impor yang belum dimiliki oleh PT. Heru Rahayu bekerja sama dengan pihak ketiga dalam rangka memperlancar jalannya *delivery cargo*.

#### e. Alamat Perusahaan

Setelah mengalami beberapa perubahan dan perkembangan akhirnya perusahaan yang dulunya beralamat di JL. Laksamana Madya M Nasir, No. 29, Surabaya, Jawa Timur, pada tahun 2012 PT. DSA Grup berpindah lokasi ke kantor baru di JL. Ikan Duyung No. 21, Surabaya, Jawa Timur.

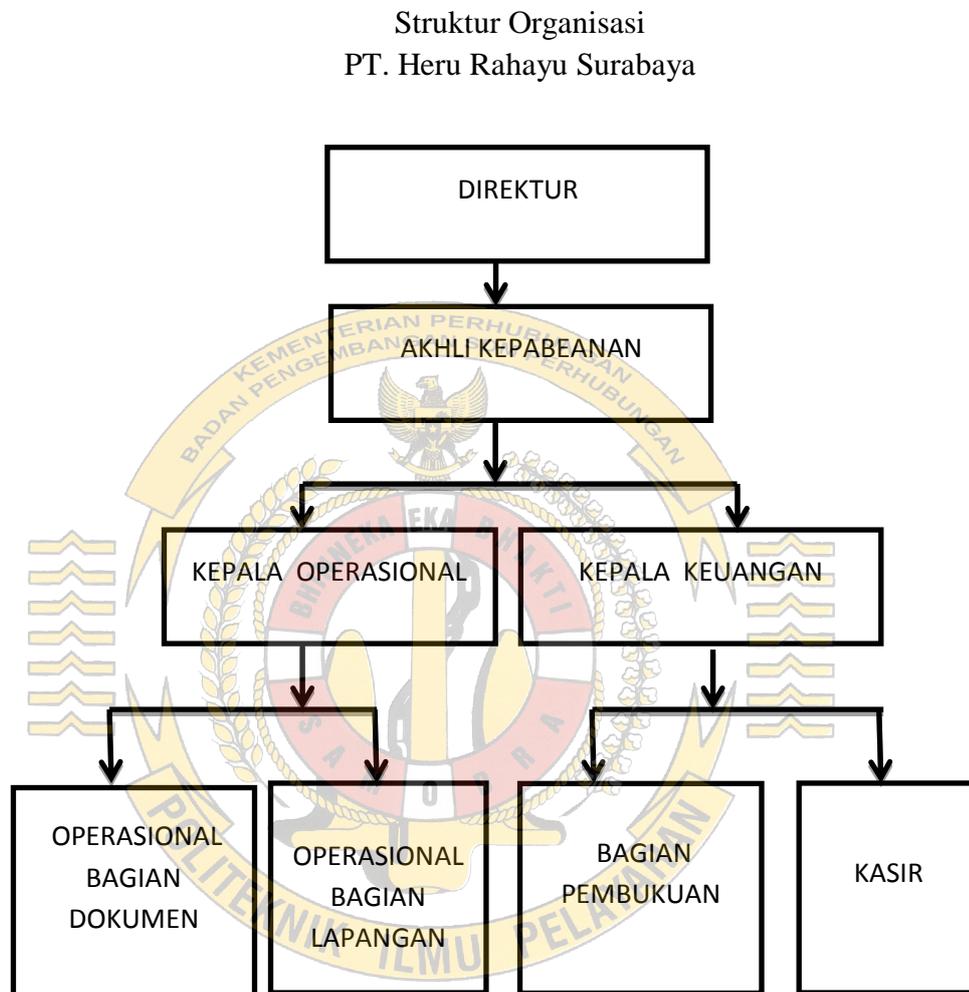
#### f. Susunan Personalia dan Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam menjalankan usahanya di bidang kepabeanan dan pengurusan barang ekspor impor PT. Heru Rahayu Surabaya memiliki susunan personalian sebagai berikut:

- 1) Bapak Heri Siswanto sebagai Direktur Utama PT. Heru Rahayu Surabaya
- 2) Bapak Rasmino sebagai Ahli Kepabeanan PT. Heru Rahayu Surabaya
- 3) Bapak Dian sebagai Kepala Operasional PT. Heru Rahayu Surabaya
- 4) Bapak Berry Karundeng sebagai Koordinator Operaasional bagian dokumen
- 5) Bapak Jemmy Taroreh sebagai Koordinator Operasional lapangan
- 6) Bapak Cipto sebagai operasional
- 7) Bapak wahyu sebagai operasional
- 8) Ibu Srisebagai kepala keuangan
- 9) Ibu Niken sebagai keuangan bagian pembukuan
- 10) Ibu Carinna sebagai keuangan bagian kasir

Setiap staff dan karyawan di PT. Heru Rahayu Surabaya memiliki tugas dan fungsinya masing-masing yang kemudian harus dijalankan sesuai dengan standar operasional kerja guna mencapai tujuan dari perusahaan.

Adapun susunan organisasi PT. Heru Rahayu Surabaya adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Heru Rahayu Surabaya

## B. Analisis Hasil Penelitian

Analisa masalah yang peneliti gunakan adalah dengan analisa metode deskriptif kualitatif, namun peneliti juga menggunakan metode USG (*Urgency, Seriously, Growth*) untuk mengetahui bagaimana penggunaan sistem EDI dalam proses pengajuan PIB terhadap efektifitas dan efisiensi

kerja pada PT. Heru Rahayu Surabaya. Maka selanjutnya penelliti menguraikan masalah sebagai berikut:

### **1. Alasan Perusahaan Menggunakan Sistem EDI**

Sebelum melakukan analisis, terlebih dahulu penulis kemukakan data-data temuan masalah. Dari observasi beberapa hari, penulis mencatat tentang segala sesuatu tentang cara pengoperasian sistem EDI dalam proses pengajuan PIB pada PT. Heru Rahayu Surabaya. Dalam suatu kesempatan wawancara dengan direktur PT. Heru Rahayu Surabaya, Bapak Heri Siswanto, didapat informasi mengapa perusahaan ini secara bertahap mulai menerapkan sistem EDI yang dimulai sejak tahun 2005. Masih menurut Bapak Heri Siswanto, penerapan sistem baru di perusahaan ini menimbulkan beberapa konsekuensi. Pertama, PT. Heru Rahayu Surabaya ini harus mempunyai komputer dan perangkat IT pendukungnya yang berspesifikasi khusus dan harus membeli lalu menginstal aplikasi EDI. Yang kedua, perusahaan ini harus memberikan fasilitas diklat atau pelatihan-pelatihan khusus tentang kepekaan dan penggunaan sistem EDI untuk para pegawainya.

