

Penerapan Electronic Endorsement atas Pemasukan Barang Kena Pajak Berwujud dari Tempat Lain Dalam Daerah Pabean (TLDDP) ke Kawasan Bebas Batam sebagai Purwarupa Pembangunan Ekosistem Kepatuhan Pajak dan Kemudahan Berusaha

Ryan Nugraha ^{a,1}, Rd. Kusyeni ^{b,2}

^{a,b} Institut STIAM I Jakarta, Jalan Pangkalan Asem Raya No. 55 Jakarta Pusat, Indonesia
e-mail: ¹ryand.nugraha@gmail.com, ²rdkusyeni@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Kawasan Bebas
Electronic Endorsement
Fasilitas PPN
Joint Program
Kepatuhan Pajak

Electronic endorsement is one of the pivotal policies to provide automation service for the taxpayers and oversee tax compliance in the Free Trade Zone. Therefore, the policy implementation is necessary to be evaluated. Currently, we revealed that the revenue administration faced an absence of an information system to intercept the parties who are not entitled to receive the VAT facility. Furthermore, the remote taxpayers must physically come to the Tax Office when applying for Tax Endorsement. As a result, the compliance cost is increasing. Lastly, the volume of Endorsement documents in the Batam Tax Office is very high, thereby increasing the administration cost for the DGT. To further understand the implementation of electronic endorsement, we interviewed ten stakeholders from the DGT. The writers compiled a matrix to measure policy effectiveness based on four dimensions of Steers Theory, namely management, environment, human resources, and organization. The writers also added another four dimensions in the form of outputs level, satisfaction, product innovation, and intensity achieved based on the theory from Krech et.al. The research showed eight points. First, most informants said improving standard operating procedures, regulations, and IT infrastructures is needed in terms of the management aspect. Second, interoperability cooperation and a new business process are essential. Third, the research showed that the officer conducted professional service for the taxpayers. Fourth, the current Madya Batam Tax Office was still suitable for providing endorsement services in terms of organization. Fifth, most informants support that an easy bureaucracy will improve the services. Sixth, all informants are satisfied with the services. Seventh, the speed of service time is the most important thing at the services level. Lastly, the electronic endorsement policy has been increasing the tax compliance ecosystem. The result suggests that, in general, the Electronic Endorsement policy has been quite effectively implemented, especially in improving tax compliance and ease of doing business in the Batam Free Trade Zone.

1. PENDAHULUAN

Keberadaan Kawasan Bebas diharapkan mendorong terciptanya tren positif bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Data Indef (2019) menyebutkan setidaknya 60.000 per tahun *vessel* melintasi Pulau Batam dan Singapura, tiga kali lebih banyak dari volume trafik Terusan Panama dan dua kali lipat trafik Terusan Suez. Oleh karena itu, Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan fasilitas pajak di Kawasan Bebas Batam berupa Pajak Pertambahan Nilai Tidak Dipungut untuk mendorong perekonomian.

Pada tahun 2019, DJP melakukan inovasi dalam aspek teknologi informasi melalui penerapan *Electronic Endorsement* di Batam. Secara umum *Endorsement* adalah pernyataan mengetahui dari pejabat/pegawai Direktorat Jenderal Pajak atas pemasukan Barang Kena Pajak dari Tempat Lain Dalam Daerah Pabean (TLDDP) ke Kawasan Bebas berdasarkan penelitian formal atas dokumen yang terkait dengan pemasukan Barang Kena Pajak tersebut. Kebijakan ini bertujuan membangun ekosistem kepatuhan pajak serta meningkatkan kemudahan berusaha.

