

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perdagangan mempunyai peranan yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara karena dampaknya yang sangat luas bagi masyarakat suatu negara. Pada kehidupannya manusia tak lepas dari hal perdagangan, perniagaan atau jual beli, bahkan kebanyakan manusia hidup dari hasil berdagang. Pada kegiatan perdagangan terjadi adanya transaksi jual dan beli suatu barang atau jasa tertentu dari pihak penjual kepada pihak pembeli, dengan terjadinya kegiatan perdangan maka ekonomi suatu negara akan terus selalu bergerak dan berputar sehingga masyarakat pun akan sejahtera.

Dunia usaha khususnya perdagangan terus mengalami perkembangan. Pada awalnya perdagangan yang terjadi hanya bersifat lokal dan skalanya kecil hanya dalam area dalam negeri atau lokal, lambat laun perdagangan terus mengalami perkembangan dan cakupannya menjadi luas yaitu internasional atau disebut dengan perdagangan internasional yang terjadi perdagangan antara satu negara ke negara lainya yang terus berlanjut hingga masyarakat dapat merasakan manfaat yang menguntungkan dari berjalannya kegiatan perdagangan internasional.

Perekonomian yang terjadi saat ini pada seluruh belahan dunia mengacu pada perekonomian terbuka dimana dalam kondisi ini setiap negara akan melakukan perdagangan antar negara atau perdagangan internasional. Perdagangan internasional merupakan kunci utama bagi pertumbuhan ekonomi dan pembangunan. Perdagangan internasional dapat meningkatkan standar

kehidupan di negara maju dan di Negara berkembang, menyumbang bagi pengurangan kemiskinan serta menciptakan dunia yang stabil aman dan damai.

Perkembangan perdagangan internasional mempunyai peran yang penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara. Salah satu hal yang dapat dijadikan motor penggerak bagi pertumbuhan adalah perdagangan internasional. Salvatore menyatakan bahwa perdagangan dapat menjadi mesin bagi pertumbuhan (*trade as engine of growth, salvatore, 2004;358*). Perkembangan pada tingkat perdagangan internasional suatu negara dapat menjadi suatu indikasi juga bahwa negara tersebut terus berkembang. Pertumbuhan ekspor di Indonesia memberikan kontribusi yang cukup besar dalam tingkat PDB (*product domestic bruto*) Indonesia, Data BPS (Badan Pusat Statistik) menunjukkan bahwa penyumbang terbesar tingkat pertumbuhan PDB Indonesia dari sisi pengeluaran adalah ekspor bersih (44 persen) dan konsumsi rumah tangga (34 persen).

Perdagangan internasional sendiri merupakan suatu kegiatan perdagangan ekspor impor yang dilakukan selama ini, di mana keluar masuknya barang didasari atas transaksi perdagangan. Sedangkan definisi ekspor-impor dari Undang-Undang kepabeanan No. 17 tahun 2006 adalah : suatu kegiatan memasukan atau mengeluarkan barang ke atau dari wilayah pabean berdasarkan peraturan yang ditetapkan intinya ada pada pemasukan atau pengeluaran barang baik didasari atas transaksi perdagangan atau bukan. Berikut tabel mengenai perkembangan perdagangan internasional ekspor impor Indonesia.

**Tabel 1.1**  
**Neraca Perdagangan Indonesia Dalam Juta US\$**

NO	URAIAN	2005	2006	2007	2008	2009	Jan 2009	Jan 2010*)
I	Ekspor	85.660,0	100.798,6	114.100,9	137.020,4	116.510,0	7.280,1	11.574,7
	Migas	19.231,6	100.798,6	22.088,6	29.126,3	19.018,3	1.025,5	2.342,3
	Non migas	66.428,4	79.589,1	92.012,3	107.894,2	97.491,7	6.254,6	9.232,4
II	Impor**	57.700,9	61.065,5	74.473,4	129.197,3	96.829,2	6.600,6	9.543,3
	Migas	17.457,7	18.962,9	21.932,8	30.552,9	18.980,7	1.281,5	1.957,3
	Non migas	40.243,2	42.102,6	52.540,6	98.644,4	77.848,5	5.319,1	7.586,0
III	Total	143.360,8	161.864,1	188.574,3	266.217,7	213.339,3	13.880,7	21.118,0
	Migas	36.689,3	40.172,4	44.021,4	59.679,2	37.999,0	2.307,0	4.299,6
	Non migas	106.671,6	121.691,7	144.552,9	206.538,6	175.340,2	11.573,7	16.818,4
I V	Neraca	27.959,1	39.733,2	39.627,5	7.823,1	19.680,8	679,5	2.031,4
	Migas	1.773,9	2.246,6	155,7	-1.426,6	37,6	-256,0	385,0
	Non migas	26.185,1	37.486,6	39.471,7	9.249,7	19.643,2	935,5	1.646,4

Sumber : Badan Pusat Statistik/Central Board of Statistics

Keterangan : \*) Angka sementara

\*\*) Impor Termasuk Kawasan Berikat

Berdasarkan data dari tabel neraca perdagangan di atas menunjukkan nilai perdagangan Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun secara kumulatif pertahunnya perdagangan Indonesia sempat turun pada tahun 2009, berdasarkan nilai total perdagangan diatas tahun 2009 sebesar \$ 213.339,3 atau turun sebesar 19,9% jika dibanding dengan tahun sebelumnya pada tahun 2008 yaitu dengan nilai total sebesar \$ 266.217,7. penurunan nilai total perdagangan secara kumulatif tahunan pada tahun 2009 tersebut dikarenakan dari krisis global yang terjadi pada akhir tahun 2008 yang masih berdampak hingga tahun 2009, tapi Indonesia bisa keluar dari dampak krisis ekonomi global tersebut, hal ini dapat dilihat dari nilai total perdagangan secara kumulatif bulanan pada awal bulan tahun 2010 yaitu Januari sebesar 21.118,0 atau meningkat 60 (persen) dibanding dengan tahun nilai total pada bulan Januari tahun 2009 yang nilainya sebesar 13.880,7. Peningkatan persentase perdagangan tidak terlepas dari usaha pemerintah dengan melakukan kerjasama

dengan Negara-Negara luar dalam hal perdagangan yaitu dengan membentuk perjanjian perdagangan bebas atau *free trade agreement* (FTA).