Sambil melakukan wawancara, penulis diberitahu tentang bagaimana struktur organisasi perusahaan dan beberapa dokumen-dokumen kepekaan seperti, *B/L*, *invoice*, *packing list*, *insurance*, *certificate of origin*, dokumen karantina dan dokumen

pendukung lainnya. Selain itu para staff lain di perusahaan tersebut membantu penulis untuk meng-enrty data.

Dengan perubahan penggunaan sistem EDI Pabean dalam proses pengajuan PIB, membuat batas limit pengurusan dokumen kepabeanan juga berubah, dengan sistem EDI hanya butuh waktu kurang lebih 4 jam, sebelumnya butuh waktu 5-7 hari. Sehingga hal ini akan mempercepat kelancaran arus barang dan dokumen.

EDI kepabeanan adalah suatu system pertukaran dokumen elektronik yang dikembangkan oleh DJBC untuk penyampaian dokumen pabean secara elektronik memanfaatkan jaringan EDI. Setiap pengguna jasa EDI akan diberi *mailbox* yang memiliki identifikasi khusus disebut *EDI number* dan *password* yang berfungsi sebagai identitas/alamat pengguna jasa serta menjamin keamanan transaksi dokumen.

Menurut ahli kepabeanan di perusahaan tersebut Bapak Rasmino Moerjandono pada penyerahan pengajuan PIB dari manual menjadi menggunakan sistem EDI mempermudah PT. Heru Rahayu dalam proses pengajuan *customs clearance* barang impor, adapun beberapa manfaat dari sistem EDI Pabean yang digunakan pada PT. Heru Rahayu Surabaya :

- a. Mampu mengikuti perkembangan INSW
- b. Mengurangi penggunaan kertas dan biaya operasional
- c. Mempercepat pelayanan pemberitahuan dan pemrosesan barang

- d. Mengurangi *human errors*
- e. Meninggalkan sistem birokrasi yang rumit
- f. Menambah pengetahuan pengguna jasa dan sistem komputerisasi

## 2. Kendalayang Ditemukan di Lapangan.

Dalam proses pengoperasian sistem EDI, ternyata tidak sederhana yang dibayangkan. Pengoperasian EDI di PT. Heru Rahayu ternyata tidak dapat dilakukan semua orang. Hanya satu orang staff saja yang mampu menggunakan sistem EDI dengan baik yaitu Bapak Berry Karundeng, dan masih ada banyak staff lain yang beberap kali masih harus sering diajari oleh Bapak Berry.

selama peneliti melaksanakan praktek darat di PT. Heru Rahayu Surabaya, penulis menemukan beberapa masalah lain pada efektifitas dan efisiensi dalam penggunaan sistem EDI. Dimana dalam setiap kali mengirimkan PIB dengan menggunakan sistem EDI selalu terjadi ketidاكلancaran yang diakibatkan keterlambatan respon dari pihak Bea Cukai. Seringnya terjadi hal demikian tentu sangatlah mengganggu kelancaran impor barang.

Kondisi tahun 1999, sebelum menggunakan sistem EDI Pabean dalam pengajuan PIB PT. Heru Rahayu Surabaya masih menggunakan sistem manual atau pemberitahuan umum yaitu dengan cara datang langsung ke KPBC dengan menyerahkan doumen PIB, B/L, *invoice*, *packing list*, *isurance*, dan dokumen pendukung lainnya.

Bapak Berry Karundeng, dimana beliau mengatakan bahwa “penerapan sistem EDI di PT. Heru Rahayu belum dalam kondisi yang optimal”, hal tersebut dapat dilihat dari karyawan yang belum mampu mengoperasikan sistem EDI tersebut dengan baik, sehingga hal ini mengakibatkan kendala-kendala yang menghambat dalam proses pengoperasian sistem EDI, seperti :

- a. Kendala teknis, yaitu yang berhubungan dengan pentransferandata lewat komputer, fasilitas internet, fasilitas telepon dan biaya untuk pengadaan perangkat komputer.
- b. Adanya penambahan dokumen untuk pengajuan PIB
- c. Adanya karyawan yang belum bisa baik dalam mengoperasikan komputer dan sistem EDI

### **3. Upaya yang ditempuh PT. Heru Rahayu Surabaya**

Melihat kendala yang terjadi seperti yang telah penulis uraikan diatas pihak manajemen PT. Heru Rahayu Surabaya merasa resah terhadap komplain dari pelanggan karena keterlambatan dalam proses *customs clearance* yang disebabkan karena seringnya karyawan yang salah dan tidak paham dalam pengajuan PIB dengan sistem EDI dan juga terjadi kerugian dalam perusahaan. Kemudian atas persetujuan dari beberapa pihak PT. Heru Rahayu Surabaya memutuskan untuk melakukan beberapa upaya untuk menanggulangi masalah yang timbul dalam penggunaan sistem EDI dalam proses pengajuan PIB seperti penambahan tenaga kerja, dan penambahan fasilitas internet.

Menurut kepala operasional Bapak Anugrah Dian , “PT. Heru Rahayu harus memberikan pelatihan kepada staff yang sudah ada tentang sistem EDI dan jika perlu menambah staff yang berkopeten dan handal dibidang kepabeanan dan komputer”.

