BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pengaruh modernisasi dan kemajuan yang pesat di bidang teknologi dan informasi menyebabkan peningkatan arus barang dan jasa, begitu pula impor barang kiriman. Saat ini masyarakat atau perusahaan dengan sangat mudahnya melakukan transaksi jual beli *online* lintas negara. Hanya dengan menggerakan jari melalui media *internet*, transaksi jual beli dapat terjadi serta barang langsung dapat dikirimkan kepada pembeli. Hal ini berdampak pada meningkatnya *volume* impor barang kiriman baik yang melalui PT Pos Indonesia maupun perusahaan jasa titipan (selanjutnya disingkat PJT) seperti Fedex, DHL, atau perusahaan jasa titipan lainnya yang melayani importasi barang impor perseorangan. Peningkatan *volume* arus barang tadi tentu saja memberikan dampak langsung pada tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (selanjutnya disingkat DJBC) dalam melakukan pengawasan serta pelayanan atas importasi barang-barang tersebut.

Berbeda dengan impor umum, kegiatan impor barang kiriman umumnya dilakukan oleh perseorangan sehingga tidak sedikit dari pengguna jasa yang belum memahami ketentuan impor yang berlaku. Kebanyakan dari mereka hanya sekedar melakukan transaksi jual beli, kemudian menunggu hingga barangnya tiba di alamat penerima tanpa mengetahui bagaimana sebenarnya prosedur yang berlaku atas barang kiriman tersebut, termasuk pungutan negara yang harus dibayarkan serta perizinan yang harus dipenuhi. Akibatnya, DJBC melalui *contact center* serta unit layanan informasi kantor pelayanan hingga saat ini masih sering menerima pertanyaan serta permintaan

informasi terkait dengan ketentuan dan prosedur importasi barang kiriman baik melalui *email*, telepon, maupun media sosial.

Contact Center DJBC, Bravo Bea Cukai 1500225, merupakan pusat pelayanan penerimaan dan penyampaian informasi sekaligus pengaduan di bidang kepabeanan dan cukai melalui telepon (*call center* 1500225), surat elektronik (*e-mail*), *SMS, web chat*, media sosial lainnya. Bravo Bea Cukai 1500225 setiap harinya memberikan pelayanan berupa penerimaan telepon serta email dengan jumlah rata-rata 80-200 layanan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 18,58%-27,26% mengandung konten yang terkait dengan barang kiriman, baik berupa pertanyaan, permintaan informasi, ataupun pengaduan/keluhan (data *contact center* semester I, 2015).

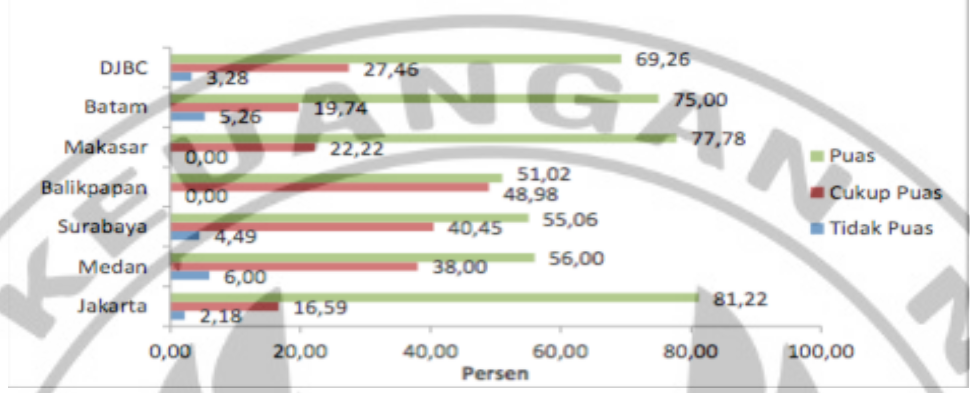
Bravo Bea Cukai 1500225 merupakan representasi dari DJBC. Bravo Bea Cukai diharapkan menjadi garda terdepan DJBC sebagai wujud pelaksanaan dari reformasi birokrasi dan transformasi kelembagaan dalam hal memberikan layanan informasi di bidang kepabeanan dan cukai kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan citra dan reputasi DJBC serta persepsi kepuasan pengguna jasa.