Pola pada perdagangan setiap negara didunia sekarang ini sudah memasuki pada pola perdagangan bebas. Perjanjian perdagangan bebas (FTA) merupakan suatu bentuk kesepakatan kerjasama perdagangan internasional yang telah diikuti Indonesia sejak 16 tahun yang lalu. Pelaksanaan FTA sendiri sangat membantu Indonesia untuk dapat keluar dari krisis ekonomi global, terutama disaat pasar Amerika dan eropa sedang lesu.

Dilaksanakanya perdagangan bebas dapat membuka peluang untuk ekspor Indonesia ke Negara luar yang lebih luas. Menurut organisasi perdagangan dunia (*world trade organization/ WTO*) jumlah perdagangan bebas saat ini sudah hampir mencapai angka 250 blok perdagangan bebas dan 160 (68%) sudah pada tahap implementasi (sumber: bisnis Indonesia). Pada tahun 2010 Indonesia pun melaksanakan FTA yaitu dengan menyetujui kerjasama perdagangan ASEAN dengan China atau ACFTA (*ASEAN-China free trade agreement*).

ACFTA merupakan warna baru dalam sejarah dunia usaha di Indonesia, setelah memasuki gerbang ACFTA persaingan dunia usaha (*entrepreneurship*) Indonesia akan semakin meningkat. ACFTA sendiri merupakan perjanjian mengenai area perdagangan tinggi bebas di kedua wilayah yaitu China dan ASEAN. Inti dari kesepakatan negara-negara penandatangan ASEAN (Indonesia, Malaysia, Singapura, Thailand, Filipina, Brunei Darusalam) dengan China adalah kesepakatan untuk membuka pasar seluas-luasnya antar negara ASEAN dengan negara China.

Melalui komitmen dari kesepakatan perdagangan bebas internasional ini dapat dilihat dari dua sisi yaitu perdagangan bebas dapat menjadikan peluang sekaligus tantangan bagi perekonomian kita. Pelaksanaan ACFTA (ASEAN-China *free trade agreement*) bagi perekonomian di Indonesia dapat menjadi peluang karena pasar untuk produk-produk lokal menjadi besar dan luas yang bebas masuk ke Negara ASEAN dan China. Pasar yang begitu luas akan menjadi peluang dan tantangan bagi produsen Indonesia untuk ekspansi produk dan mendapatkan keuntungan besar. Kedua, disisi lain, adalah ACFTA ini menjadi tantangan yang harus dihadapi dengan masih ada kekhawatiran besar sebagian besar masyarakat khususnya produsen bahkan pengambil kebijakan negeri ini melihat kesiapan kita untuk menghadapi perdagangan bebas.

Pada pelaksanaan perdagangan bebas dunia usaha yang khususnya bergerak dibidang ekspor-impor menginginkan adanya usaha atau kerjasama dengan pemerintah dalam menghadapi perdagangan bebas yang sudah dilaksanakan oleh Indonesia pada awal tahun 2010 ini. Setidaknya sesuai kesepakatan harmonisasi tariff (*harmonize customs*) yang digagas atau dirumuskan dalam ACFTA 1 Januari 2010 tarif bea masuk sebanyak 6.682 pos tariff dari 17 sektor industry akan dihapus menjadi 0%, satu hal yang perlu diantisipasi adalah dengan kesepakatan tersebut maka akan berdampak semakin meningkatnya arus masuk produk-produk yang berasal dari Negara luar atau produk impor sehingga persaingan bagi produk-produk buatan dalam negeri akan semakin tinggi. Meningkatnya perdagangan nasional dan internasional tersebut, dengan masuknya Indonesia dalam perdagangan bebas yang mengarah pada kompetisi global, maka perdagangan bebas itu bukan terletak pada kualitas barang dan bukan pula harga yang kompetitif, tetapi yang

paling kritis adalah proses penanganan pelayanan kepabeanan atau ekspor-impor perdagangan internasional tersebut.

Institusi kepabeanan mempunyai peranan yang vital dalam rangkaian perdagangan bebas yang terjadi tersebut, kemudian institusi kepabeanan tersebut juga dituntut untuk berperan aktif dengan menyesuaikan kebijaksanaanya dengan kebutuhan praktek-praktek perdagangan bebas tersebut.

Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC) merupakan salah satu instansi pemerintah Indonesia yang terkait dengan masalah kepabeanan di Indonesia. DJBC adalah salah satu instansi yang dibawah Kementerian Keuangan (yang sebelumnya biasa disebut Departemen Keuangan) yang berkewajiban mengatur bea dan cukai serta berkewenangan mengurus masalah mengenai kepabeanan barang- barang yang masuk dan keluar daerah kepabeanan baik didasari atas prinsip perdagang atau bukan. Sebagai instansi yang terkait dengan perdagangan internasional DJBC dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelaku usaha khususnya perdagangan ekspor dan impor, pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan pelanggan atau pengguna jasa. Kemudian tujuan dari pelayanan itu sendiri adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna jasa, hal ini sejalan dengan pendapat dari Kasmir (2005:26) yang menyatakan bahwa “pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya atau konsumennya”.