### C. Pembahasan Masalah

Dalam pembahasan alternatif pemecahan masalah ini penulis mencoba untuk memberikan pemecahan masalah yang terjadi dalam penggunaan sistem EDI pada PT. Heru Rahayu Surabaya, bagaimana mengatasi kendala-kendala yang terjadi dan bagaimana mengatasi kendala yang terjadi.

#### 1. Sistem *Electronic Data Interchange (EDI)* Pabean dibutuhkan oleh PT. Heru Rahayu Surabaya

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk memperlancar arus barang dan dokumen DJBC telah menerapkan EDI dalam prosedur kepabeanan. Pada tahap awal penerapan EDI diterapkan dalam bidang impor yang meliputi; prosedur pengangkutan serta pengajuan PIB. Untuk system pembayaran bea masuk dan pajak dalam rangka impor.

Menuurut *website* PT. EDI Indonesia Pelayanan jasa kepabeanan secara elektronik di Surabaya telah dimulai sejak 15 Mei 1995 dengan dibukanya jasa EDI Surabaya oleh PT. EDI Indonesia sesuai dengan rencana DJBC.

Modernisasi pelayanan kepabeanan dengan perubahan sistem pengajuan PIB yang dulunya menggunakan sistem manual menjadi

secara elektronik yaitu dengan sistem EDI adalah agar pertukaran data lebih optimal dimana berdasarkan tuntutan dari berbagai pihak yang menuntut akan kecepatan pengurusan dibidang kepabeanan. Dengan adanya sistem EDI ini, maka memungkinkan para pengguna jasa untuk pengajuan PIB dan dokumen pabean lainnya tanpa mendatangi KPBC. Hanya perlu dengan sebuah komputer yang dilengkapi dengan internet dan memakai sebuah sistem aplikasi EDI Pabean, maka dengan hal tersebut pihak PPJK sudah dapat melakukan pemberitahuan PIB. Sistem EDI dibutuhkan oleh PT. Heru Rahayu Surabaya, karena :

**a. Mengikuti perkembangan INSW**

Dengan menggunakan sistem EDI maka secara tidak langsung PT. Heru Rahayu Surabaya dapat menggunakan portal INSW dan mengetahui bagai mana modernisasi sistem kepabeanan.

Karena, INSW merupakan sistem elektronik yang ter-integrasi secara nasional, yang dapat diakses melalui jaringan Internet (*public-network*), yang akan melakukan integrasi informasi berkaitan dengan proses penanganan dokumen kepabeanan dan dokumen lain yang terkait dengan ekspor-impor, yang menjamin keamanan data dan informasi serta memadukan alur dan proses informasi antar sistem internal secara otomatis, yang meliputi sistem kepabeanan, perizinan, kepelabuhanan/kebandarudaraan, dan sistem lain yang terkait dengan proses pelayanan dan pengawasan kegiatan ekspor-impor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ahli kepabeanaan Bapak Rasmino Moerjandono di PT. Heru Rahayu tentang INSW dan cara kerja INSW sebagai berikut:

**1). Cara kerja portal INSW dalam transaksi impor**

- a). Sistem INSW menampung semua database perijinan berdasarkan peraturan dari instansi teknis (GA- *Government Agency*) meliputi larangan dan pembatasan di bidang impor.
- b). Instansi teknis terkait meng-upload perijinan yang diterbitkannya ke Portal INSW.
- c). Portal INSW akan melakukan pengecekan kesesuaian data PIB yang dikirim oleh Importir/PPJK secara elektronik dengan database lartas impor berdasarkan parameter Nomor HS
- d). Dalam hal Nomor HS membutuhkan perijinan, maka Sistem INSW akan mengecek kesesuaian data PIB dengan Perijinan Terkait berdasarkan parameter Nomor Aju PIB, NPWP, nomor dan tanggal perijinan, kode ijin dan masa berlaku
- e). Dalam hal pengecekan kesesuaian data PIB dengan Perijinan Terkait memerlukan penelitian lebih lanjut karena Nomor HS pada PIB tidak mutlak wajib ijin, maka Portal INSW akan memberikan respon *Analysing Point*, selanjutnya Petugas *Analysing Point* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai akan melakukan pengecekan kesesuaian data PIB dengan Perijinan Terkait
- f). Dalam hal pengecekan kesesuaian data PIB dengan Perijinan Terkait tidak memerlukan penelitian lebih lanjut karena Nomor HS pada PIB mutlak wajib ijin, maka Portal INSW akan langsung melakukan pengecekan *by system*
- g). Jika proses pengecekan data PIB dengan Perijinan Terkait sesuai, maka Portal INSW akan meneruskan data PIB ke Sistem Komputer Kantor Bea dan Cukai terkait untuk diproses lebih lanjut (proses penjaluran)
- h). Jika tidak sesuai, maka Portal INSW akan memberikan respon penolakan secara elektronik melalui Modul EDI ImportirPPJK .

### b. Mengurangi Penggunaan kertas dan biaya operasional

penggunaan kertas dalam birokrasi penyerahan PIB lebih berkurang. Sistem kerja dengan menggunakan sistem *Papperless* (penggunaan kertas berkurang), data-data dan dokumen kepabeanan hanya diproses dengan menggunakan media elektronik yaitu dengan memakai komputer, dan kemudian dengan sistem EDI yang didukung dengan internet, data yang sudah diinput dikirimkan kepada pihak yang terkait dan pihak Bea dan Cukai, sehingga biaya yang dikeluarkan untuk operasional juga berkurang.