Kepuasan pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan oleh DJBC diukur melalui Indeks Kepuasan (IK) Pengguna Layanan yang diperoleh melalui survei. IK ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap layanan unggulan yang diberikan oleh DJBC. IK ini diukur atas layanan unggulan yang diberikan oleh DJBC melalui survei. Indeks diperoleh melalui survei yang dilakukan oleh Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan terhadap pengguna jasa di setiap Unit Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan dengan memakai jasa konsultan dari pihak eksternal (Laporan Kinerja DJBC 2014).

Survei kepuasan pengguna layanan tahun 2014 dilaksanakan oleh tim dari Institut Pertanian Bogor (IPB) yang dilaksanakan di 6 (enam) kota besar yaitu Medan, Batam, Jakarta, Surabaya, Balikpapan, dan Makasar. Hasil survei di enam kota menunjukkan bahwa 69,26% responden sudah puas dengan pelayanan yang diberikan DJBC selama satu tahun terakhir. Persentase ini meningkat 0,53% dari tahun 2013 yang mencapai 68,73%. 27,46% responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan DJBC, dan 3,28% merasa tidak puas dengan pelayanan DJBC. Penurunan persentase responden yang menyatakan cukup puas dan tidak puas, dibandingkan tahun sebelumnya,

mengindikasikan telah terjadi perubahan di dalam persepsi *stakeholders* ke arah yang semakin puas. Hal ini seperti digambarkan di Gambar I. 1.

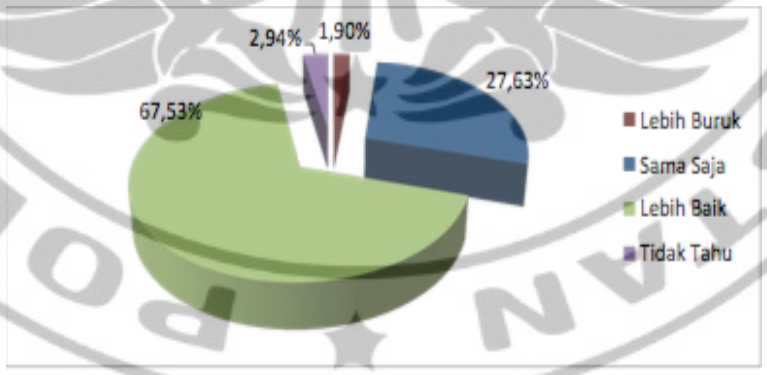
Gambar I. 1 Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Layanan DJBC Tahun 2014



Sumber: Laporan Kinerja (LAKIN) DJBC 2014

Apabila dibandingkan antarwaktu, menurut persepsi responden, kualitas layanan DJBC pada tahun 2014, dibandingkan tahun lalu secara umum terdapat peningkatan (lebih baik). Hal ini dinyatakan oleh sebagian besar responden (67,53%) yang menyatakan bahwa layanan tahun 2014 "lebih baik atau jauh lebih baik" dibandingkan dengan kondisi tahun 2013. Sebanyak 27,63% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan DJBC "sama dengan tahun lalu", dan hanya 1,9% yang menyatakan "lebih buruk dan jauh lebih buruk" (LAKIN DJBC 2014), terlihat seperti pada Gambar I.2.

Gambar I.2 Persepsi Pengguna Jasa terhadap Kinerja DJBC dibandingkan sebelumnya

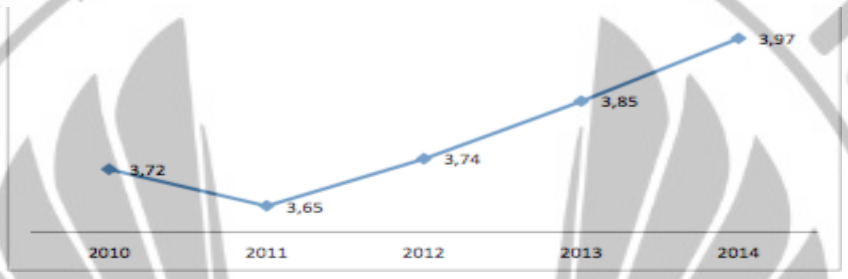


Sumber: LAKIN DJBC 2014

Jika dilihat antarwaktu, skor tingkat kepuasan layanan DJBC cenderung berfluktuasi. Pada tahun 2010 skor kepuasan DJBC mencapai 3,72. Namun pada tahun 2011 mengalami penurunan menjadi 3,65. Penurunan ini bisa disebabkan oleh harapan

