

Implementasi Kebijakan Pelayanan Electronic Customs Declaration (E-CD) dalam Upaya Meningkatkan Pengawasan Atas Barang Penumpang di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta

Fran Mori ¹, Dian Wahyudin ²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

² zahidah181011@gmail.com

* Correspondence author : Dian Wahyudin

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Kata kunci :
*Efektivitas Implementasi
Kebijakan;
Electronic Customs Declaration
(E-CD)*

Electronic Customs Declaration (E-CD), adalah sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh DJBC yang menggunakan internet E-CD hadir untuk mengatasi berbagai kelemahan dalam sistem deklarasi manual yang seringkali lambat dan kurang efisien. Namun sering kali ditemukan ada beberapa penumpang yang terlihat bingung dan tidak mengetahui ketentuan yang berlaku hingga membuat proses pengawasan menjadi secara manual. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi Efektivitas Implementasi Kebijakan Pelayanan Electronic Customs Declaration (E-CD) Dalam Upaya Meningkatkan Pengawasan Atas Barang Penumpang Di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini adalah Implementasi kebijakan pelayanan electronic customs declaration (E-CD) dalam upaya meningkatkan pengawasan terhadap barang penumpang di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta belum dapat berjalan dengan baik walaupun pembentukan kebijakan pelayanan electronic customs declaration (E-CD) di rasa sudah tepat karena sistem ini membantu petugas dalam melakukan pengawasan jauh lebih praktis dan cepat jika di bandingkan dengan keadaan sebelumnya adanya kebijakan ini dan dalam ruang lingkup pelayanan baik secara internal maupun eksternal sistem E-CD selalu di dukung untuk di kembangkan karena adanya sistem ini pelayanan pengawasan pemeriksaan barang penumpang jauh lebih efektif, cepat efisien dan tidak memerlukan waktu lama. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan adanya penumpang yang tidak menginput data ke sistem electronic customs declaration (E-CD) dengan sebenarnya sementara sistem belum sepenuhnya mampu mendeteksi kesalahan dalam jenis data lain yang mungkin terkait dengan penumpang atau barang bawaan kemudian target kebijakan belum tepat karena beberapa penumpang belum mengetahui dan memahami adanya sistem electronic customs declaration (E-CD).

PENDAHULUAN

Penerapan e-government di berbagai institusi pemerintahan di Indonesia merupakan bagian dari upaya transformasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Upaya mengimplementasikan e-government juga telah diterapkan DJBC dalam berbagai inovasi berbasis teknologi. Proses yang sebelumnya membutuhkan interaksi langsung, kini dapat dilakukan secara online, termasuk dalam hal pemberitahuan pembawaan barang penumpang internasional. Salah satu inovasi tersebut adalah pemberitahuan dengan menggunakan Electronic Customs Declaration (E-CD).

Electronic Customs Declaration (E-CD) adalah sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh DJBC yang berbasis jaringan internet. Aplikasi ini digunakan untuk memberitahukan barang bawaan penumpang internasional dengan mengisi formulir Customs Declaration atau biasa disebut dengan Dokumen BC 2.2. E-CD hadir untuk mengatasi berbagai kelemahan dalam sistem deklarasi manual yang seringkali lambat dan kurang efisien. Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi penumpang yang membawa barang dari luar negeri agar dapat melaporkan barang bawaan mereka

secara elektronik, bahkan sebelum mereka tiba di bandara. Penggunaan E-CD dalam pemberitahuan barang bawaan penumpang diharapkan mampu meningkatkan proses pemeriksaan oleh Bea dan Cukai menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien.

Customs Declaration atau dokumen dengan kode BC 2.2 adalah bentuk pemberitahuan resmi kepada petugas Bea dan Cukai mengenai barang yang diimpor oleh penumpang atau kru transportasi/awak sarana pengangkut/awak sarana pengangkut. Secara singkat, Customs Declaration merupakan dokumen yang digunakan untuk memberitahukan kepada petugas Bea dan Cukai mengenai barang bawaan penumpang dan kru transportasi/awak sarana pengangkut dari luar negeri. Semua penumpang atau kru transportasi/awak sarana pengangkut yang masuk ke dalam negeri wajib mengisi Customs Declaration karena merupakan dokumen yang digunakan oleh Bea dan Cukai untuk melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas barang-barang yang dibawa oleh penumpang dan kru transportasi/awak sarana pengangkut yang masuk ke dalam negeri.

Tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk menentukan jenis barang apa saja yang terkena larangan atau pembatasan (lartas) serta untuk mengklasifikasikan apakah barang tersebut terkena pajak atau tidak. Proses pengisian dokumen BC 2.2 oleh penumpang dan kru sarana pengangkut harus dilakukan secara benar dan lengkap. Informasi mengenai barang yang diberitahukan dalam dokumen BC 2.2 akan menentukan apakah barang itu akan melewati jalur pengeluaran impor yang biasa disebut dengan jalur hijau (tanpa pemeriksaan) atau jalur merah (dengan pemeriksaan) oleh petugas Bea dan Cukai.

Dokumen BC 2.2 pada awalnya tersedia dalam bentuk tertulis dalam bentuk formulir yang diberikan di dalam pesawat sebelum tiba di Indonesia atau didapatkan pada meja pengisian Deklarasi Bea dan Cukai yang terletak sebelum area pemeriksaan Bea dan Cukai. Perkembangan teknologi saat ini dengan adanya E-CD, penumpang dan kru transportasi/awak sarana pengangkut telah memiliki pilihan untuk mengisi dokumen BC2.2 secara daring melalui internet setelah mereka tiba di Indonesia.

Penerapan pemberitahuan pembawaan barang penumpang dengan E-CD mempunyai sejumlah keunggulan dibandingkan pemberitahuan dengan dokumen secara manual. Bagi mereka yang memanfaatkannya, E-CD dianggap lebih nyaman, efisien, dan mudah diakses, karena dapat diisi melalui perangkat elektronik di mana saja dan kapan saja, bahkan hingga 2 hari sebelum kedatangan. Aplikasi E-CD berbasis situs (web-based) memiliki tingkat kenyamanan dan keamanan yang baik dan sesuai dengan standar nasional. Selain itu, penggunaan E-CD juga termasuk ramah lingkungan karena mengurangi penggunaan kertas (paperless) yang pada akhirnya berimplikasi pada peningkatan ketertiban administrasi karena data telah terintegrasi dan terstandardisasi secara nasional.

Bandara Soekarno Hatta telah menerapkan sistem E-CD selama kurang lebih dua tahun di bawah pengawasan Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta (selanjutnya disebut KPUBC Soekarno Hatta) . KPUBC Soekano Hatta merupakan kantor pelayanan utama bea dan cukai yang memiliki tugas pengawasan dan pemeriksaan barang penumpang internasional yang berada di Bandara Soekarno Hatta.