Selama ini, terdapat tiga permasalahan utama yang dihadapi dalam tata kelola Kawasan Bebas di Indonesia. Pertama, belum ada sebuah sistem terintegrasi antara Direktorat Jenderal Pajak dengan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJP-DJBC) yang dapat meng-*intercept* pihak yang tidak berhak menerima fasilitas PPN Tidak

Dipungut. Hal ini mengakibatkan pengawasan pemasukan Barang dari daerah Kawasan Pabean ke Kawasan Bebas menjadi tidak optimal. Kedua, Pengusaha di Kawasan Bebas yang berlokasi usaha jauh harus datang secara fisik ke Kantor Pelayanan Pajak dan Kantor Pelayanan Bea dan cukai di Batam saat mengajukan *Endorsement* dengan waktu layanan lebih dari 7 (tujuh) hari kerja sehingga meningkatkan struktur *compliance cost*. Terakhir, volume permohonan *Endorsement* di Batam sangat tinggi yaitu mencapai 160 permohonan/hari sedangkan jumlah petugas *Endorsement* hanya 9 (sembilan) orang pegawai sehingga meningkatkan struktur *administration cost* bagi Direktorat Jenderal Pajak.

Dengan dibangunnya sistem *Electronic Endorsement*, maka untuk pertama kalinya dalam sejarah DJP dan DJBC berhasil melakukan sinergi dalam pelayanan serta pengawasan aspek perpajakan dan aspek kepabeanan bagi Pengusaha di Kawasan Bebas berupa *Joint Endorsement PPFTZ-03*, yaitu integrasi proses bisnis pelayanan dan pengawasan pemasukan barang dari TLDDP ke Kawasan Bebas. *Joint Proses Bisnis* ini menerapkan prinsip-prinsip *integrated-document* (e- Faktur Pajak dan PPFTZ-03), *single-process* (*Joint Risk Profile*, *Joint Inspection*, dan *Joint Endorsement*), serta *electronification* (*Electronic Endorsement*).

Namun demikian, belum pernah dilakukan penelitian untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan ini. Sebagai kebijakan baru yang menjadi *prototype* kebijakan di area lainnya seperti ekspor, impor, cukai dan kawasan berfasilitas lainnya. diperlukan sebuah penelitian komprehensif yang mengkaji efektivitas kebijakan *Electronic Endorsement* ini. Selain itu, penelitian ini urgen untuk dilakukan. Mengacu pada Prioritas Riset Nasional Tahun 2017-2019 yang merupakan turunan lebih teknis dari Rencana Induk Riset Nasional (RIRN) Tahun 2017-2045 untuk periode 5 (lima) tahun pertama, peneliti melihat bahwa sektor Teknologi Informasi dan Komunikasi di area perpajakan menjadi salah satu fokus target riset nasional. Hal inilah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini. Pertanyaan utama muncul: seberapa efektifkah kebijakan *Electronic Endorsement* ini diimplementasikan sebagai purwarupa (*prototype*) ekosistem kepatuhan pajak dan kemudahan berusaha?

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif berupa penelitian kualitatif dengan pendekatan studi wawancara dan kuesioner. Menurut Creswell (2015), penelitian kualitatif merupakan proses pencarian untuk mendapatkan pemahaman atas masalah sosial dan kemanusiaan berdasarkan pada pengembangan gambaran yang kompleks dan holistik, yang dibentuk dengan kata-kata. Selain sumber primer, penulis juga menggunakan sumber sekunder mencakup regulasi, referensi penelitian baik dalam maupun luar negeri. Keluaran dari penelitian ini berupa kajian/laporan penelitian yang secara umum dapat menjadi penambah khazanah keilmuan khususnya di bidang fasilitas pajak serta di bidang kepatuhan pajak. Secara khusus, penulis berharap penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi DJP dalam evaluasi kebijakan.

Konteks Kebijakan

Batam merupakan Kawasan Perdagangan Bebas (*Free Trade Zone*). Pemerintah Republik Indonesia menetapkan Batam sebagai *Free Trade Zone* (FTZ) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2007 jo. PP No.5/2011 dengan tujuan meningkatkan lalu lintas perdagangan internasional, meningkatkan devisa negara dan lapangan kerja, meningkatkan penanaman modal asing dan penanaman modal dalam negeri, serta meningkatkan pariwisata.