stakeholders yang meningkat jauh lebih cepat dibandingkan dengan perbaikan yang dilakukan oleh DJBC (LAKIN DJCB 2014). Pada tahun 2012, skor kepuasan stakeholders terhadap layanan DJBC mengalami peningkatan sebesar 0,09 poin dari 3,65 menjadi 3,74. Demikian juga tahun 2013 (3,85) meningkat 0,11 poin dibandingkan tahun 2012, dan tahun 2014 (3,97) meningkat 0,12 poin dibandingkan tahun 2013. Hal ini mengindikasikan bahwa responden penerima jasa layanan DJBC secara umum menilai selalu terdapat peningkatan kualitas layanan dari tahun ke tahun seperti terlihat pada Gambar I.3.

Gambar I.3 Grafik Skor Kepuasan Pengguna Jasa terhadap kinerja DJBC



Sumber: LAKIN DJBC 2014

Dari beberapa hasil survei terkait dengan DJBC yang dilaksanakan oleh pihak eksternal sejak tahun 2004-2014, kinerja DJBC mengalami peningkatan ditunjukkan dalam tabel pada Lampiran III. Selain itu, DJBC juga melakukan survei internal terhadap pengguna jasa kepabeanan dan cukai melalui survei kepuasan pengguna jasa yang dilaksanakan pada tahun 2014. Pengguna jasa yang disurvei adalah *sampling* pengguna jasa kepabeanan dan cukai di seluruh Indonesia dengan jumlah responden sebanyak 2.392 pengguna jasa. Hasil survei kepuasan pengguna jasa tahun 2014 yang dilakukan sendiri oleh DJBC adalah mencapai indeks 3,96 (skala 5). Secara lengkap hasil survei kepuasan pengguna jasa yang dilaksanakan oleh DJBC ditunjukkan pada Lampiran IV.

Kinerja pelayanan serta persepsi kepuasan pengguna jasa DJBC yang kian meningkat dari tahun ke tahun tidak membuat DJBC berhenti dalam melakukan pengembangan dan inovasi. Berbagai peraturan serta kebijakan terkait proses kepabeanan maupun di bidang cukai terus menerus dikaji dan diperbaharui. Selain itu, pengguna jasa baik pihak yang berkepentingan langsung dengan proses bisnis DJBC maupun masyarakat diberikan akses dan informasi yang seluas-luasnya dalam membantu DJBC untuk menjadi lebih baik. Mekanisme kontrol masyarakat menjadi bagian penting dalam

proses akuntabilitas suatu kebijakan publik. Salah satunya dengan kehadiran SIPUMA atau sistem pengaduan masyarakat.

SIPUMA adalah suatu sistem aplikasi yang berfungsi untuk menerima dan mengelola pengaduan dan pujian masyrakat atas kinerja pegawai dan/atau pejabat DJBC. SIPUMA dibangun sendiri oleh DJBC di bawah wewenang Pusat Kepatuhan Internal (PUSKI) bekerja sama dengan Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai. SIPUMA dibangun berdasarkan model *whistleblowing system* (*WISE*) Kementerian Keuangan yang dikelola oleh Inspektorat Bidang Investigasi (IBI). Pengaduan atau pujian yang diterima di PUSKI dan Unit Kepatuhan Internal (UKI) di instansi vertikal akan dimasukkan ke dalam SIPUMA secara manual oleh pegawai. Atau pengadu dapat langsung menyampaikan pengaduan atau pujian tersebut beserta bukti pendukung yang dimiliki terkait pengaduan atau pujian melalui website DJBC. Data pengaduan yang terekam dalam SIPUMA selama 2015 ditunjukkan pada Tabel I.1 sebagai berikut:

Tabel I.1 Data Pengaduan SIPUMA 2015

No	Kategori	Triwulan-3	Triwulan-4	Tahun 2015	15 Okt 2012 - 31 Des 2015
1	Keberatan terhadap penetapan Bea masuk dan PDRI atas barang kiriman	42 kali	31 kali	137 kali	436 kali
2	Barang kiriman tertahan oleh proses pemeriksaan bea dan cukai	23	18	70	338
3	Pengaduan terkait proses kepabeanan lainnya	12	16	43	166
4	Pengaduan terkait pungli, suap, dan gratifikasi	9	11	27	78
5	Informasi pelanggaran kepabeanan dan cukai dari masyarakat	13	9	64	252
6	Penipuan yang mengatasnamakan DJBC	4	6	26	117
7	Pengaduan internal DJBC	3	5	21	59
8	Aplikasi error	1	5	20	47
9	Pengaduan lainnya	1	5	10	80
10	Informasi barang kiriman rusak/hilang	2	4	14	44
11	Permintaan informasi	4	3	89	289
12	Sikap pegawai DJBC	14	3	42	173
13	Pengaduan terkait prosedur penerbitan surat penetapan tariff dan nilai pabean (SPTNP)	0	3	15	115
14	Proses pelaksanaan nota hasil intelijen (NHI) lama	1	3	6	19
15	Laporan lainnya	32	9	94	845
Jumlah		161	131	678	3058

Sumber: Diolah dari data SIPUMA 2015

Berdasarkan data dari SIPUMA DJBC pada tahun 2015 diperoleh bahwa jumlah pengaduan terkait penetapan bea masuk dan pajak dalam rangka impor (PDRI) atas

barang kiriman menduduki urutan pertama, kemudian disusul dengan pengaduan terkait barang kiriman yang tertahan oleh pemeriksaan bea cukai. Untuk pengaduan terkait keberatan atas penetapan bea masuk dan PDRI terhadap barang kiriman selama tahun 2015 berjumlah 137 kali, atau 20,2% dari keseluruhan jumlah pengaduan (678 kali). Jika jumlahnya digabungkan dengan pengaduan yang masih terkait dengan proses bisnis barang kiriman, maka totalnya menjadi 207 pengaduan atau 30,5% dari keseluruhan jumlah pengaduan. Klasifikasi jenis pengaduan khusus terkait barang kiriman ditunjukkan pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Klasifikasi Pengaduan terkait Barang kiriman

NO	KATEGORI	Total
1	Barang kiriman tertahan oleh Proses Pemeriksaan Bea dan Cukai	70
2	Informasi barang kiriman rusak/hilang	14
3	Keberatan terhadap penetapan Bea Masuk dan PDRI atas barang kiriman	137
4	Permintaan Informasi	89
Grand Total		**310 kali**

Sumber: diolah dari data SIPUMA 2015

Permasalahan terkait barang kiriman melalui sistem pengaduan masyarakat PUSKI DJBC selama tahun 2015 dalam Tabel I.2 berjumlah 310 pengaduan atau 45,7% dari total pengaduan (678 kali) dan diklasifikasikan menjadi empat kategori yaitu:

1. barang kiriman tertahan oleh proses pemeriksaan Bea dan Cukai (10,3%),
2. informasi atas barang kiriman yang rusak dan hilang (2%),
3. keberatan terhadap penetapan Bea masuk dan PDRI atas barang kiriman (20,2%), dan
4. permintaan Informasi terkait barang kiriman (13,2%).

Dari jumlah 137 pengaduan terkait keberatan atas penetapan Bea Masuk dan PDRI atas barang kiriman tersebut dikategorikan lagi menjadi dua jenis keberatan:

1. keberatan atas tarif barang kiriman (52 pengaduan atau 38%), dan
2. keberatan atas nilai pabean (85 pengaduan atau 62%).