Tabel 4.1 Perbandingan biaya operasional pengajuan PIB sistem EDI dan sistem manual

No	Biaya Operasional	Sistem EDI		Sistem Manual		Keterangan
		Efektif	Efisien	Efektif	Efisien	
1	<i>under table</i>	√	√	-	-	Tercapai
2	Biaya Makan	√	√	√	-	Tercapai
3	Biaya lembur	√	√	-	-	Tercapai
4	Biaya BBM	√	√	-	-	Tercapai
5	Biaya Kirim	√	√	-	-	Tercapai
6	Biaya Listrik	√	√	-	√	Tercapai
7	Biaya Foto Copy	√	√	-	-	Tercapai
8	Biaya Internet	√	√	√	√	Tercapai
9	Biaya Telpon	√	√	√	√	Tercapai

### c. Mempercepat pelayanan pemberitahuan pemrosesan barang

Dengan penggunaan sistem EDI dalam proses pengajuan PIB ini, maka pemberitahuan respon status dokumen PIB dan dokumen kepabeanan lainnya semakin cepat dan pelayanan respon SPPB dari

pihak KPBC semakin cepat dan pihak PPJK langsung dapat memproses untuk kegiatan selanjutnya yaitu pengiriman barang dan tentunya tidak terlalu memakan banyak waktu dan biaya yang digunakan untuk operasional pengurusan barang impor semakin sedikit.

Tabel 4.1 Perbandingan Indikator dari Sistem EDI dan Sistem Manual

No	Indikator	Sistem EDI	Sistem Manual	Efektif	Efisien
1	Kecepatan	4 Jam	5-7 hari	EDI	EDI
2	Keakuratan	memiliki ECC (Error Correction Control)	adanya entry data ulang	EDI	EDI
3	Keamanan	Tidak bisa dipalsukan	Dapat Dipalsukan	EDI	EDI

**d. Mengurangi *human errors***

Penggunaan sistem EDI dalam proses pengajuan PIB ke KPBC akan mengurangi adanya *human errors*. dikarenakan sudah ada sistem yang pasti dan ketentuan tentang setiap pelanggaran atau kesalahan yang kemudian mengharuskan pengguna sistem EDI untuk benar benar teliti dan sungguh-sungguh dalam pekerjaan dan pengoperasian pengisian data.

**e. Menambah pengetahuan penggunaan jasa dan sistem komputerisasi**

Dengan adanya penggunaan sistem ini diperusahaan, maka pengetahuan karyawan tentang penggunaan jasa dan

komputerisasi menjadi semakin bertambah dan berkembang. Dikarenakan pertukaran data elektronik yang harus menggunakan komputer dan fasilitas internet untuk melakukan pelayanan, maka para karyawan tersebut mau tidak mau harus mengetahui bagaimana cara mengoperasikam dan bagaimana cara kerja dengan menggunakan komputer dan internet terutama pada aplikasi EDI.

## **2. Kendala Yang Dialami PT. Heru Rahayu Surabaya Dalam Penggunaan Sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) Pabean**

Penerapan yang yang diwajibkan bagi semua pihak PPJK pada untuk merubah sistem penyerahan dokumen PIB dari cara manual ke sistem PDE dengan menggunakan sistem EDI, tidak hanya berdampak positif saja, karena beberapa ketentuan yang diatur, pihak KPBC menuntut adanya kesempurnaan dalam tatacara penyerahan dokumen dengan sistem tersebut. Kesalahan penggunaan sistem EDI dalam proses pengajuan PIB dalam perusahaan pasti akan terjadi, karena pengetahuan pengguna akan sistem EDI ini masih minim. Kendala-kendala dalam proses jalannya proses pemberitahuan dokumen pabean ini dapat menyebabkan pekerjaan perusahaan menjadi tidak efektif dan efisien. Dimana kendala- kendala tersebut dapat mengakibatkan proses penundaan pengurusan *customs clearance* dan *delivery cargo*.

**Adapun kendala-kendala yang dihadapi PT. Heru Rahayu Surabaya dalam penggunaan EDI Pabean untuk pengajuan pemberitahuan impor barang antara lain:**

**a. Kendala teknis**

Kendala teknis yang dialami PT. Heru Rahayu Surabaya yaitu yang berhubungan dengan pentransferan data lewat komputer, fasilitas internet, fasilitas telepon dan biaya untuk pengadaan perangkat komputer.

Dengan sistem PDE perusahaan harus memiliki komputer dan membeli lalu perangkat EDI guna memenuhi kebutuhan fasilitas untuk proses pengajuan PIB, yang dimana biaya tersebut juga harus dikeluarkan oleh perusahaan untuk pertama kali penginstalan program dan ketika meng-*upgrade* versi baru dari aplikasi EDI Pabean yang digunakan.

Penggunaan internet dalam proses pengajuan PIB dengan sistem EDI sangat diperlukan bagi PT. Heru Rahayu, akan tetapi ada beberapa waktu dimana koneksi internet didalam perusahaan tidak berjalan dengan lancar, sehingga beberapa kali terjadi keterlambatan dalam pengkomunikasian dokumen ke pihak Bea dan Cukai. Selain itu juga aliran arus listrik juga menjadi kendala saat terjadi pemadaman listrik, karena dengan sistem EDI yang harus menggunakan komputer jika listrik padam perusahaan harus menunggu sampai listrik kembali menyala.

**b. Adanya penambahan dokumen untuk pengajuan PIB**

Masih adanya persyaratan yang mengharuskan legalitas surat asli. Dinas Perindustrian dan Perdagangan masih mengharuskan

pengurusan surat keterangan asal (COO) dilampiri dokumen PEB yang telah mendapat legalitas dari Bea dan Cukai karena di Dinas Perindustrian dan perdagangan belum terpasang perangkat yang bisa memantau secara *on-line* dan masih ada beberapa instansi terkait yang belum mampu menerapkan sistem *on-line* secara baik.

Dalam dokumen PIB harus disertakan nomor dan tanggal dokumen fasilitas jika pemilik barang menggunakan fasilitas untuk barang yang diimpornya, seperti, *Certificate Of Origin, Master List, SNI, HS code* dan lain-lain, PPK harus mengetahui dimana gudang tempat barang impor tersebut di timbun dengan menunggu dokumen BC.1.1 (*Manifest*), dokumen karantina dan dokumen BPOM. Dalam hal ini mengharuskan perusahaan harus bekerjasama baik dengan pihak terkait. Jika dalam suatu dokumen PIB salah satu dokumen tersebut tidak diinput maka dokumen PIB akan kena *reject* dan proses pengajuan PIB dalam *customs clearance* akan terhambat.