Data menunjukkan bahwa Bandara Soekarno Hatta merupakan bandara internasional dengan jumlah aktivitas penerbangan internasional tertinggi di Indonesia. Hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap kegiatan pengawasan dan pelayanan yang dilakukan oleh petugas Bea dan Cukai pada KPUBC Soekarno Hatta. Proses pengawasan dan pemeriksaan perlu dioptimalkan namun di sisi lain jumlah petugas yang terbatas akan menjadi tantangan bagi KPUBC Soekarno Hatta. Oleh karena itu, penggunaan E-CD sangat berkontribusi signifikan karena selain menjadi pilihan penumpang dalam pemberitahuan barang bawaannya, juga menjadi alat pengawasan yang dapat dimanfaatkan oleh petugas Bea dan Cukai untuk menyiapkan strategi pengawasan dan pemeriksaan atas barang bawaan penumpang yang jumlahnya banyak. Berikut peneliti sertakan data jumlah kedatangan internasional bandara Soekarno Hatta tahun 20223 sampai dengan 2024 per Bulan Agustus sesuai dengan penerapan sistem E-CD.

Tabel 1 Jumlah Kedatangan Internasional Bandara Soekarno Hatta

No	Bulan	Tahun	
		2023	2024
1	Januari	101.629	347.268
2	Februari	88.486	105.482
3	Maret	126.692	178.469
4	April	174.580	195.739
5	Mei	94.935	138.463
6	Juni	100.421	118.973
7	Juli	164.823	95.598
8	Agustus	381.058	362.045
9	September	97.586	0
10	Oktober	68.917	0
11	November	163.628	0
12	Desember	332.573	0
Jumlah		1.895.328	1.542.037

Sumber : Seksi Intelijen, Bidang Penindakan dan Penyidikan, 2024

Dari data di atas diketahui bahwa jumlah kedatangan internasional Bandara Soekarno Hatta terus mengalami kenaikan yang signifikan yang mengindikasikan bahwa jika petugas cukai perlu meningkatkan pengawasan dan pemeriksaan barang penumpang internasional. Adapun jumlah penerimaan bea masuk dan PDRI atas barang pribadi penumpang yang telah di daftarkan melalui sistem Electronic Customs Declaration (E-CD) sebagai berikut:

Tabel 2 Penerimaan Bea Masuk Dan PDRI Atas Barang Bawaan Penumpang Tahun 2023-2024

No	Bulan	Tahun	
		2023	2024
		(Dalam Rupiah)	
1	Januari	789.062.000	1.854.984.375
2	Februari	361.938.000	739.622.540
3	Maret	808.792.000	852.008.659
4	April	863.896.000	1.256.731.900
5	Mei	496.883.096	1.052.975.054
6	Juni	658.236.332	985.387.994
7	Juli	753.895.650	785.316.842
8	Agustus	1.527.619.930	1.731.684.775
9	September	683.326.331	0
10	Oktober	305.755.621	0
11	November	569.531.117	0
12	Desember	1.723.074.850	0
Jumlah		9.542.010.927	9.258.712.139

Sumber : Seksi Intelijen, Bidang Penindakan dan Penyidikan, 2024

Data Penerimaan Bea Masuk dan PDRI atas Barang Bawaan Penumpang menunjukkan peningkatan, bahkan pada Tahun 2024 Bulan Agustus, penerimaan sudah melebihi Tahun 2023 di bulan yang sama. Data ini juga menunjukkan peningkatan terhadap lalu lintas pabean yang mengakibatkan bertambahnya penerimaan bea masuk dan PDRI. Peneliti menemukan fenomena di mana masih banyak ditemukan penumpang yang melakukan bisnis jasa titipan (jastip) ilegal dengan memanfaatkan celah aturan terkait fasilitas pembebasan bea masuk dan PDRI atas barang pribadi penumpang senilai USD 500 sebagai berikut:

Tabel 3 Temuan Pelanggaran Jasa Titipan (Jastip) Barang Bawaan Penumpang di KPUBC Tipe C Soekarno Hatta Tahun 2024

No	Keterangan	Jumlah Barang
1.	Jastip illegal (januari)	IPhone 12, 20 unit
2.	Jastip Illegal dari singapura (Februari)	IPhone 11, 8 unit
3.	Jastip illegal (Februari)	3 unit Iphone 12, 2 unit Ipad dan 2 unit Kamera Nikon
4.	Jastip Illegal dari jepang (Maret)	3 unit kamera Ricoh
5.	Jastip illegal (Maret)	2 unit Kamera Soni dan 5 unit Ipad
6.	Jastip Illegal dari Italy (April)	3 unit jam tangan Patek Philippe, 2 unit jam tangan Vacheron Constantin, dan 1 unit jam tangan Audemars Piguet
7.	Jastip Illegal dari Inggris (Juni)	11 unit Iphone 12 dan 1 unit jam tangan graff diamonds
8.	Jastip Illegal (Agustus)	3 unit Iphone dan 4 unit Ipad
9.	Jastip Illegal (Agustus)	2 unit Kamera Nikon, 1 unit jam tangan Jacon&co dan 1 unit IPhone 12

Sumber : Bidang Penindakan dan Penyidikan, 2024 (diolah peneliti)

Salah satu faktor penyebab yang mempengaruhi fenomena jastip ini yaitu penerapan self assessment system pada pengisian dokumen E-CD yang berarti adanya kewenangan memberitahukan pemberitahuan pabean sendiri serta menghitung, menyeter dan melapor sendiri jumlah bea masuk. Selain itu peneliti juga menemukan fenomena lain di mana masih sering terdapat penumpang yang belum mengetahui tentang peraturan yang mewajibkan para penumpang untuk memenuhi kewajiban kepabeanannya berupa pengisian Customs Declaration (CD) bahkan dengan sistem E-CD.

Selain itu, terdapat penumpang yang mengaku bahwa tidak diberikan Customs Declaration (CD) saat berada di maskapai penerbangan. Penumpang yang sengaja dengan sadar tidak mengisi Customs Declaration (CD) dengan alasan hanya membawa hand-carry. Alasan-alasan yang sering diungkapkan oleh penumpang membuat pegawai bea dan cukai harus bekerja lebih keras dalam melakukan pengawasan kepabeanan pada terminal kedatangan bandara internasional akibat tidak semua penumpang mengetahui kewajiban memberitahukan barang bawaan penumpang pada Formulir Customs Declaration (BC 2.2).

Fenomena selanjutnya yaitu adanya penumpang yang terlihat bingung dan tidak mengetahui ketentuan yang berlaku hingga membuat proses pengawasan menjadi secara manual. Bahkan terdapat pula kecurangan yang dilakukan penumpang seperti dengan sengaja tidak memberitahukan barang bawaannya melalui Formulir Customs Declaration (BC 2.2) agar tidak terkena pemeriksaan fisik / melalui Mesin X-Ray dalam penghindaran pajak yang di tentukan atas barang bawaan penumpang sehingga masuk kategori penumpang salah memberitahukan jumlah dan jenis barang yang diberitahukan (false declaration) pada Customs Declaration.