Berdasarkan informasi tersebut di atas, dapat dilihat bahwa kendatipun indeks kepuasan pengguna jasa pelayanan DJBC semakin meningkat dari tahun ke tahun yang

menunjukkan kinerja DJBC yang kian membaik, namun tetap saja masih terdapat permasalahan operasional yang mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan oleh DJBC. Permasalahan utama sesuai dengan data dari SIPUMA 2015 adalah terkait masalah penetapan bea masuk dan PDRI atas importasi barang kiriman, yang kemudian dikhususkan pada penetapan nilai pabean. Berdasarkan hal-hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan riset mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna jasa terkait pelayanan Bea Cukai. Dalam hal ini, penelitian difokuskan pada penetapan nilai pabean atas importasi barang kiriman melalui perusahaan jasa titipan. Penelitian ini mengangkat masalah penelitian yaitu "**bagaimana cara meningkatkan kepuasan pengguna jasa terhadap penetapan nilai pabean atas impor barang kiriman yang melalui PJT**".

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah analisis atas persepsi kepuasan pengguna jasa terhadap penetapan nilai pabean atas impor barang kiriman melalui perusahaan jasa titipan. Penelitian ini difokuskan kepada para pengguna jasa yang pernah menerima pelayanan dari DJBC terkait importasi barang kiriman melalui PJT, khususnya yang memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran bea masuk dan pungutan dalam rangka impor (PDRI). Penelitian (penyusunan Bab IV hingga selesai) dilaksanakan selama enam minggu, dimulai sejak minggu kedua bulan Juni hingga tanggal 22 Juli 2016. Selain itu, penulis juga melakukan wawancara terbatas kepada para pegawai Bea Cukai yang berkecimpung langsung dalam proses bisnis importasi barang kiriman via PJT. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Utama Soekarno Hatta Bea dan Cukai (selanjutnya disingkat KPUBC Soetta), Tangerang, Banten.

C. Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi hanya untuk melihat pengaruh penetapan nilai pabean (selanjutnya disingkat NP) atas importasi barang kiriman melalui PJT terhadap persepsi kepuasan pengguna jasa. Objek penelitian dibatasi pada pengguna jasa yang melakukan kegiatan importasi barang kiriman melalui PJT di KPUBC Soetta, baik perseorangan maupun korporasi selama setahun terakhir. Sampel penelitian terbatas pada responden yang peneliti temui pada saat melakukan survei serta pengguna jasa yang bersedia mengisi kuesioner melalui *link* yang telah disebar.

D. Rumusan Masalah

Penelitian ini berusaha merumuskan masalah dengan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perbedaan antara persepsi dengan harapan pengguna jasa atas kualitas penetapan NP?
2. Variabel manakah di antara variabel-variabel *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangible* pembentuk kualitas penetapan NP yang dirasakan paling baik oleh pengguna jasa ?
3. Bagaimana tindakan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa atas penetapan NP?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. menemukan perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna jasa terhadap penetapan NP;
2. menemukan variabel pembentuk kualitas penetapan nilai pabean yang dirasakan paling baik oleh pengguna jasa;
3. menemukan cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa atas penetapan NP.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi pihak-pihak tertentu, antara lain:

1. Bagi pemerintah.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah, khususnya Direkotrat Jenderal Bea dan Cukai mengenai pentingnya persepsi masyarakat/pengguna jasa terkait pelayanan yang diberikan, khususnya terkait pelayanan impor barang kiriman melalui PJT, sehingga pemerintah dapat menyusun kebijakan yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan serta kepuasan pengguna jasa.

2. Bagi ilmu pengetahuan.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh dari variabel dari penetapan nilai pabean atas importasi barang kiriman melalui PJT terhadap persepsi pengguna jasa. Diharapkan penelitian ini dapat memperluas khasanah ilmu pengetahuan dan menjadi dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

G. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini dituangkan dalam bentuk skripsi yang terdiri dari lima bab. Masing-masing bab berisi pembahasan sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum yang mencakup latar belakang penelitian, ruang lingkup penelitian, masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang relevan dengan materi penelitian, sekaligus menguraikan penelitian-penelitian sebelumnya dari penelitian ini

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian, penjelasan mengenai variabel dalam penelitian, serta metode dalam melakukan analisis data dan hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan analisis tentang topik yang diteliti dengan pendekatan analisis deskriptif dengan tujuan mengkonfirmasiserta menjawab permasalahan penelitian

BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN IMPLIKASI REKOMENDASI KEBIJAKAN

Pada bab ini disajikan simpulan dari hasil penelitian, batasan dalam penelitian dan beberapa saran untuk perbaikan yang dirasa perlu.