**c. Adanya karyawan yang belum bisa baik dalam mengoperasikan komputer dan sistem EDI**

Sering ditemui kerusakan terhadap sistem dan jaringan akibat pemahaman yang kurang tentang komputer beserta komponen-komponennya. Pada saat pengoperasian komputer sering ditemukan karyawan membuka banyak aplikasi selain sistem EDI, sehingga menimbulkan kemacetan (*hang*) yang tidak dapat diatasi

kecuali dengan memutus saluran tenaga listrik secara paksa. Akibat mematikan komputer yang tidak sesuai dengan prosedur seharusnya, maka hal tersebut dapat menimbulkan kerusakan pada komponen-komponen *hard disk*, dan apabila hal tersebut sering terjadi maka tidak menutup kemungkinan seluruh data-data yang tersimpan akan tidak dapat terbaca lagi atau hilang dan akan sangat menghambat proses *customs clearance* melalui sistem EDI.

Seringnya terjadi kesalahan atau eror dalam proses penginputan data ke dalam sistem EDI oleh karyawan sehingga mengakibatkan dokumen PIB yang dikirimkan mendapatkan respon *reject* bukan *ready* seperti yang diharapkan. Kesalahan dalam pemasukan angka biasanya sangat fatal seperti saat memasukan data berupa bilangan, tanggal, jumlah barang, kode HS, dan lain sebagainya. Misalkan dalam suatu B/L adalah 10,000 Set, maka dalam memasukan data tersebut ke dalam kolom tidak perlu menggunakan tanda koma karena sistem akan secara otomatis menambahkan tanda koma pada bilangan tersebut. Apabila tetap ditulis dengan menggunakan koma maka sistem akan membaca data tersebut menjadi 10 Set bukan 10,000 Set, hal tersebut tentu saja akan menimbulkan permasalahan pada saat pemeriksaan oleh pihak bea dan cukai karena sesuai dengan pasal 8A Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang kepabeanan, dijelaskan

tentang denda yang dikenakan apabila pemberitahuan jumlah barang kurang dari atau lebih dari kenyataan yang ada maka wajib membayar bea masuk atas barang impor yang kurang atau lebih dibongkar dan dikenai sanksi administrasi berupa denda paling sedikit Rp. 25.000.000,00 dan paling banyak Rp 250.000.000,00.

Berikut beberapa contoh lain respon *reject* (penolakan) dari PIB komunikasi:

**1) Nomor pengajuan sudah dipakai**

Respon *reject* ini terjadi karena pengguna jasa mengirimkan dokumen berulang kali. Terdapat dokumen yang terdahulu yang masih sedang dalam proses validasi namun dikirimkan dokumen baru, maka data yang terakhir dikirim akan mendapat respon *reject*.

**2) Kode Pelabuhan tidak terdaftar**

Respon *reject* terjadi karena terdapat kode pelabuhan yang tidak dikenal/tidak didalam dokumen. Pihak PPJK harus melakukan perbaikan data dan mengirimkan kembali dokumen pabean.

**3) Host BL/AWB PIB tidak sesuai dgn data diBC.11**

Terdapat perbedaan antara *house* B/L yang dicantumkan di dokumen PIB dengan data yang terdapat di manifes. Kesalahan terjadi pada penulisan Nomor BL / AWB atau tanggal BL / AWB atau nomor dan tanggal BL / AWB.

#### **4) SKEP Tidak Dikirim Sudah Lewat Waktu Tunggu Penyerahan SKEP 3 hari**

Proses dokumen melalui Analyzing Point (AP), maka dimungkinkan petugas AP untuk meminta dokumen pendukung dari pengguna jasa (pengajuan dokumen pendukung). Apabila dokumen pendukung tersebut tidak diserahkan terhitung 3 (tiga) hari dari dikeluarkannya permohonan untuk mengajukan dokumen pendukung maka dokumen akan otomatis di *reject*.

#### **5) Seri HS barang terkena lartas Pelabuhan muat tidak sesuai**

Terdapat perbedaan antara data yang dicantumkan di dokumen pabean dengan data yang dikirimkan oleh instansi penerbit perijinan. Perbedaan terdapat pada kode pelabuhan muat yang dicantumkan di dokumen PIB dengan kode pelabuhan muat yang dicantumkan di dalam dokumen perijinan. PPJK harus memastikan pengisian kode sudah sesuai dan kirimkan kembali dokumen PIB yang sudah diperbaiki.

#### **6) Kode HS terkena lartas tidak sesuai dengan item perjanjian**

Terdapat perbedaan antara data yang dicantumkan di dokumen pabean dengan dokumen yang dikirimkan oleh instansi penerbit perjanjian. Perbedaan terdapat kode HS yang dicantumkan di dokumen PIB dengan kode HS yang dicantumkan di dalam dokumen perjanjian. Solusinya adalah pihak PPJK harus

memastikan pengisian kode sudah sesuai dan kirimkan kembali dokumen PIB yang sudah diperbaiki atau koordinasi dengan instansi penerbit perjanjian untuk perbaikan data perijinan yang dikirim ke portal INSW.

#### **7) Kesalahan kode HS**

Respon reject terjadi karena terdapat kode HS yang tidak dikenal/tidak didalam dokumen. PPJK harus melakukan perbaikan data dan kirimkan kembali dokumen pabean.

#### **8) *Credit Advice* (SSPCP) Tidak Ada, Sudah Lewat Waktu Tunggu (1 Hari)**

Dokumen pabean yang dikirimkan tidak dapat direkonsiliasikan dengan dokumen pembayaran yang sesuai. Solusinya adalah apabila pembayaran sudah dilakukan cek apakah dokumen SSPCP sudah dikirimkan oleh bank. Apabila sudah dikirim, cek apakah nomor aju pada SSPCP sesuai dengan nomor aju dokumen PIB.