Kurangnya informasi yang diketahui penumpang sangat berpengaruh dalam proses E-DC di mana penumpang tidak bisa membedakan barang yang diberitahukan sebagai personal use dan non personal use dalam Customs Declaration yang mengakibatkan banyaknya data tidak sesuai dengan pendataan barang bawaan penumpang. Selain itu, petugas Bea dan Cukai sering kali beradu argument dengan penumpang karena tidak terima apabila dilakukan penindakan dikarenakan penumpang tidak memahami ketentuan Larangan dan Pembatasan barang keluar masuk Indonesia.

Adanya banyak permasalahan yang terjadi dalam proses Customs Declaration menjadi alasan di mana pegawai bea dan cukai harus bekerja lebih keras dalam melakukan pengawasan dan pemeriksaan kepabeanan pada terminal kedatangan bandara Soekarno Hatta dan dengan adanya Penggunaan E-CD diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam proses deklarasi oleh penumpang dan pengawasan oleh Bea dan Cukai. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Electronic Customs

Declaration (E-CD) Dalam Upaya Meningkatkan Pengawasan Atas Barang Penumpang Di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta”.

KAJIAN TEORI

1. Implementasi Kebijakan

Van Meter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, 2018:146-147) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuantujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya Nugroho (2019:495) menjelaskan lagi kebijakan yang bisa langsung diimplementasikan, tanpa memerlukan kebijakan turunannya, seperti Kepres, Inpres, Kepmen, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas, dll, dan kebijakan yang membutuhkan kebijakan publik penjas seperti undang - undang dan perda. Menurut Hamdi (2023:97), “pelaksanaan atau implementasi kebijakan bersangkut paut dengan ikhtiar-ikhtiar untuk mencapai tujuan dari ditetapkannya suatu kebijakan tertentu”. Kemudian menurut Wibawa (Tahir, 2022:58), tujuan implementasi kebijakan adalah untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil dari kegiatan pemerintah. sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri.

Dalam praktiknya, implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis dengan adanya intervensi berbagai kepentingan. (Leo Agustino, 2018:138). Dari penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri.

2. Information Communication Technology (ICT)

Menurut peter and piere (2021:34) Information Communication Technology (ICT) ICT adalah singkatan dari Information and Communication Technology. Dalam bahasa Indonesia ICT adalah Teknologi Informasi dan Komunikasi atau yang kita kenal dengan TIK. Terdapat dua aspek dalam ICT, yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi meliputi seluruh hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan ,sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi.

Sedangkan teknologi komunikasi merupakan segala hal yang berhubungan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat satu ke perangkat lainnya. Komputer digunakan untuk memproses dan menyimpan data, sedangkan telekomunikasi teknologi menyediakan alat komunikasi informasi. Yang memungkinkan pengguna untuk mengakses database dan tautan mereka jaringan komputer lain di lokasi yang berbeda. “ ITU dan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) [ITC 2] Teknologi telah mengubah cara orang berkomunikasi.

Awalnya perangkat sederhana telah berkembang menjadi saluran komunikasi yang menciptakan koneksi di seluruh dunia. Ada empat jenis teknologi komunikasi utama yang berkontribusi terhadap kemudahan pengiriman pesan: telepon, radio, televisi, dan internet. Dalam perkembangannya sendiri untuk mengatasi keterbatasan atau isu administrasi dalam sistem pengawasan telah di kembangkan ke dalam sistem CCTV, Xray, maupun E-CD dan masih banyak sistem pengawasan lainnya.

3. Electronic Customs Declaration (E-CD)

E-CD adalah aplikasi digital berbasis web (web-based) yang dikembangkan dan diimplementasikan dengan standar nasional untuk mengoptimalkan peran dan fungsi dari Customs Declaration (BC 2.2) yang merupakan pemberitahuan pabean atas barang impor yang dibawa oleh penumpang atau awak sarana pengangkut.. Untuk pengisiannya wajib bagi penumpang maupun awak

sarana pengangkut yang datang dari luar daerah pabean termasuk bagi Warga Negara Indonesia (WNI). Pengisian E-CD Nasional dapat dilakukan paling cepat H-2 sebelum kedatangan menggunakan gawai atau gadget melalui tautan <https://ecd.beacukai.co.id/> atau dapat diunduh melalui playstore yaitu MOBILE BEACUKAI.

Penggunaan aplikasi dimulai dengan pengisian data dan informasi sesuai kolom yang tersedia, sehingga proses penyelesaian pabean saat kedatangan di Indonesia dapat dilakukan lebih cepat. Dengan pemanfaatan E-CD, para penumpang dapat mendaftarkan nomor IMEI untuk handphone, tablet atau Ipad yang dibeli dari luar Indonesia sehingga mereka yang ke Indonesia dapat menggunakan kartu telepon Indonesia.

4. Barang Impor

Barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, dan dapat diperdagangkan, dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen atau pelaku usaha. Pengertian barang berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (Moelyono, 2018:80) adalah benda umum (segala sesuatu yang berwujud atau berjasad).

Tjiptono berpendapat (2019:8), barang adalah produk yang berwujud fisik sehingga dapat bisa dilihat, disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dan perlakuan fisik lainnya. Pasal 1 ayat (18) Undang-Undang Perdagangan, impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean, lebih lanjut ditetapkan dalam Pasal 2 Undang-Undang Kepabeanan bahwa barang yang dimasukkan ke dalam daerah pabean diperlakukan sebagai barang impor dan terutang bea masuk.

Ekspor impor yang dibawa oleh penumpang dan awak sarana pengangkut. Peraturan tersebut menjelaskan penumpang adalah orang pribadi yang melakukan perjalanan pelintas batas dengan menggunakan sarana pengangkut. Impor yang dilakukan oleh penumpang atau biasa yang disebut dengan impor pribadi bawaan penumpang harus melengkapi dokumen kepabeanan sebagai bentuk tanggung jawab dalam bentuk pengisian formulir Customs Declaration (CD).

Dengan demikian, pengaturan barang impor yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dapat dikaji bahwa selama barang tersebut diproduksi dari luar dan masuk ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia diperbolehkan akan tetapi syarat dan ketentuan diberlakukan. Tujuan dari barang diimpor yaitu memenuhi kebutuhan yang tidak dapat diproduksi dalam negeri, oleh karena itu, dilakukan impor barang agar dapat saling memenuhi kebutuhan masing-masing dan negara pengimpor mendapatkan keuntungan dari barang yang diimpor.

