

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hadirnya internet mengubah cara berkomunikasi manusia. Perubahan ini juga berdampak pada cara manusia berbisnis. Internet menghubungkan penggunanya dengan pengguna lain dari berbagai latar belakang yang berbeda, sumber daya yang berbeda, hingga negara yang berbeda. Hal ini memungkinkan adanya jual-beli secara daring (dalam jaringan) atau biasa disebut dengan *online*. Penggunaan internet untuk berdagang, awalnya hanya digunakan untuk pemasaran dan tawar-menawar saja. Kini, telah berubah fungsi menjadi tempat dilakukannya transaksi pembelian dan penjualan yang juga didukung oleh berkembangnya pasar *online*. Perdagangan yang dilakukan melalui internet biasa disebut dengan *electronic commerce*.

Semakin pesatnya perkembangan *e-commerce* menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap *e-commerce* sangat tinggi mengingat juga pandemi COVID-19 yang memaksa masyarakat untuk tetap berada di rumah namun juga perlu membeli berbagai kebutuhan. Masyarakat hanya perlu mengunduh aplikasi *platform marketplace* pilihannya, mencari barang yang diinginkan, kemudian membelinya dan melakukan pembayaran secara online melalui uang elektronik

seperti *OVO* dan *Shopeepay*, atau menggunakan *M-Banking*, dan bisa juga membayar *cash* saat barang datang dengan fitur *Cash on Delivery* (COD).

Sebelum terjadinya perkembangan teknologi seperti sekarang, proses impor sangat panjang dan menghabiskan banyak tenaga dan materi. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi khususnya di bidang internet, kegiatan impor dapat dengan mudah dilakukan hanya melalui genggaman tangan. Hal ini bisa dilakukan dengan aplikasi atau melalui situs *marketplace* yang menyediakan produk dari luar negeri.

Tingginya minat masyarakat dalam melakukan impor barang kiriman *e-commerce* menyebabkan tingginya ekspektasi masyarakat terhadap waktu penyelesaian berbagai administrasi dan kewajiban kepabeanan di bandara. Masyarakat berekspektasi barang bisa sampai ke tangan mereka dengan secepat-cepatnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh tim riset *iPrice* pada situs www.iPrice.co.id pada 2019, 36% konsumen di Indonesia tidak puas dengan pengalaman pengiriman *e-commerce* mereka serta lebih dari 90% pelanggan mengajukan keluhan dan tanggapan negatif terkait keterlambatan pengiriman dan kurangnya komunikasi tentang status pengiriman. Keluhan-keluhan ini biasanya disampaikan konsumen melalui media sosial seperti *Twitter* maupun *Instagram* dan biasanya mereka akan menyalahkan pihak Bea Cukai yang menyebabkan lamanya pengiriman karena dilakukannya pemeriksaan fisik (iPrice, 2019).

Gambar I. 1 Dokumentasi Keluhan Pelanggan Atas Keterlambatan Pengiriman



Sumber: Diolah Oleh Penulis

Pada PMK No. 199/PMK.010/2019 pasal 10 disebutkan bahwa barang kiriman yang telah diberikan persetujuan pembongkaran, dapat ditimbun di Tempat Penimbunan Sementara (TPS). TPS yang dimaksud adalah TPS atas nama Perusahaan Jasa Titipan (PJT). Jadi, sesampainya barang di bandara, atas barang kiriman tersebut akan dilakukan pembongkaran dan setelah itu dikirim ke TPS atas nama PJT untuk dilakukan pemeriksaan dan penyelesaian kewajiban kepabeanan. Setelah semua kewajiban diselesaikan, barang boleh dikeluarkan oleh pihak PJT dan diantar ke rumah pemesan melalui kurir logistik. Pada keseluruhan alur tersebut, bukan hanya pihak Bea Cukai yang berperan, melainkan juga ada pihak

PJT dalam hal ini PJT *e-commerce* yang berperan terhadap pemasukan, penyelesaian kewajiban, serta pengeluaran barang.

Salah satu PJT *e-commerce* di bawah pengawasan KPU BC Tipe C Soekarno-Hatta adalah PT Sinergi Karya Kharisma. Perusahaan ini sudah beroperasi sejak tahun 2019. Dalam website resminya di www.skklogistics.com terlihat bahwa salah satu layanan yang diberikan oleh perusahaan ini adalah *Customs Brokerage* dan *E-commerce Warehouse* yang berlokasi di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Selain itu, tertulis pula bahwa perusahaan ini bekerja sama dengan salah satu *platform marketplace* yang terkenal di Indonesia yaitu *Shopee*.