#### **9) Blokir karena masih belum menyerahkan Berkas PIB terdahulu**

Terdapat kewajiban penyerahan dokumen pabean yang belum diselesaikan. Solusi : serahkan dokumen pabean ke Bea dan Cukai selanjutnya lanjutkan proses dokumen baru seperti biasa.

## 10) Salah Tarif

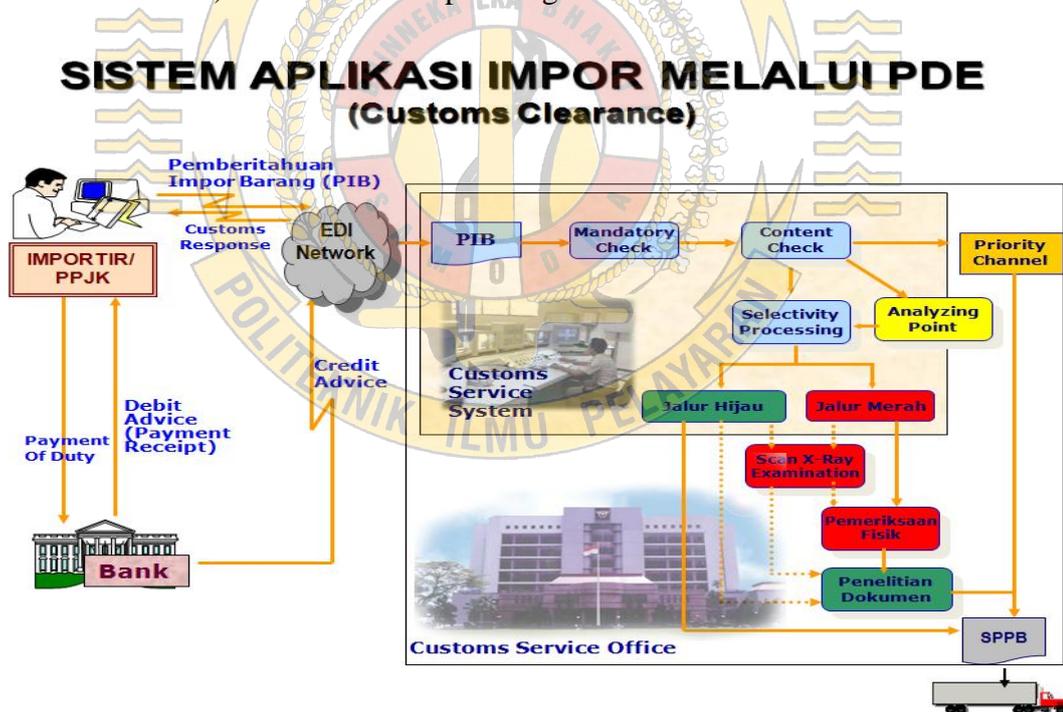
Terdapat kesalahan dalam pencantuman tarif Bea Masuk.

Solusi : perbaiki tarif dan perhitungan nilai pajak dan bea masuknya, lalu dokumen dapat dikirimkan kembali

### d. Kondisi birokrasi dalam pengurusan *customs clearance* melalui sistem *Electronic Data Interchange*

Berikut akan penulis jelaskan tentang bagaimana proses pelaksanaan tatalaksana impor dengan sistem PDE dan sistem manual:

#### 1) Pelaksanaan impor dengan sistem PDE



Gambar 4.3 Tatalaksana Impor melalui sistem PDE

Sumber : modul pengisian PIB

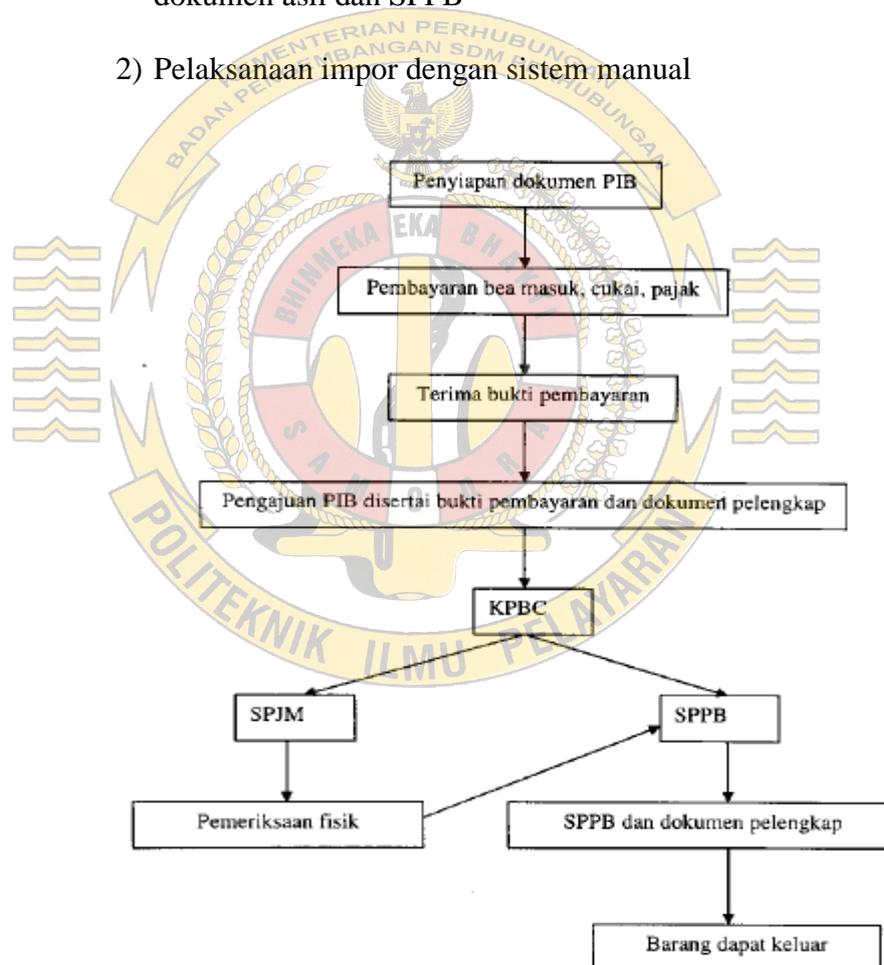
- a) Importir mencari supplier barang sesuai dengan yang akan diimpor.