5. Kepabeanan di Bandar Udara

Tugas Bea dan Cukai di bandara-bandara internasional secara umum adalah melakukan fungsi dan tugas pokoknya dalam melaksanakan pemungutan penerimaan negara, pencegahan dan pemberantasan penyelundupan terhadap barang-barang impor yang akan masuk ke dalam daerah pabean. Menurut Firdiansyah dan Sukarsono (2020:37) menjelaskan bahwa pelanggaran kepabeanan yang sering terjadi di bandara udara adalah meliputi kesalahan dalam penentuan tarif untuk jenis-jenis barang yang dilaporkan tidak benar oleh pemilik dan masih banyak barang-barang tidak jelas yang tidak mampu terdeteksi.

Pengawasan di bandar udara yang dilakukan petugas bea dan cukai merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan secara sistematis untuk dapat diketahui kepatuhannya terhadap sebuah aturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaannya dengan menggunakan segala tindakan terhadap barang dengan tujuan untuk kepentingan pengamanan keuangan negara ataupun yang disebut penerimaan negara dan kelancaran arus penumpang, barang maupun arus dokumen pelengkapannya. Berdasarkan Firdiansyah dan Sukarsono (2020:39) dijelaskan bahwa pelanggaran yang sering terjadi di bandar udara adalah membawa barang selundupan atau yang termasuk dalam kategori barang-barang larangan dan pembatasan berupa senjata genggam, narkoba, ekstasi, psikotropika yang dengan sengaja mengambil jalur hijau.

Ada pemberlakuan khusus yang untuk orang ataupun penumpang pesawat yang dikategorikan dalam jalur hijau tanpa adanya pemeriksaan yaitu para menteri, duta besar gubernur dan staf yang sedang melaksanakan tugas kenegaraan, akan tetapi jika terdapat barang-barang yang mereka bawa jika petugas menemukan hal-hal yang mencurigakan maka petugas berhak melakukan pemeriksaan dan apabila terdapat barang-barang yang mereka bawa masuk adalah barang yang wajib pemungutan pajaknya maka kewajiban perpajakannya harus tetap dipenuhi.

6. Konsep Barang Penumpang

Ketentuan tentang barang bawaan penumpang diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017 Tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang Yang Dibawa Oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. Yang dimaksud dengan barang bawaan penumpang adalah barang yang dibawa oleh penumpang yang terdiri dari barang pribadi penumpang dan barang impor yang dibawa oleh penumpang selain barang pribadi (non-personal use).

Yang dimaksud dengan barang pribadi penumpang adalah barang bawaan penumpang yang dipergunakan/dipakai untuk keperluan pribadi termasuk sisa perbekalan (personal use) yang terdiri dari:

1. Barang yang diperoleh dari luar Negeri dan tidak akan dibawa kembali ke luar Indonesia;
2. Barang yang diperoleh di Indonesia; dan/atau
3. Barang yang diperoleh dari luar negeri, yang akan digunakan selama berada di Indonesia dan akan dibawa kembali pada saat Penumpang meninggalkan Indonesia.

Barang pribadi penumpang sampai dengan nilai pabean FOB USD500 per orang, diberikan pembebasan bea masuk. Dalam hal melebihi di pungut bea masuk (selanjutnya disebut BM) dan PDRI, dengan rincian: BM: 10% (Flat), PPN: 11%, dan PPh: 0,5-10% (jika punya NPWP) atau 1-20% (jika tidak punya NPWP). Pembebasan BM diberikan kepada masing-masing barang bawaan penumpang dengan nilai pabean sampai dengan FOB USD500 per orang.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diangkat dalam penelitian, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian ini karena peneliti ingin mengemukakan peristiwa atau fenomena yang ada sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan tanpa adanya rekayasa kemudian mendeskripsikan masalah yang diteliti dan berusaha mencari pemecahan masalah yang berkaitan dengan fokus penelitian, sehingga peneliti dapat membahas dan menganalisis Efektivitas Implementasi Kebijakan Pelayanan Electronic Customs Declaration (E-CD) Dalam Upaya Meningkatkan Pengawasan Atas Barang Penumpang Di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta.

2. Sumber Penelitian

Namun untuk melengkapi data penelitian dibutuhkan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019: 187). Adapun dalam penelitian ini sumber data primer adalah pegawai di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta yaitu para pegawai Pemeriksa Bea dan Cukai Mahir.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sumber sekunder merupakan sumber yang

tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2019: 187). Sumber data sekunder ini akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data-data dan menganalisis hasil dari penelitian ini yang nantinya dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi.

3. Teknik Pengumpulan Data

Bila dilihat dari teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), observasi (pengamatan), dokumen, dan kepustakaan sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara ini bisa dilakukan secara terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka langsung (face to face) maupun dengan menggunakan telepon. Teknik wawancara yang digunakan peneliti lapangan yaitu menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur karena beberapa kendala pada informan. Pemilihan teknik wawancara tidak terstruktur ini untuk menghindari ketidaknyamanan informan.

b. Observasi

Pengamatan dapat diklasifikasikan atas pengamatan langsung (partisipan) dan tidak berperan serta. Pengamatan terbagi menjadi dua yaitu pengamatan terbuka dan pengamatan tertutup. Pengamatan bisa juga menggunakan teknik terstruktur dan tidak terstruktur.

Tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan suatu hal yang akan dipelajari dalam penelitian ini, aktivitas-aktivitas yang sedang berlangsung, serta orang-orang yang terlibat di dalamnya. Dengan metode ini, peneliti dalam observasi berada dalam keadaan yang nyata dan wajar tanpa ada rekayasa.

c. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan.

Dokumen yang digunakan pada penelitian ini menggunakan foto bukti dari kegiatan pengawasan dan pemeriksaan barang penumpang dengan electronic Customs Declaration (E-CD).

d. Kepustakaan

Kepustakaan merupakan data yang diperoleh melalui kajian literatur seperti karya ilmiah, surat kabar, majalah, skripsi dan lain-lain untuk memperoleh teori-teori dan konsep yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini. Kegiatan ini dilakukan untuk mencari sumber data sekunder yang mendukung penelitian dengan menggunakan bahan dokumentasi

4. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini instrumen yang dipakai oleh peneliti adalah kegiatan mengumpulkan data yaitu:

a. Peneliti

Menurut Sugiyono (2019:222) Instrumen penelitian utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Peneliti dipakai sebagai instrumen utama karena sekaligus dalam perencanaan, pelaksana, dan pengumpul data.

b. Pedoman Wawancara (Interview Guide)

Menurut Moleong (2020:187) pedoman wawancara dari isi dan proses dari kegiatan wawancara yang telah disusun sebelumnya agar seluruh cakupannya dapat dicapai. Pedoman ini memudahkan peneliti saat melakukan tanya jawab dan menggali informasi dari pihak

informan yang mana berfokus pada implementasi penggunaan electronic Customs Declaration (E-CD) dan latar belakang penggunaan electronic Customs Declaration (E-CD).

c. Pedoman Dokumentasi

Peneliti menggunakan beberapa alat penunjang, diantaranya buku saku yang berisikan catatan, alat pengambil gambar, alat rekam untuk mencatat, mengabadikan gambar, dan merekam hasil wawancara yang dilakukan selama penelitian berlangsung.

5. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman menjelaskan bahwa dalam kegiatan analisis data dilakukan secara terus menerus hingga datanya sudah jenuh (Miles dan Huberman, 2019: 41). Dan berikut ini teknik analisis data pada penelitian :

a. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil pengamatan berperan serta, wawancara, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek yakni deskripsi dan refleksi. Data juga didapat dari teknik dokumentasi yakni mempelajari data, arsip, atau dokumen yang berkaitan dengan dokumen pemberitahuan electronic Customs Declaration (E-CD) sebagai salah satu bentuk pengawasan dalam kepabeanan.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data yang masih kasar yang diperoleh di lapangan. Reduksi data yang dilakukan peneliti yakni melalui tahapan pembuatan ringkasan mengenai data-data dan literatur yang terkumpul, kemudian peneliti memfokuskan pada hal yang dicari dengan memberi kode atau tanda agar memudahkan penyeleksian data tidak penting.

Setelah itu, peneliti mulai memilah hal-hal pokok yang berkaitan dengan electronic Customs Declaration (E-CD) sebagai salah satu bentuk pengawasan dan pemeriksaan, data atau informasi yang tidak berkaitan dengan itu maka tidak akan diikut sertakan, lalu langkah terakhir yang akan dilakukan peneliti yakni menelusuri tema, fokus, pola, dan menyusun ringkasan.

c. Penyajian Data

Data dan informasi yang didapat di lapangan dimasukan ke dalam suatu matriks, data disajikan sesuai data yang diperoleh dalam penelitian di lapangan sehingga peneliti akan dapat menguasai data dan tidak salah dalam menganalisis data serta menarik kesimpulan. . Pada Penelitian ini, peneliti memilih menggunakan jenis penyajian data dalam bentuk uraian singkat dan flowchart. Peneliti nantinya akan menyajikan data yang sebelumnya sudah dikumpulkan dan diseleksi, yang berkaitan dengan electronic Customs Declaration (E-CD) sebagai salah satu bentuk pengawasan dalam kepabeanan, yang pada akhirnya akan dijadikan dasar menentukan langkah selanjutnya dalam penelitian.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola kejelasan, dan alur sebab akibat atau proporsisi. Kesimpulan yang ditarik segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan agar memperoleh pemahaman yang lebih tepat.

6. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas, transerability, dependability, dan konformability. Dalam penelitian ini menggunakan uji credibility atau kredibilitas, dalam penelitian kualitatif data dapat di nyatakan kredibel apabila ada persamaan anantara data yang di laporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu. Dan pada penelitian ini peneliti menggunakan ketiga triangulasi yang saling berhubungan di antaranya :

1. Triangulasi Sumber Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.
2. Triangulasi Teknik Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi, kemudian dicek dengan wawancara.
3. Triangulasi Waktu Waktu dapat mempengaruhi kredibilitas suatu data. Data yang diperoleh dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar biasanya akan menghasilkan data yang lebih valid. Untuk itu pengujian kredibilitas suatu data harus dilakukan pengecekan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi pada waktu atau situasi yang berbeda sampai mendapatkan data yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Electronic Customs Declaration (E-CD) Dalam Upaya Meningkatkan Pengawasan Atas Barang Penumpang di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta

Dari hasil observasi penelitian yang telah peneliti lakukan peneliti mendapatkan tambahan data penerimaan Bea Masuk Dan PDRI Atas Barang Pribadi yang telah di laporkan melalui electronic customs declaration (E-CD) pada kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta tahun 2024 sebagai berikut :

Tabel 4 Penerimaan Bea Masuk Dan PDRI Atas Barang Pribadi Penumpang Tahun 2024

No	Bulan	Tahun	
		2023	2024
		(Dalam Rupiah)	
1	Januari	789.062.000	1.854.984.375
2	Februari	361.938.000	739.622.540
3	Maret	808.792.000	852.008.659
4	April	863.896.000	1.256.731.900
5	Mei	496.883.096	1.052.975.054
6	Juni	658.236.332	985.387.994
7	Juli	753.895.650	785.316.842
8	Agustus	1.527.619.930	1.731.684.775
9	September	683.326.331	802.479.369
10	Oktober	305.755.621	721.482.567
11	November	569.531.117	911.348.953
12	Desember	1.723.074.850	1.923.529.376
Jumlah		9.542.010.927	13.697.552404

Sumber : kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta (diolah peneliti)

Dari data yang didapatkan, diketahui bahwa penerimaan bea masuk dan PDRI atas barang pribadi penumpang tahun 2024 yang telah terdata pada sistem electronic customs declaration (E-CD) mengalami peningkatan sebesar 4 miliar rupiah jika di bandingkan dengan tahun 2023. Hasil penerimaan tersebut belum dijumlahkan dengan Temuan Pelanggaran “Jastip” Barang Bawaan Penumpang di K PUBC Tipe C Soekarno Hatta yang berhasil digagalkan. Jika seluruh barang sudah terdaftar dan tidak ada pelanggaran maka dapat diperkirakan penerimaan masuk dan PDRI atas barang pribadi penumpang akan mengalami kenaikan dengan kenaikan mencapai 25%.

Adanya temuan fakta ini menarik peneliti untuk menggali lebih dala informasi yang berkaitan dengan implementasi Implementasi kebijakan pelayanan electronic customs declaration (E-CD) dalam upaya meningkatkan pengawasan terhadap barang penumpang di Kantor Pelayanan

Utama Bea Dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta dengan 4 dimensi penelitian implementasi sebagai berikut :

a. Kebijakan Sudah Tepat

Implementasi kebijakan pelayanan *electronic customs declaration* (E-CD) dapat membantu petugas untuk melakukan pengawasan dimana *electronic customs declaration* merupakan dokumen awal pemeriksaan barang yang bertujuan mengidentifikasi barang-barang yang termasuk larangan atau pembatasan serta pengananaan barang kena pajak atau tidak. Adanya sistem ini membantu petugas dalam melakukan pengawasan jauh lebih praktis dan cepat. Implementasi pelayanan *electronic customs declaration* (E-CD) dapat memberikan dampak yang signifikan dalam efisiensi kerja selama proses pengawasan karena sistem ini mampu mempercepat proses pendaftaran barang bawaan penumpang yang memudahkan pelaksanaan pengawasan dan mempercepat alur pelayanan. Jika dibandingkan dengan keadaan sebelum adanya penerapan pelayanan *electronic customs declaration* (E-CD) memang memiliki perbedaan yang cukup signifikan dalam proses pelayanan dan pengawasan.