Menurut Alfiansyah (2020), Bandara Internasional Soekarno-Hatta adalah bandara terbesar yang menangani kasus barang kiriman. Menurut salah satu pegawai bea cukai yang melakukan pemeriksaan fisik barang kiriman di kawasan Bandara Internasional Soekarno-Hatta total penerimaan bea masuk dari barang kiriman di kantor KPU BC Tipe C Soekarno-Hatta mencapai lebih dari Rp140 miliar. Bandara ini memiliki 22 gudang pemeriksaan yang masing-masing dimiliki oleh PJT dan berada di bawah pengawasan KPU Bea Cukai Tipe C Soekarno-Hatta (Alifiansyah, 2020).

Proses pengeluaran impor barang kiriman *e-commerce* memiliki banyak tahapan dan dilakukan oleh banyak pihak. Masing-masing tahapan juga memiliki hambatan tertentu yang menyebabkan waktu pengeluaran barang menjadi lebih lama. Untuk memaksimalkan pelayanan terhadap impor barang kiriman *e-commerce* dan memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi

waktu yang diperlukan terhadap proses pengeluaran impor barang kiriman *e-commerce*. Maka dari itu penulis tertarik untuk menyusun Karya Tulis Tugas Akhir dengan judul “TINJAUAN ATAS IMPOR BARANG KIRIMAN *E-COMMERCE* MELALUI PERUSAHAAN JASA TITIPAN (PJT) PT SINERGI KARYA KHARISMA”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana proses pengeluaran impor barang kiriman *e-commerce* melalui PT Sinergi Karya Kharisma?
2. Apa saja masalah dan hambatan yang terjadi pada proses pengeluaran impor barang kiriman *e-commerce* melalui PT Sinergi Karya Kharisma?
3. Faktor apa saja yang mempengaruhi waktu proses pengeluaran impor barang kiriman *e-commerce* melalui PT Sinergi Karya Kharisma?
4. Bagaimana alternatif penyelesaian masalah yang muncul tersebut?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan karya tulis tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses pengeluaran impor barang kiriman *e-commerce* melalui PT Sinergi Karya Kharisma.
2. Untuk mengetahui masalah dan hambatan yang terjadi pada proses pengeluaran impor barang kiriman *e-commerce* melalui PT Sinergi Karya Kharisma.

3. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang mempengaruhi waktu proses pengeluaran impor barang kiriman *e-commerce* melalui PT Sinergi Karya Kharisma.
4. Untuk mengidentifikasi alternatif penyelesaian masalah yang muncul tersebut.

1.4 Ruang Lingkup Penulisan

Ruang lingkup yang akan digunakan untuk membatasi penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah:

1. Melakukan tinjauan atas faktor-faktor yang mempengaruhi waktu yang diperlukan terhadap proses pengeluaran impor barang kiriman *e-commerce*.
2. Metode penelitian yang digunakan berupa metode kualitatif deskriptif.
3. Mekanisme impor barang kiriman *e-commerce* didasarkan pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 199/PMK.010/2019 tentang Ketentuan Kepabeanan, Cukai, dan Pajak Atas Impor Barang Kiriman (PMK No. 199/PMK.010/2019) dan Peraturan Direktur Jenderal Bea Dan Cukai Nomor Per-02/BC/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Impor Barang Kiriman (Perdirjen BC No. PER-02/BC/2020).
4. Subyek yang digunakan dalam penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini terbatas pada PT Sinergi Karya Kharisma di bawah pengawasan Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno-Hatta (KPU BC Tipe C Soekarno-Hatta). Tahun tinjauan dan data yang digunakan terbatas pada tahun 2018-2021.

1.5 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai referensi bagi pihak yang bergelut di bidang *e-commerce* mengenai mekanisme pengeluaran impor barang kiriman *e-commerce*
2. Sebagai referensi bagi semua pihak yang bernaung di bawah dunia *e-commerce* untuk memahami faktor yang menyebabkan cepat atau lambatnya pengeluaran impor barang kiriman *e-commerce*
3. Sebagai sumber dan bahan masukan bagi penulis lain untuk menggali dan melakukan penulisan dengan topik yang berkaitan dengan impor barang kiriman *e-commerce*.
4. Sebagai bahan pertimbangan alternatif penyelesaian bagi pihak internal KPU Tipe C Soekarno-Hatta terkait masalah yang muncul dalam proses pengeluaran impor barang kiriman *e-commerce* melalui PJT *e-commerce*.

1.6 Sistematika Penulisan KTTA

BAB I PENDAHULUAN

BAB II LANDASAN TEORI

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

BAB IV SIMPULAN