DJBC merupakan institusi pemerintah yang mempunyai peran sangat penting bagi pelaku bisnis internasional khususnya pada bidang perdagangan

internasional. Hal tersebut terlihat dari fungsi dan tugas pokok dari DJBC tersebut yaitu :

1. Sebagai fasilitator perdagangan (*trade facilitator*),
2. Mendukung industri dalam negeri (*industrial assistance*)
3. Memungut penerimaan Negara (*revenue collector*)
4. Melindungi masyarakat (*community protector*).

(Sumber: Direktorat Jenderal Bea dan Cukai)

Dari tugas dan fungsi yang dimiliki, terlihat jelas bahwa pengusaha bisnis perdagangan internasional merupakan mitra dan patner penting DJBC. Sehingga kepuasan pengusaha atau pengguna jasa kepabeanan sangat penting dan harus diperhatikan oleh Ditjen Bea Cukai untuk menciptakan daya saing pengusaha lokal dalam menghadapi perdagangan internasional sehingga dapat memaksimalkan penerimaan negara.

Sudah banyak praktisi bisnis memahami bahwa kepuasan pelanggan adalah hal yang penting. Logika sederhana dari pelaku bisnis adalah bahwa apabila pengguna atau pelanggan puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis mereka dimasa mendatang, begitu juga sama halnya pada institusi pemerintah khususnya DJBC. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Schnaars dalam (Tjiptono, 2008:211) yang menyatakan bahwa "Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis".

Berkaitan dengan peran-peran pemerintah dewasa ini untuk mendorong dan memotivasi organisasi di sektor privat atau masyarakat dalam memenangkan kompetisi global yang mana salah satunya adalah penyediaan layanan publik yang memuaskan pelanggan atau publik sebagai pengguna jasa. Paradigma pelayanan publik berkembang dengan lebih fokus pengelolaan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat pengguna (*customer-driven*

government). Berikut adalah tabel mengenai indeks pelayanan publik dari institusi-institusi pemerintah Indonesia.

**Tabel 1.2**  
**Indeks Pelayanan Publik**

No	Departemen/Institusi	Skor	Unit Layanan/Instansi Bersangkutan	Skor	Peringkat
1	Badan Kepegawaian Negara	6,31	Pengangkatan PNS	6,18	12
			Kenaikan pangkat	6,37	3
			Mutasi	6,23	9
			Pensiun	6,47	1
2	Departemen Dalam Negeri	6,25	Pengurusan DAU,DAK	6,28	7
			Persetujuan eselon I,II	6,34	4
			Pengurusan program pemberdayaan masyarakat	6,19	11
			Pengurusan prog. sarana & prasarana daerah	6,17	13
3	PT. PERTANI	6,17	Distribusi & produksi bahan pertanian	6,28	6
			Jasa perdagangan hasil bumi	6,12	16
4	Departemen Perdagangan	6,17	Pendaftaran keagenan (dalam negeri)	6,08	19
			Layanan ekspor (luar negeri)	6,44	2
5	TASPEN	6,12	Tabungan pensiun	6,12	15
6	Departemen Koperasi UKM	6,09	Penjaminan modal	6,09	17
7	Badan Pengawas Obat Dan Makanan	6,09	Pengawasan trapetik, napza	6,09	18
8	Departemen Pendidikan Nasional	6,09	Izin pendirian sekolah	5,85	27
			Izin pendidikan luar sekolah	6,21	10
9	PT. ASKES	6,02	Pengurusan penggunaan askes	5,97	21
10	Jasa Raharja	5,94	Klaim kecelakaan	5,94	24
11	Badan Koordinasi Penanaman Modal	5,87	Izin PMA	5,87	26
12	Departemen Sosial	5,86	Perizinan pendirian panti	5,83	28
			Pemberdayaan masyarakat	5,87	25
13	Departemen Perindustrian	5,84	SIUP & TDP	5,60	35
			Metrologi	5,31	5
14	TELKOM	5,75	Pemasangan baru	5,60	36
			Pemutusan	6,02	20
			Penyambungan kembali	6,12	14
15	Departemen Keuangan	5,96	Pajak	5,96	22
			Bea Cukai	5,50	40
16	Pertamina	5,69	Distribusi & pemasaran BBM	5,45	43
			Distribusi & pemasaran Non BBM	5,95	23
17	Bank Rakyat Indonesia	5,63	Peminjaman modal	5,63	32
18	Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo	5,62	Pelayanan ASKESKIN	5,60	34
			Pelayanan rawat inap	5,57	39
			Pelayanan rawat jalan	5,69	29
19	PT. JAMSOSTEK	5,62	Jaminan hari tua, tabungan rumah	5,63	33
			Asuransi kecelakaan kerja	5,65	30
			Asuransi kesehatan TK	5,58	38
20	Departemen Kelautan Dan Perikanan	5,41	Bongkar muat, cold storage	4,90	52
			Izin pengembangan usaha perikanan	5,59	37