Setelah adanya sistem E-CD ini, proses pabean menjadi lebih efisien karena tidak lagi menggunakan selebar kertas seperti yang dilakukan sebelumnya, sistem ini membantu dalam mengurangi beban kerja terkait dengan pengolahan dokumen fisik yang sebelumnya pegawai Bea dan Cukai harus melakukan pemeriksaan manual terhadap setiap dokumen yang diserahkan oleh penumpang, dimana proses tersebut memerlukan waktu lama dan rentan terhadap kesalahan manusia.

Selain itu, sistem E-CD telah terbukti efektif dalam mempercepat penyelesaian layanan dan meminimalisir waktu yang dibutuhkan untuk memproses barang bawaan penumpang. Efisiensi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan penumpang, tetapi juga meningkatkan kapasitas dalam menangani volume penumpang yang lebih besar, terutama pada musim liburan atau periode sibuk lainnya. Dengan E-CD, dokumen yang diisi secara elektronik secara langsung masuk ke dalam sistem pusat, memungkinkan petugas untuk fokus pada pengawasan pemeriksaan yang lebih mendalam terhadap barang-barang yang berisiko tinggi atau memerlukan perhatian khusus.

Maka dapat disimpulkan jika pembentukan kebijakan pelayanan *electronic customs declaration* (E-CD) di rasa sudah tepat dan efektif karena sistem ini membantu petugas dalam melakukan pengawasan jauh lebih praktis dan cepat selain itu jika di bandingkan dengan keadaan sebelumnya pengawasan pemeriksaa barang bawaan penumpang jauh lebih baik pelaksanaanya setelah adanya sistem *electronic customs declaration* (E-CD).

b. Tepat Pelaksanaan

Dalam menggunakan sistem *electronic customs declaration* (E-CD), para pengguna yakni penumpang pesawat secara mandiri melakukan pendaftaran barang bawaannya kedalam sistem E-CD yang kemudian petugas melakukan pengawasan kembali dengan melakukan pemeriksaan yang membutuhkan perhatian lebih. Se jauh implementasikan pelaksanaan penggunaan sistem E-CD sudah berjalan sesuai dengan presure dan alur yang memang sudah dalam ketentuan penggunaan sistem E-CD.

Dalam pelaksanaan pengawasan, penggunaan sistem *electronic customs declaration* (E-CD) memang saling berhubungan. Data yang sudah tersedia di dalam sistem akan memudahkan petugas untuk melakukan pemeriksaan sebelum penumpanng tiba, petugas akan lebih mampu untuk fokus pada pemeriksaan untuk memastikan tidak ada barang yang melanggar hukum.

Setiap pegawai dalam melakukan pemeriksaan barang penumpang dengan sistem *electronic customs declaration* (E-CD) dilakukan dengan tetap mengikuti SOP yang ada, pegawai selalu berusaha komunikatif dan melakukan konfirmasi ulang atas data yang telah di input ke dalam sistem dengan pemeriksaan pengawasan yang akan dilakukan untuk menghindari adanya penyelundupan barang yang terlarang dan tidak terdaftar di sistem *electronic customs*

declaration (E-CD) yang kemudian dapat dilakukan tindakan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Namun ditemukan fakta jika dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa penumpang yang menginput data barang bawaan mereka ke dalam sistem tidak sesuai dengan kenyataan atau mencoba melakukan penyelundupan/ penghindaran barang bawaan untuk menghindari biaya kepabean dan cukai yang dapat di bebaskan atas barang bawaan mereka. Penumpang yang melakukan pelanggaran ini adalah penumpang yang sebelumnya sudah memahami alur dari sistem electronic customs declaration (E-CD) yang mencoba mencari celah seperti jastip ilegal.

Selain itu, dalam sistem electronic customs declaration (E-CD) belum sepenuhnya mampu mendeteksi kesalahan dalam jenis data lain yang mungkin terkait dengan penumpang atau barang bawaan mereka, maka dari itu perlu adanya peningkatan pemeriksaan dalam setiap barang bawaan penumpang. Dari penelitian ini maka dapat di simpulkan jika dalam pelaksanaan implementasi kebijakan sistem electronic customs declaration (E-CD) belum berjalan dengan lancar karena adanya penumpang yang tidak mematuhi aturan dalam penginputan data pada kebijakan sistem electronic customs declaration (E-CD) sesuai dengan fakta barang bawaan yang di bawa hanya untuk menghindari biaya kepabean dan cukai yang akan di bebaskan selain itu sistem belum sepenuhnya mampu mendeteksi kesalahan dalam jenis data lain yang mungkin terkait dengan penumpang atau barang bawaan.

c. Tepat Target

Target pelaksanaan kebijakan adalah penumpang yang menggunakan fasilitas dari sistem electronic customs declaration (E-CD) karena adanya sistem ini adalah untuk memudahkan penumpang dan tidak terjadi antrian panjang serta mengurangi waktu tunggu yang biasanya terjadi saat pemeriksaan barang bawaan. Sistem ini juga berkontribusi terhadap peningkatan pengalaman penumpang dalam berinteraksi dengan layanan Bea dan Cukai. Maka dari itu, seluruh penumpang diharapkan memahami pengaplikasian dari sistem E-CD ini.

Namun fakta di lapangan diketahui jika penumpang belum secara keseluruhan mengetahui adanya kebijakan electronic customs declaration (E-CD) karena tidak semua penumpang internasional yang masuk ke Indonesia melalui Bandara Soekarno Hatta memiliki kemampuan dan pengetahuan yang mumpuni dalam bidang teknologi serta tidak menyebarnya informasi yang di terima oleh para penumpang tentang sistem E-CD.

Target adanya kebijakan electronic customs declaration (E-CD) di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta adalah untuk melakukan peningkatan pengawasan. Peningkatan termasuk dalam berhasilnya pihak Bea dan Cukai dalam menggagalkan beberapa aksi penyelundupan barang penumpang yang dilakukan untuk menghindari pengananaan biaya cukai yang di bebaskan.