- b) Setelah terjadi kesepakatan harga, importir membuka L/C di bank devisa dengan melampirkan PO mengenai barang-barang yang mau diimpor; kemudian antar Bank ke Bank Luar Negeri untuk menghubungi Supplier dan terjadi perjanjian sesuai dengan perjanjian isi L/C yang disepakati kedua belah pihak.
- c) Barang-barang dari Supplier siap untuk dikirim ke pelabuhan pemuatan untuk diajukan.
- d) Supplier mengirim faks ke Importer document B/L, Inv, Packing List dan beberapa dokumen lain jika disyaratkan (Serifikat karantina, Form E, Form D, dsb)
- e) Original dokumen dikirim via Bank / original kedua ke importir
- f) Pembuatan/ pengisian dokumen PIB (Pengajuan Impor Barang). Jika importir mempunyai Modul PIB dan EDI System sendiri maka importir bisa melakukan penginputan dan pengiriman PIB sendiri. Akan tetapi jika tidak mempunyai maka bisa menghubungi pihak PPJK (Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan) untuk proses input dan pengiriman PIB nya.
- g) Dari PIB yang telah dibuat, akan diketahui berapa Bea masuk, PPH dan pajak yang lain yang akan dibayar. Selain itu Importir juga harus mencantumkan dokumen kelengkapan yang diperlukan di dalam PIB.
- h) Importir membayar ke bank devisa sebesar pajak yang akan dibayar ditambah biaya PNBP

- i) Bank melakukan pengiriman data ke Sistem Komputer Pelayanan (SKP) Bea dan Cukai secara online melalui media Pertukaran Data Elektronik (PDE)
- j) Importir mengirimkan data Pemberitahuan Impor Barang (PIB) ke Sistem Komputer Pelayanan (SKP) Bea dan Cukai secara online melalui media Pertukaran Data Elektronik (PDE)
- k) Data PIB terlebih dahulu akan diproses di Portal Indonesia National Single Window (INSW) untuk proses validasi kebenaran pengisian dokumen PIB dan proses verifikasi perijinan (Analizing Point) terkait Lartas
- l) Jika ada kesalahan maka PIB akan direject dan importir harus melakukan pembetulan PIB dan mengirimkan ulang kembali data PIB
- m) Setelah proses di portal INSW selesai maka data PIB secara otomatis akan dikirim ke Sistem Komputer Pelayanan (SKP) Bea dan Cukai
- n) Kembali dokumen PIB akan dilakukan validasi kebenaran pengisian dokumen PIB dan Analizing Point di SKP
- o) Jika data benar akan dibuat penjaluran
- p) Jika PIB terkena jalur hijau maka akan langsung keluar Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB)
- q) Jika PIB terkena jalur merah maka akan dilakukan proses cek fisik terhadap barang impor oleh petugas Bea dan Cukai. Jika

hasilnya benar maka akan keluar SPPB dan jika tidak benar maka akan dikenakan sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

- r) Setelah SPPB keluar, importir akan mendapatkan respon dan melakukan pencetakan SPPB melalui modul PIB
  - s) Barang bisa dikeluarkan dari pelabuhan dengan mencantumkan dokumen asli dan SPPB
- 2) Pelaksanaan impor dengan sistem manual



Gambar 4.4 Tatalasana impor melalui sistem manual

- a) Importer/PPJK mentransfer data PIB dengan menggunakan disket serta mencetak lembar pengantar yang berisi data PIB yang telah ditransfer ke dalam disket.
- b) Importer/PPJK melakukan kewajibanya yaitu membayar bea masuk, cukai dan pajak dalam rangka impor ke bank devisa persepsi atau kantor pabean tempat pengeluaran barang.
- c) Atas pembayaran tersebut importer/PPJK menerima bukti pembayaran.
- d) Untuk mendapat persetujuan dari pihak Bea dan Cukai, importer harus menyerahkan PIB beserta dokumen pelengkap.
- e) Menunggu berhari-hari untuk mendapatkan respon pemeriksaan fisik barang
- f) Setelah pemerisaan fisik terbit respon SPPB
- g) Barang dapat dikeluarkan.

Dalam proses manual, dokumen harus diajukan secara fisik kepada administrasi pabean untuk dilakukan *re-entry* ke sistem computer Bea dan Cukai. Guna melakukan kegiatan tersebut diperlukan kehadiran yang bersangkutan ke KPBC untuk menyerahkan dokumen dan menunggu keputusan pihak Pabean. Dengan demikian selain memerlukan waktu yang cukup lama sekitar 5-7 hari kerja dan kebanyakan harus bolak-balik untuk menanyakan keputusan dari pihak pabean, juga dimungkinkan terjadinya *human errors* dalam proses *entry* secara manual tersebut.

Jika diperhatikan, sebenarnya alur teknis pelaksanaan menggunakan sistem EDI tidak berbeda dengan sistem manual. Hanya pada sistem EDI terjadi penyerdahan proses dimana penyampaian data tidak membutuhkan kehadiran pihak PPJK, cukup disampaikan melalui internet atau secara *online*. Sehingga secara teknis pelaksanaan penyerahan data secara *online* akan terjadi efisiensi waktu dan biaya operasional karena tidak diperlukan lagi kedatangan pihak PPJK ke KPBC dan dengan internet atau sistem *online* pihak PPJK menghemat penggunaan kertas dan hanya memerlukan kurang lebih 4 jam dalam proses *customs clearance*.