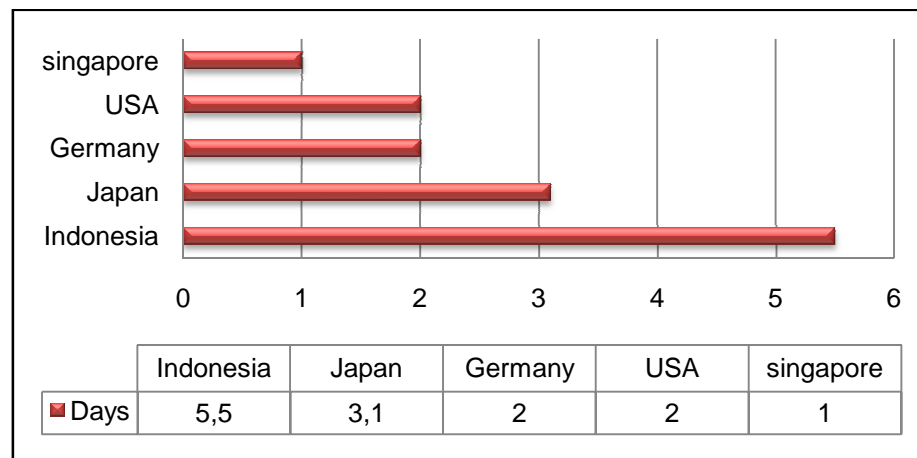
Sumber : www.kpk.go.id, 2008



Tabel 1.2 di atas merupakan indeks pelayanan publik dari 20 institusi di Indonesia. Dari tabel diatas terlihat bahwa posisi indeks pelayanan Departemen Keuangan berada pada urutan ke-15 berada dibawah Telkom. Hal itu menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dari Departemen Keuangan dapat dikatakan kurang baik. Rendahnya kinerja pelayanan Departemen Keuangan diantara institusi lain juga dikarenakan masih rendahnya kinerja pelayanan dari institusi-institusi yang berada dibawah naungan Departemen keuangan yaitu DJBC dan Ditjen Pajak yang merupakan dua institusi besar Departemen Keuangan. Menurut survei KPK DJBC berada diposisi ke 40 dengan skor 5,50 dan Ditjen Pajak berada di posisi 22 dengan skor 5,96 secara institusional.

Indeks pelayanan publik merupakan hasil dari kinerja setiap institusi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kepada publik. Rendahnya posisi institusi menandakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan dengan baik sehingga belum atau kurang memuaskan bagi konsumen atau publik. Bentuk pelayanan antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan serta fasilitas fisik yang diberikan petugas dalam pelayanan ekspor impor akan membentuk kepuasan kepada konsumen.

DJBC yang merupakan institusi pemerintah yang mempunyai peran dalam pelayanan perdagangan internasional yaitu ekspor import. Oleh karena itu DJBC harus mempercepat proses pelayanan ekspor dan impor (*clearance time*) dalam mengantisipasi perdagangan bebas international. Gambar di bawah adalah gambar mengenai *clearance time* kepabeanan Indonesia dengan beberapa negara :



Sumber : [www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id), 2008

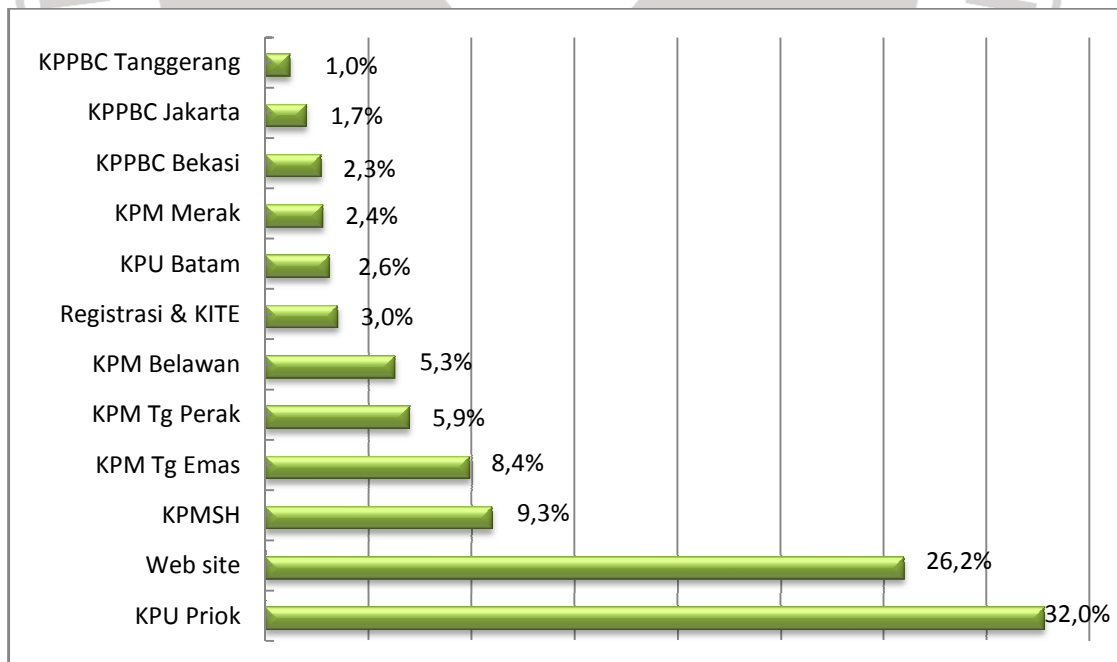
**Gambar 1.1**  
**Post Clearance Time (Days)**

Gambar 1.1 di atas menunjukkan *clearance time* untuk kepabeanan Indonesia, Japan, Germany, USA (*United State of America*) dan Singapore. Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa *clearance time* untuk kepabeanan Indonesia yang jauh lebih lama jika dibandingkan dengan beberapa negara seperti Singapore, USA, Germany dan Japan. Singapore dengan *clearance time* selama 1 hari, USA (*United State of America*) dan Germany dengan *clearance time* selama 2 hari kemudian adalah Japan dengan *clearance time* selama 3.1 hari sedangkan *clearance time* Indonesia selama 5,5 hari.