Implementasi sistem kebijakan electronic customs declaration (E-CD) mampu mengatasi permasalahan penyelundupan barang pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas lebih cepat, efisien, cermat dan fokus pada tugas pengawasan yang membutuhkan perhatian khusus karena petugas hanya fokus melakukan pemeriksaan barang yang sudah terinput kedalam sistem tanpa perlu melakukan pendataan manual. Maka dari itulah adanya sistem kebijakan electronic customs declaration (E-CD) mempermudah pengawasan yang dilakukan oleh pegawai.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan jika target kebijakan belum mampu ditargetkan dengan sempurna karena beberapa penumpang belum mengetahui dan belum memahami adanya sistem electronic customs declaration (E-CD) mengingat perbedaan kemampuan dan pengetahuan dalam bidang teknologi oleh penumpang serta tidak menyebarnya informasi yang di terima oleh para penumpang tentang sistem E-CD sehingga masih memilih cara manual untuk melakukan pendaftaran barang.

d. Tepat Lingkungan

Dalam Implementasi kebijakan sistem *electronic customs declaration* (E-CD) di lingkungan internal, setiap pegawai selalu berkoordinasi dan memiliki komunikasi yang baik dalam

mendukung pelaksanaan kebijakan sistem electronic customs declaration (E-CD). Adanya kebijakan electronic customs declaration (E-CD) yang diimplementasikan Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta sangat tepat jika mengingat bandara Soekarno Hatta adalah salah satu bandara internasional yang sangat padat di Indonesia sehingga sesuai jika sistem ini berjalan di Bandara Soekarno Hatta. Dengan adanya kebijakan ini proses pemeriksaan barang bawaan penumpang jauh lebih efektif.

Para penumpang dapat merasakan pelayanan yang lebih cepat dan mudah. Sistem E-CD dapat mengurangi potensi terjadinya kesalahan dalam pengolahan data. Data yang dikumpulkan dari sistem E-CD dapat digunakan untuk menganalisis tren dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, sehingga DJBC dapat terus meningkatkan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

Kemudian dalam lingkup eksternal diketahui jika dalam ukuran indeks kepuasan masyarakat/ penumpang dalam penggunaan sistem kebijakan electronic customs declaration (E-CD) mengalami peningkatan atau penilaian yang cenderung positif dimana penumpang atau pengguna sistem merasakan pelayanan yang jauh lebih cepat, efektif dan tidak menunggu untuk waktu yang lama dalam proses pemeriksaan barang bawaan.

Selain itu dengan adanya sistem ini dapat meminimalkan potensi masalah di kemudian hari karena sistem ini secara otomatis memeriksa dan memverifikasi data yang diinput oleh penumpang, dan menghindari pembayaran yang berlebih jika ditemukan kesalahan penumpang dalam menginput data, jadi masyarakat turut serta merasakan peningkatan pelayanan setelah diimplementasikannya kebijakan pelayanan electronic customs declaration (E-CD).

Dari penelitian ini maka dapat disimpulkan jika baik dalam lingkup internal maupun eksternal baik pegawai maupun penumpang merasakan sistem pelayanan pengawasan pemeriksaan barang penumpang jauh lebih efektif, cepat, efisien dan tidak memerlukan waktu lama. Selain itu baik dari petugas maupun masyarakat mendukung pengembangan sistem kebijakan pelayanan electronic customs declaration (E-CD).

2. Hambatan Efektivitas Implementasi Kebijakan Pelayanan Electronic Customs Declaration (E-CD) Dalam Upaya Meningkatkan Pengawasan Atas Barang Penumpang Di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta

Berikut ini hambatan yang terjadi dalam implementasi kebijakan pelayanan *electronic customs declaration* (E-CD) baik secara eksternal maupun internal di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta :

a. Hambatan Internal :

1. Sistem E-CD masih memiliki Batasan kemampuan deteksi kesalahan : sistem ini belum sepenuhnya mampu mendeteksi kesalahan dalam jenis data lain yang mungkin terkait dengan penumpang atau barang bawaan
2. Sistem E-CD masih memiliki potensi risiko pada verifikasi email : penggunaan verifikasi email dapat menjadi titik lemah jika tidak dilindungi dengan baik dari akses yang tidak sah
3. Gangguan sistem (down sistem / overload): gangguan sistem dapat terjadi saat banyak pengguna mencoba mengaksesnya secara bersamaan. Misalnya, pada saat-saat sibuk seperti musim liburan atau ketika ada banyak penerbangan internasional yang tiba, sistem E-CD sering mengalami overload, yang mengakibatkan penundaan bagi pengguna.
4. Sistem E-CD belum dapat diakses di seluruh bandara Internasional di Indonesia : sistem E-CD belum secara keseluruhan diterapkan di setiap bandara internasional yang ada di Indonesia sehingga menyulitkan penumpang jika ingin melakukan pendaftaran barang di bandara yang tidak didukung oleh sistem E-CD

b. Hambatan eksternal :

1. Kurangnya pengetahuan dari masyarakat : banyak penumpang yang masih belum familiar dengan sistem ini dan lebih memilih metode manual, terutama terjadi pada penumpang yang

jarang bepergian atau yang tidak terbiasa menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari

2. Adanya situs palsu / website palsu : beberapa kasus penumpang terdapat laporan adanya pengisian situs E-CD yang berbeda atau situs palsu yang dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang yang salah melakukan akses website

3. Upaya untuk mengatasi Hambatan Efektivitas Implementasi Kebijakan Pelayanan Electronic Customs Declaration (E-CD) Dalam Upaya Meningkatkan Pengawasan Atas Barang Penumpang Di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta

Terdapat beberapa upaya yang di usahakan untuk dapat mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengimplementasian kebijakan pelayanan electronic customs declaration (E-CD) di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta sebagai berikut :

1. Memperluas penerapan sistem E-CD : DJBC diharapkan dapat memperluas penerapan sistem E-CD pada bandara internasional di seluruh Indonesia. Dengan memperluas jangkauan sistem E-CD, DJBC dapat meningkatkan konsistensi layanan di semua bandara internasional di Indonesia, sehingga penumpang dapat merasakan pengalaman yang lebih baik dan seragam di seluruh negara
2. Peningkatan infrastruktur teknologi server dan jaringan E-CD dan meningkatkan sistem keamanan : DJBC akan memastikan bahwa server dan jaringan mendukung sistem E-CD mampu menangani volume pengguna yang besar, terutama pada saat-saat sibuk. Selain itu, DJBC juga perlu terus meningkatkan sistem keamanan data yang ada, untuk melindungi informasi sensitif dari potensi pelanggaran atau serangan siber.
3. Sosialisasi kampanye edukasi secara langsung maupun media sosial : kampanye edukasi yang lebih intensif dari DJBC, baik melalui media sosial, *website* resmi, maupun di bandara. Penumpang harus diberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang cara mengakses dan menggunakan sistem E-CD, serta manfaat yang akan mereka peroleh dari penggunaannya.
4. Menyediakan layanan bantuan berupa *hotline* yang beroperasi 24 jam atau chatbot otomatis : DJBC akan memperhatikan aspek pelayanan yang lebih responsif dan proaktif terhadap masalah yang dihadapi oleh penumpang. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan menyediakan layanan bantuan yang lebih mudah diakses oleh penumpang yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem E-CD. Layanan bantuan ini bisa berupa *hotline* yang beroperasi 24 jam atau *chatbot* otomatis yang dapat memberikan jawaban cepat terkait masalah teknis yang sering muncul.
5. Disediakan saluran pengaduan resmi kominfo : untuk menghindari permasalahan adanya situs palsu masyarakat dapat melaporkan melalui saluran pengaduan resmi kominfo pada audankonten.id dan masyarakat di minta untuk tidak melakukan pengisian atau pembayaran kepabeanan dan cukai pada tautan selain yang ada pada website <https://ecd.beacukai.go.id/>.
6. Peningkatan hubungan Kerjasama dengan Maskapai : penerapan hubungan kerjasama yang baik dengan pihak maskapai penerbangan agar pihak maskapai penerbangan memberikan informasi pengisian E-CD saat sebelum pesawat mendarat. Selain itu, petugas beacukai juga tetap menyiapkan beberapa formulir BC 2.2 yang ditujukan kepada mereka yang tidak memiliki smartphone dan para orangtua yang sudah tidak mampu mengikuti perkembangan teknologi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada penyajian data dan analisis data atas permasalahan yang di angkat dalam penelitian maka dapat disimpulkan :