Dalam kenyataannya di lapangan, penggunaan sistem pelayanan pabean dengan menggunakan sistem EDI masih belum optimal. Belum optimalnya pelaksanaan sistem EDI dapat dilihat pada berbagai kejadian berikut ini :

1. Terjadinya Penumpukan Dokumen

Seharusnya dengan penerapan sistem EDI, jawaban atau respon atas pemasukan data secara *online* yang harus diberikan oleh petugas bea cukai pada saat itu juga terjadi keterlambatan dan pihak PPJK diminta lagi untuk menyerahkan dokumen fisik secara manual ke KPBC. Disamping itu petugas bea cukai ternyata tidak langsung menindak lanjuti atau memberi respon atas data yang dikirimkan oleh pihak PPJK melalui sistem EDI. Cara kerja pihak Bea dan Cukai masih sama seperti pada saat sistem manual, yaitu

menunggu pihak PPJK yang aktif untuk menanyakan proses pengajuan dokumen tersebut.

2. Efisiensi waktu yang seharusnya terjadi tidak tercapai

Akibat dari pihak PPJK yang masih tetap harus menyerahkan dokumen fisik ke KPBC secara manual, maka tatap muka tetap masih tetap terjadi dalam pengurusan dokumen tersebut. Pihak PPJK mengeluhkan penggunaan sistem EDI yang seharusnya cukup dengan sistem *online* saja tanpa harus melakukan penyerahan dokumen fisik ke pihak Bea dan Cukai yang seharusnya selesai tepat waktu akhirnya menjadi memakan waktu yang cukup lumayan dalam proses penyerahan dan pengurusan dokumen.

Melihat kenyataan tersebut dimana alur birokrasi yang harus dilalui masih panjang, sering ditemukan terjadinya kemacetan arus barang impor yang akan dikeluarkan dari pelabuhan, hal ini diakibatkan karena pengurusan dokumen PIB dan dokumen kepabeanan lainnya sehingga proses SPPB yang terhambat oleh adanya faktor-faktor yang telah diuraikan diatas. Barang-barang impor tersebut akhirnya tidak dapat dikeluarkan dari tempat penumpukan atau gudang sampai dengan proses pengeluaran dokumen SPPB, mengakibatkan penambah biaya operasional yang akan dikeluarkan oleh perusahaan atau forwarder terkait

dengan semakin lamanya waktu penumpukan tersebut di gudang atau lapangan penumpukan..

### **3. Upaya yang ditempuh PT. Heru Rahayu Surabaya untuk mengatasi kendala dalam penggunaan sistem *Electronic Data Interchange* untuk dapat menunjang efektifitas dan efisiensi kerja**

Dalam tujuan untuk mencapai hasil yang maksimal bagi perusahaan dan juga mencapai pengoptimalisasian waktu dan biaya dalam proses penyerahan data dan dokumen PIB pada saat melaksanakan kegiatan *customs clearance* PT. Heru Rahayu Surabaya mengambil langkah-langkah sebagai berikut :

a. Merekrut karyawan yang ahli di bidang kepabeanan dan berkompetensi di bidang komputerisasi

Menjadi perusahaan PPJK yang menggunakan sistem EDI dalam kegiatan kerja, PT. Heru Rahayu mempunyai tuntutan dari sistem dimana pada sistem ini harus memakai sebuah alat pembantu yaitu komputer yang diisi dengan sebuah aplikasi khusus yaitu EDI Pabean untuk pembuatan PIB, maka perusahaan mengatasi kendala tersebut dengan mererut karyawan yang handal dan trampil dalam penggunaan komputerisasi dan merekrut karyawan yang ahli dalam bidang kepabeanan , karena seorang ahli tersebut sangat dibutuhkan ketika terjadi kendala-kendala seperti diatas.

- b. Memberikan pelatihan-pelatihan khusus kepada staf yang melakukan penyerahan data dan dokumen PIB

Sebelum karyawan menggunakan sistem EDI dalam pengoperasiannya untuk bekerja, lebih baik karyawan tersebut diberikan pelatihan-pelatihan atau diklat di KPBC tentang bagaimana penggunaan sistem EDI dalam proses penggunaannya, agar pada saat pengoperasian sistem EDI tersebut karyawan tidak mengalami kesulitan dan kesalahan pada saat penginputan data dan dokumen. Dan kemudian melakukan pengawasan dan pengecekan rutin terhadap kinerja staff yang mengoperasikan sistem EDI.

- c. Mengikuti segala macam perubahan sistem EDI yang di berlakukan oleh pemerintah, jika terjadi seperti peng-*upgrade*-an sistem EDI maka PT. Heru Rahayu Surabaya harus ikut *serta* meng-*update* sistem EDI pada komputernya.
- d. Melakukan service internet secara rutin agar koneksi internet di dalam perusahaan berjalan dengan lancar, jika perlu diadakan penambahan kuota internet.
- e. Perlunya diadakan penyederhanaan birokrasi dalam proses pengajuan PIB dari pihak KPBC sehingga waktu yang dibutuhkan dalam mengurus segala macam bentuk pengurusan dokumen yang berkaitan dengan kepabeaan dapat dipersingkat. Dan tidak terjadi keterlambatan respon dan penumpukan dokumen

f. Membina hubungan yang baik dengan pihak pemilik barang ataupun pihak-pihak yang terkait seperti, perusahaan forwarding, perusahaan pelayaran, balai karantina, BPOM dan lain sebagainya. Karena dalam pengajuan dokumen impor membutuhkan dokumen lain yang dikeluarkan oleh pihak tersebut. Dan dengan membina hubungan yang baik dengan pihak-pihak tersebut PT. Heru Rahayu akan semakin terbantu dan mudah dalam proses pengajuan PIB.

g. Mengatasi masalah keterlambatan respon dengan cara datang langsung ke KPBC. Dengan kendala lambatnya respon maka PT. Heru Rahayu Surabaya mengambil cara dengan datang langsung ke KPBC dan memberitahukan kepada pejabat yang mengurus PIB bahwa pihak PT. Heru Rahayu Surabaya sudah mengirimkan pemberitahuan akan tetapi belum mendapatkan respon. Hal ini menuntut akan kecepatan dan ketepatan kerja yang harus didapatkan untuk menghindari denda *demurage* atau penambahan biaya penumpukan atas barang impor.