*Clearance time* Bea Cukai Indonesia yang masih terbilang jauh lebih lama jika dibanding dengan *clearance time negara* lain. DJBC Indonesia dituntut untuk mengupayakan perbaikan kecepatan proses *clearance time* yang merupakan tuntutan para pengguna jasa kepabeanan dalam bisnis internasional dalam perdagangan bebas ini. Lamanya proses *clearance time* Bea Cukai Indonesia menjadi indikasi bahwa masih rendahnya tingkat pelayanan kepabeanan Indonesia yang diselenggarakan oleh DJBC Indonesia dalam mempercepat pelayanan proses penyelesaian proses ekspor-impor (*clearance time*), Jika

lamanya proses *clearance time* atau pelayanan kepabeanan Indonesia tidak diperbaiki tentunya akan mengakibatkan kerugian bagi pihak pelaku bisnis internasional. Kerugian yang dirasakan oleh para pelaku bisnis internasional tentunya akan membuat ketidakpuasan dari pengguna jasa dan menjadi penilaian negatif kepada Bea Cukai Indonesia.

DJBC sebagai institusi pemerintah yang secara khusus memberikan layanan jasa kepabeanan kepada masyarakat usaha (*market forces*) dituntut untuk terus melakukan segala upaya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada publik. Oleh karena itu DJBC harus melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada publik, salah satunya yaitu dengan memperhatikan kualitas pada pelayanan, sehingga akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat usaha (*market forces*) atau pengguna jasa. Berikut adalah gambar mengenai pengaduan pelayanan pada pengguna jasa kepabeanan DJBC.



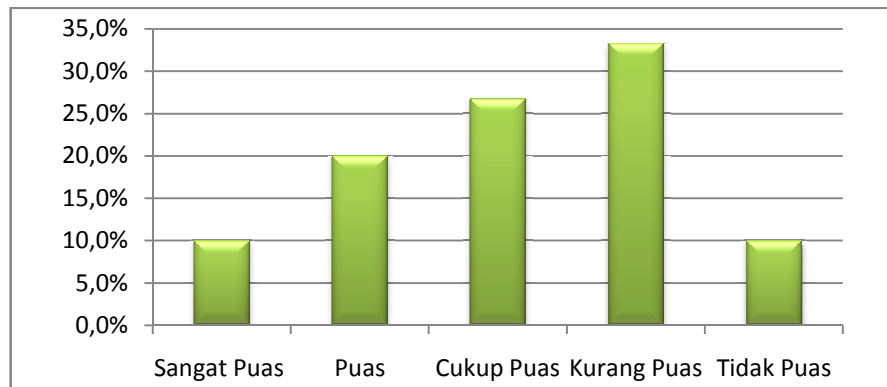
Sumber : *warta bea cukai edisi 421*. Tahun 2009

**Gambar 1.2**

### Grafik Keluhan DJBC

Grafik 1.2 menunjukkan jumlah keluhan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh DJBC. Data tersebut diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh DJBC dari 1.183 responden yang merupakan para pengguna jasa kepabeanan khususnya DJBC dengan menggunakan fasilitas kuisisioner secara *online* melalui *website* Bea dan Cukai ([www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)) dan *email*. Grafik di atas menunjukkan peringkat keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPMSH (Kantor Pelayanan Madya Soekarno-Hatta) berada pada tiga besar yaitu pada peringkat ketiga setelah Priok dan kemudian *website*. Peringkat yang pertama adalah KPBC Priok sebesar 32% atau sebanyak 378 responden, yang kedua *website* 26,2% atau sebanyak 310 responden, dan kemudian peringkat ketiga adalah KPMSH (Kantor Pelayanan Madya Soekarno-Hatta) sebesar 9,3% atau sebanyak 110 responden. Maka demikian dapat dikatakan bahwa pemilaian pelayanan KPMSH masih belum optimal dan tidak memenuhi kepuasan para pengguna jasa kepabeanan.

Pada perdagangan bebas saat ini DJBC sebagai institusi pemerintah dalam bidang kepabeanan dituntut menjaga tingkat kepuasan pengguna jasa dengan mewujudkan pelayanan yang prima dan berkualitas, dalam prapenelitian yang dilakukan untuk melihat persepsi kepuasan pengguna jasa kepabeanan atas pelayanan ekspor impor DJBC Bandara Soekarno-Hatta. Kepuasan tersebut dapat dilihat dari gambar 1.2 berikut.



Sumber : Hasil Pra Penelitian, 2010

**GAMBAR 1.3**

**Persentase Persepsi Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanan DJBC**

Berdasarkan Gambar 1.3 hasil pra penelitian yang dilakukan terhadap 30 (tiga puluh) pengguna jasa kepabeanan, hanya tiga orang (10 %) yang menyatakan sangat puas, kemudian terdapat enam orang (20 %) menyatakan puas, dan sisanya delapan orang (26,7 %) menyatakan cukup puas, selanjutnya terdapat sepuluh orang (33,3%) menyatakan kurang puas dan tiga orang (10 %) menyatakan tidak puas menyatakan. Kondisi seperti ini dapat disimpulkan bahwa untuk saat ini kepuasan terhadap DJBC kurang baik menurut pandangan pengguna jasa kepabeanan, hal ini dikarenakan kurang baiknya pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan atau pengguna jasa dan kurangnya keterbukaan informasi serta lambatnya dalam proses pelayanan ekspor dan impor (*clearance time*).

Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Oka (2003:36) yaitu bahwa “kepuasan pelanggan ditentukan oleh performa pelayanan dilapangan. Bila pelayanan tidak sama atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka dimata pelanggan pelayanan yang diberikan dinilai jelek dan sebaliknya”. Apabila kinerja tidak memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa kecewa, bila kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi

harapan maka pelanggan akan sangat puas. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja tidak memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa kecewa.

DJBC merupakan salah satu intitusi pemerintah yang penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang kepabeanan. Namun berdasarkan Gambar 1.3 diatas, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DJBC dalam jasa kepabeanan belum memuaskan masyarakat. Jika DJBC tidak memperbaiki kepuasan pengguna jasa tersebut maka dampaknya adalah akan dan memperburuk hubungan dan citra dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dengan masyarakat pengguna jasa layanan kepabeanan sehingga dapat memperkecil penerimaan negara khususnya dalam bidang perdagangan internasional menghambat perekonomian negara Indonesia yang sedang berkembang.

Seiring perkembangan yang terjadi telah terdapat perubahan yang mendasar yaitu paradigma pelayanan publik berkembang dengan lebih fokus pengelolaan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat pengguna (*customer-driven government*). DJBC sebagai institusi yang berperan dan bertanggung jawab besar atas pertumbuhan negara dan perkembangan sektor usaha atau bisnis internasional, maka DJBC terus melakukan upaya yang serius untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik pada pelayanan impor ekspor dengan memanfaatkan semua sumber daya dan fasilitas yang ada.

Pada dasarnya jika harapan pelanggan atau pengguna jasa tercapai maka akan memberikan kepuasan bagi pelanggan atau pengguna jasa tersebut. Hal ini perlu mendapat perhatian khusus bagi DJBC, karena menciptakan kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan tidak mudah. Sampai saat ini DJBC selalu

berusaha meningkatkan kepuasan pengguna jasa, salah satunya yang baru diwujudkan yaitu adalah dengan memanfaatkan fasilitas non fisik seperti teknologi yang adaptif dalam sistem informasi pelayanan.

Teknologi sebagai salah satu fasilitas dalam proses perdagangan internasional yang dapat membuka peluang dan memperlancar bagi pelaku bisnis internasional untuk melakukan pertukaran informasi, telekomunikasi, sekaligus melakukan transaksi lintas negara. penerapan teknologi sistem informasi sebagai strategi pelayanan akan membantu dan menunjang pelayanan publik yang diberikan, keberadaan teknologi informasi dalam proses pelayanan memberikan kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan sehingga secara efektif dan efisien akan memperbaiki dan meningkatkan kepuasan pada pelayanan. "Sistem informasi yang efektif berarti sistem informasi tersebut harus mampu memberikan kepuasan kepada para pemakai jasanya", Mulyadi (1999) dalam Nurmayanti (2002:98).

Sistem teknologi informasi di DJBC terus mengalami perkembangan dari tahun ketahun sesuai dengan pertumbuhan data dan pengembangan sistem prosedur pelayanan kepabeanaan dan Cukai. Pengembangan teknologi informasi yang dilakukan oleh DJBC dilakukan untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan para stakeholder internal maupun eksternal. Untuk mendukung hal tersebut dan upaya mengantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya pemanfaatan teknologi informasi, instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik menerapkan *electronic government (E-Government)*.

Sebagai salah satu wujud dari pelayanan publik dengan elektrik atau *E-Government* pada DJBC adalah penerapan sistem *National Single Window*

(NSW). Menurut UNDP *e-Government* adalah sebagai berikut “*e-government is the application of Information and Technology Communication (ICT) by government agencies*” (*e-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari agen pemerintah)(dalam Indrajit, 2006:2). *E-Government* pada intinya adalah suatu pelayanan publik dengan penggunaan teknologi informasi secara *online* melalui internet, WAN dan *mobile computing* sehingga menjadi efektif dan efisien. Oleh karena itu penerapan *e-Government* dapat membantu terciptanya pemerintahan yang baik atau *good publik governance*.

*NSW* merupakan suatu kebijakan pemerintah dalam sistem informasi dengan menggunakan teknologi yang adaptif dengan kebutuhan informasi masa kini, yaitu dengan menggunakan media elektronik dan komunikasi. Sistem informasi menurut Raymond McLeod (2008:9) “sebuah sistem yang terdiri atas rangkaian subsistem informasi terhadap pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan”.

Penggunaan sistem *NSW* dapat memberikan manfaat besar yaitu untuk memberikan kepuasan pengguna jasa kepastian. Hal tersebut dikarenakan sistem *NSW* diterapkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa kepastian akan proses pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Pada penerapan sistem *NSW*, proses pemberian pelayanan yang tadinya secara manual menjadi elektronik, sehingga proses pelayanan kepastian yang tadinya diurus secara manual dengan memerlukan persetujuan (persetujuan) langsung dari petugas terkait perijinan kepastian kini berubah menjadi secara cepat yaitu dengan media elektronik dan tidak bertemu dengan petugas sehingga proses kepastian menjadi cepat, efektif dan efisien.



*NSW* merupakan strategi kebijakan sistem informasi yang sangat penting. Pentingnya strategi *NSW* dikarenakan sistem tersebut melibatkan banyak organisasi atau instansi pemerintah penerbit perijinan ekspor-impor (*Other Government Agency* atau *OGA*). Melalui penerapan *NSW* ini masyarakat dapat mengakses berbagai informasi dan memperoleh pelayanan ekspor-impor secara *online* sehingga akan mengurangi waktu dan biaya. Selain itu dengan penerapan *NSW* ini dapat menyajikan data informasi valid mengenai ekspor-impor, menjadi instrumen pengawasan terhadap seluruh layanan ekspor-impor sehingga dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, *real-time*, serta memiliki proses *check & balance* dan rekonsiliasi data.