1. Implementasi kebijakan pelayanan *electronic customs declaration* (E-CD) dalam upaya meningkatkan pengawasan terhadap barang penumpang di Kantor Pelayanan Utama Bea dan

Cukai Tipe C Soekarno Hatta belum dapat berjalan dengan efektif walaupun pembentukan kebijakan pelayanan *electronic customs declaration* (E-CD) dirasa sudah tepat karena sistem ini membantu petugas dalam melakukan pengawasan jauh lebih praktis dan cepat jika di bandingkan dengan keadaan sebelumnya adanya kebijakan ini dan dalam ruang lingkup pelayanan baik secara internal maupun eksternal sistem E-CD selalu didukung untuk di kembangkan karena adanya sistem ini pelayanan pengawasan pemeriksaan barang penumpang jauh lebih efektif, cepat efisien dan tidak memerlukan waktu lama. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan adanya penumpang yang tidak menginput data ke sistem *electronic customs declaration* (E-CD) dengan sebenarnya sementara sistem belum sepenuhnya mampu mendeteksi kesalahan dalam jenis data lain yang mungkin terkait dengan penumpang atau barang bawaan kemudian target kebijakan belum tepat karena beberapa penumpang belum mengetahui dan memahami adanya sistem *electronic customs declaration* (E-CD).

2. Hambatan Implementasi kebijakan pelayanan *electronic customs declaration* (E-CD) di Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta disebabkan karena
 - a. Hambatan Internal : sistem E-CD masih memiliki batasan kemampuan deteksi kesalahan, sistem E-CD masih memiliki potensi risiko pada verifikasi email , gangguan sistem (down sistem) / sistem mengalami overload dan Sistem E-CD belum dapat di akses di seluruh bandara Internasional di Indonesia
 - b. Hambatan eksternal : kurangnya pengetahuan dari masyarakat dan adanya situs palsu / website palsu
3. Upaya untuk mengatasi Hambatan Implementasi kebijakan pelayanan *electronic customs declaration* (E-CD) di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta dilakukan dengan cara memperluas penerapan sistem E-CD, peningkatan infrastruktur teknologi server dan jaringan E-CD dan meningkatkan sistem keamanan, sosialisasi kampanye edukasi secara langsung maupun media sosial, menyediakan layanan Bantuan berupa hotline yang beroperasi 24 jam atau chatbot otomatis, disediakannya saluran pengaduan resmi kominfo dan peningkatan hubungan Kerjasama dengan maskapai

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Abdul Wahab solichin. (2019). Analisis kebijaksanaan, dari Formulasi Ke implementasi kebijaksanaan Negara, Jakarta: Edisi Kedua, Bumi Aksara.
- AG. Subarsono. 2018. Analisis Kebijakan Publik (konsep. teori dan aplikasi).Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agus, Erwan Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2022. Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta : Gava Media.
- Agustino, Leo, 2018. Dasar - Dasar Kebijakan Publik, Cetakan Kedua,. Alfabeta, Bandung.
- Ali Purwito dan Indriani, Ekspor Impor Sistem Harmonis dan Pajak dalam. Kepabean, Jakarta, 2020
- Anton, M. Moeliono. 2018, Kamis Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi. Revisi VI, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2020
- Basrowi dan Suwandi. (2018). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka.
- Budi Winarno. 2018. Kebijakan Publik. Jakarta: PT. Buku Kita.
- Budi Winarno. 2020. Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus. Yogyakarta: CAPS.
- Hamdi, Muchlis. 2023. Kebijakan Publik (proses, analisis dan partisipasi). Bogor. : Ghalia Indonesia.
- Mazmanian, D, H., dan Paul, A, Sabatier, 2016, Implementation and Public Policy, New York, Harper Collins.

- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja.
- Mulyadi. 2020. Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Salemba. Empat, Jakarta.
- Nazir, Moh. (2023). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nugroho (2020) faktor implelementasi Administrasi publik, manajemen publik dan administrasi publik”
- Riant Nugroho. 2019, Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang. Yogyakarta, Pustaka. Pelajar.
- Rudy Tri Santoso. Mengenal Dunia Perbankan. ANDI. Yogyakarta: 2018.
- Satriadi, & dkk. (2019). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Samudra Biru. (Anggota IKAPI).
- Siagian, S. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. In Jakarta : Bumi. Aksara
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2019
- Tahir, 2022 Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan. Daerah. Bandung : Alvabeta
- Waluyo. 2017. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibawa, Samodra. 2020. Kebijakan Publik Proses dan Analisis. Jakarta: Intermedia.

Jurnal

- M. Nadjhan (2021) The Effect of Public Service Delivery on Export Import Business Satisfaction Through Customs Declaration Online at The Regional Office of The Directorate General of Customs and Excise
- Octaviana Ika Perwira, (2018) Implementasi Customs Declaration (CD) Sebagai Bentuk Pengawasan Kepabeanan (Studi Pada Kppbc Tipe Madya Pabean B Yogyakarta)
- Rayhan Haykal Putra (2023) Implementation of E-Governance in the Use of Electronic Customs Declaration (E-CD) at the Directorate General of Customs and Excise
- Rayhan Haykal Putra, Ida Zubaedah, Siti Hajar 2023 Penerapan E-Governance Dalam Penggunaan Electronic Customs Declaration (E-CD) Di Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Rawamangun
- Shabha Amadea Wibowo (2024) Analisis Implelementasi Dan Persepsi Terhadap E-Customs Declaration Di Indonesia
- Syafruddin Pohan, Muhammad Tarmizi, Wanti Isadora Simbolon (2022) Inovasi DJBC dalam Menerapkan Pelayanan E-CD di Penerbangan Internasional Bandara Kualanamu Medan