Pada proses perdagangan internasional, penanganan dokumen yang cepat akurat, dan terotomasi telah menjadi suatu tuntutan global. Salah satu bentuk penyesuaian dari pemerintah terhadap tuntutan tersebut adalah otomasi proses pelayanan kepabeanan dengan menerapkan sistem informasi yang terpadu atau terintegrasi dengan teknologi elektronik. Penerapan *NSW* merupakan upaya untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa ekspor dan impor, pemerintah melalui Ditjen Bea Cukai dengan instansi pemerintah penerbit perijinan ekspor dan impor (*Other Government Agency* atau *OGA*) menciptakan suatu sistem pelayanan kepabeanan disebut dengan *NSW* dan *DJBC* adalah institusi yang memegang kendali utama pada sistem tersebut. Menurut Siahaan yang dikutip dalam Warta Bea Cukai (2007:4) mengungkapkan *NSW* “merupakan suatu sistem yang memungkinkan *single submission* dari data dan informasi, *single and synchronous system* dari data dan informasi, serta *a single decision making* untuk pemeriksaan dan pengeluaran barang”.

Penerapan sistem NSW diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada Ditjen Bea Cukai dan OGA dalam pelaksanaan dan pengawasan administrasi tata laksana ekspor-impor dengan cara memberikan kemudahan pemenuhan kewajiban pabean serta secara administratif melalui otomatisasi sistem pelayanan kepabeanan. Secara umum tujuan penerapan sistem NSW dalam pelayanan kepabeanan antara lain dapat mempercepat proses penyelesaian proses ekspor-impor (*clearance time*), perijinan ekspor tak perlu banyak melewati banyak pintu karena penyampaian data dan informasi dilakukan secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara sinkron, integrasi informasi dan memadukan alur proses bisnis antara sistem kepabeanan perijinan ekspor/impor, pelabuhan/bandar udara, pembayaran, pengakutan barang dan logistik serta sistem lain yang terkait dengan penanganan lalu lintas ekspor/impor.

Lambatnya pelayanan kepabeanan Indonesia dikarenakan masih banyak hambatan yang dirasakan oleh pengguna jasa kepabeanan dan membuat lamanya prosedur pelayanan kepabeanan tersebut. Hambatan-hambatan tersebut antara lain adalah *high cost economy* (tingginya biaya-biaya dalam pengurusan *cargo clearance* di pelabuhan), sistem pelayanan perijinan yang umumnya masih manual, banyaknya *point of services* (jumlah instansi dan dokumen), kurangnya informasi mengenai kebijakan pelayanan dan perijinan ekspor dan impor, serta maraknya penyelundupan, waktu operasional pelabuhan yang tidak 24 jam, selain itu juga banyaknya instansi pemerintah yang berhak mengeluarkan ijin ekspor dan impor (37 instansi) yang sebenarnya masih bisa dipotong atau dikurangi. Dengan menerapkan NSW pada dasarnya pemerintah berniat untuk memperbaiki kinerja penanganan ekspor-impor (*clearance time*).

Sebagai salah satu bentuk dari penerapan *e-Government*, Melalui penerapan sistem pelayanan terpadu yaitu NSW di kepabeanan Indonesia, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi DJBC dan OGA dalam pelaksanaan dan pengawasan administrasi tatalaksana ekspor-impor, serta juga sebagai upaya mempercepat kinerja ekspor-impor yang relatif belum baik sehingga dapat menciptakan tata kelola pemerintah yang baik (*good public governance*).

Menurut kepala pengkaji Bidang pengembangan kapasitas dan kinerja Organisasi Kepabeanan dan Cukai Ditjen Bea Cukai, Suiswiyono. Alasan utama dari perlunya pemerintah Indonesia melakukan pengembangan konsep NSW yaitu adalah:

Pertama adalah alasan Internal : alasan kepentingan nasional untuk mendorong kinerja pelayanan ekspor-impor dan menyelesaikan permasalahan yang menghambat kelancaran arus barang,  
Kedua adalah alasan Eksternal : Indonesia memiliki komitmen dengan Negara- Negara ASEAN.

Konsep NSW yang diwujudkan dengan membuat portal INSW (Indonesia *National Single Window*) yang saat ini pengelolaanya diserahkan kepada DJBC, NSW adalah sistem layanan elektronik *online* terpadu dan *handphone* (telepon) genggam, yang mengintegrasikan data dan informasi yang memiliki kaitan dengan *Custom Clearance* dan *Cargo Release*, dan memadukan proses otomatisasi berbagai sistem lainnya yang memiliki relevansi.

Melalui keputusan Menteri Koordinator Bidang Perkonomian Nomor 22/M.EKON/03/2006, pemerintah membentuk tim satuan tugas NSW Republik Indonesia (2007;2). Pada saat ini sudah ada 15 instansi yang sudah menggunakan sistem NSW untuk penerbitan ijin ekspor dan impor, kemudian lenih dari 20.000 pengusaha importir dan 1.300 lebih pengusaha penyedia jasa kepabeanan yang telah memanfaatkan sistem NSW. Penerapan sistem

elayanan NSW ini baru dilaksanakan untuk pelayanan kepabeanan atas pengurusan impor dan penyelesaian dokumen kepabeanan (*Custom Clearance*) di lima lokasi yaitu pelabuhan udara Soekarno Hatta, Pelabuhan Tanjung Priok, Tanjung Perak, Tanjung Mas, Belawan Medan. Sedangkan pelayanan kepabeanan atas pengurusan ekspor baru terbatas pada pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

Untuk dapat mengetahui efektifitas dari sistem pelayanan terpadu yang diterapkan oleh DJBC guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa kepabeanan, maka dirasakan perlu untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Penerapan Sistem *National Single Window* (NSW) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa kepabeanan Di Bidang Impor Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Pada Bea Dan Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Perekonomian yang terjadi saat ini pada seluruh belahan dunia mengacu pada perekonomian terbuka dimana dalam kondisi ini setiap negara akan melakukan perdagangan antar negara atau perdagangan internasional. Dunia usaha Indonesia pada tahun 2010 ini akan mengalami persaingan yang semakin tinggi, karena pada tahun ini Indonesia melakukan kerjasama dengan beberapa Negara ASEAN dan China atau ACFTA dalam bidang perdagangan internasional. Indonesia dengan beberapa Negara ASEAN dan China telah sepakat dibuat pada tahun 2010 ini akan melakukan kerjasama internasional dengan melaksanakan perjanjian perdagangan bebas. Sesuai dengan perjanjian perdagangan bebas tersebut maka akan dilakukan penyesuaian harmonisasi tariff enam ribu lebih pos yang akan menjadi 0%. Satu hal yang perlu diantisipasi

adalah dengan kesepakatan tersebut maka akan berdampak semakin meningkatnya arus masuk produk-produk yang berasal dari Negara luar atau produk impor sehingga persaingan bagi produk-produk nasional akan semakin meningkat.

Meningkatnya perdagangan nasional dan internasional tersebut, maka perdagangan bebas itu bukan terletak pada kualitas barang dan bukan pula harga yang kompetitif, tetapi yang paling kritis adalah proses penanganan pelayanan kepabeanan atau ekspor-impor perdagangan internasional tersebut. Oleh karena itu instansi yang bertanggung jawab pada pelaksanaan pelayanan kepabeanan semakin dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik dalam rangka menciptakan iklim perdagangan bebas yang cerah.

Selama ini animo tentang pelayanan kepabeanan Indonesia, menunjukkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan masih kurang baik, sehingga menimbulkan ekonomi biaya tinggi. Kinerja Bea dan Cukai Indonesia dalam memberikan jasa layanan kepabeanan seperti kecepatan proses dokumen kepabeanan (*clearance time*) masih agak lambat jika dibandingkan dengan *clearance time* negara lain. Banyak pengaruh yang menyebabkan kinerja pelabuhan Indonesia tidak maksimal dan fungsi Bea Cukai sebagai salah satu pendukung terlaksananya kinerja di Pelabuhan. Pemikiran saat ini, bagaimana dapat mencari solusi untuk meningkatkan kepuasan para pengguna jasa pelabuhan sehingga dapat bersaing dengan kinerja pelabuhan asing, karena saat ini sudah memasuki globalisasi, dimana daya saing, efisiensi dan efektif menjadi pokok utama yang harus dikejar.

Penerapan teknologi informasi pelayanan kepabebean yang terpadu akan dapat membantu mempercepat pelayanan dalam mengurus arus dokumen kepabebean yang semakin cepat. Penerapan sistem National *Single window* (NSW) yang merupakan salah satu bentuk strategi kebijakan pemerintah dalam sistem informasi dan wujud penerapan *e-Government* pemerintah diharapkan dapat menjadi solusi dari kebutuhan dan keinginan atas pelayanan kepabebean yang lebih baik, cepat, guna lebih meningkatkan pelayanan publik khususnya pengguna jasa layanan eksor-impor agar tercipta *good public governance*.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan beberapa masalah yang sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran mengenai penerapan sistem national *single window* pelayanan kepabebean bidang impor pada kantor pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta.
2. Bagaimana gambaran kepuasan pengguna jasa kepabebean bidang impor pada kantor pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta.
3. Bagaimana pengaruh penerapan sistem *national single window* pada kepuasan pengguna jasa kepabebean bidang impor pada kantor pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh gambaran penerapan sistem *national single window* pada pelayanan kepabeanan bidang impor pada kantor pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta..
2. Untuk memperoleh gambaran kepuasan pengguna jasa kepabeanan bidang impor pada kantor pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan sistem *national Single Window* terhadap kepuasan pengguna jasa kepabeanan bidang impor pada kantor pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penulisan penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat atau kegunaan praktis dan akademis.

### **1.5.1 Kegunaan Akademis.**

1. Secara teoritis, penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pada perkembangan ilmu dan menyokong keberlakuan suatu teori yang berkaitan dengan ilmu manajemen khususnya ilmu manajemen publik dan sistem informasi, melalui beberapa pendekatan dan metode penelitian mengenai efektifitas sistem *national single widow* (NSW) dalam meningkatkan pelayanan kepabeanan, serta dapat meningkatkan pemahaman tentang teori-teori yang diterima dan dipelajari.
2. Hasil penelitian ini diharapkan juga sebagai informasi atau acuan dan sekaligus untuk memberikan rangsangan dalam melakukan

penelitian selanjutnya tentang pelayanan dengan sistem pelayanan kepabeanan yaitu *national single window* mengingat masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa yang belum terungkap dalam penelitian ini.

3. Bagi pembaca sebagai sumber untuk menambah wawasan mengenai pelayanan kepabeanan.

#### **1.5.2 Kegunaan Praktis.**

1. Secara praktis, penelitian ini juga diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran terutama bagi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC), dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna jasa kepabeanan.
2. Bagi penulis penelitian ini dapat menjadi suatu peluang untuk mempraktikkan ilmu yang sudah diraih selama dibangku kuliah dan menjadi menambah pengetahuan agar siap untuk memasuki dunia kerja.