Status Batam yang istimewa memerlukan aspek perlakuan perpajakan yang istimewa pula. Perlakuan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan/atau Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM) untuk Kawasan Bebas diatur melalui PP Nomor 10 Tahun 2012 tentang Kawasan Bebas yang dijelaskan lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 62/PMK.03/2012 jo. PMK Nomor 171/PMK.03/2017. Secara singkat, Pengusaha yang melakukan pemasukan Barang Kena Pajak (BKP) Berwujud dari Tempat Lain Dalam Daerah Pabean, misalnya dari Jakarta, ke Kawasan Bebas Batam dapat memperoleh fasilitas PPN dan/atau PPN dan PPnBM Tidak Dipungut. Fasilitas PPN dan/atau PPN dan PPnBM Tidak Dipungut ini hanya diberikan apabila Barang Kena Pajak (BKP) tersebut benar-benar telah masuk ke Kawasan Bebas melalui pelabuhan/bandar udara yang ditunjuk, serta dibuktikan dengan dokumen kepabeanan Pemberitahuan Pabean *Free Trade Zone* (PPFTZ-03) yang telah dilakukan *Endorsement*. Dalam hal ini, *Endorsement* adalah pernyataan mengetahui dari pejabat/pegawai DJP atas pemasukan Barang Kena Pajak dari Tempat Lain Dalam Daerah Pabean (TLDDP) ke Kawasan Bebas berdasarkan penelitian formal atas dokumen yang terkait dengan pemasukan Barang Kena Pajak.

Namun demikian, timbul beberapa permasalahan dalam proses bisnis *Endorsement* di lapangan. Jumlah pegawai *Endorsement* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Batam selaku pengampu fungsi *Endorsement* di Kawasan Bebas Batam terlampaui sedikit untuk memberikan pelayanan. Hanya 9 (sembilan) orang pegawai yang harus melayani rata-rata 160 permohonan *Endorsement* setiap harinya. Disamping itu, Pembeli harus menyisihkan waktu untuk datang secara fisik ke KPP ataupun menggunakan jasa PPJK (Perusahaan Pengurusan Jasa Pabean) dalam rangka memperoleh *Endorsement*. Akibatnya, terjadi peningkatan struktur *administration cost* maupun *compliance cost* yang secara tidak langsung mengurangi *index of doing business*. Oleh karena itu, regulasi Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No SE-20/PJ/2018 menyatakan bahwa proses *Endorsement* dapat

dilakukan secara elektronik dalam hal DJP telah memiliki data elektronik yang diperlukan untuk meyakini bahwa BKP Berwujud benar-benar telah masuk di Kawasan Bebas. Sehingga dengan berlakunya *Electronic Endorsement*, Pembeli tidak perlu lagi datang secara fisik ke KPP Madya Batam, volume pekerjaan administrasi pegawai *Endorsement* akan berkurang dan sumber daya manusia yang ada dapat dialihkan kepada bidang-bidang pekerjaan yang lain.

Dalam karya tulis ini, penulis akan meneliti sejauh manakah efektivitas kebijakan *Electronic Endorsement* pemasukan Barang Kena Pajak (BKP) Berwujud dari Tempat Lain Dalam Daerah Pabean ke Kawasan Bebas Batam setelah mulai diterapkan pada Februari 2019. Dapatkah kebijakan ini bertransformasi menjadi purwarupa (*prototype*) pembangunan ekosistem kepatuhan pajak dan kemudahan berusaha bagi kawasan berfasilitas lainnya di Indonesia?

Selama lima dasawarsa terakhir, industri berorientasi ekspor telah menjadi salah satu mesin penggerak perekonomian suatu negara. Pemerintah negara-negara maju dan berkembang telah menciptakan berbagai instrumen kebijakan untuk mendukung perdagangan internasional serta menarik investasi asing, salah satunya adalah melalui kebijakan pengembangan Kawasan Bebas. Data dari UNCTAD (2015) menyebutkan bahwa saat ini terdapat lebih dari 4.000 *Export Processing Zones* di seluruh dunia dibandingkan dua puluh tahun lalu yang hanya sebanyak 100 *Export Processing Zones*. Dunia internasional sering bergantian menggunakan istilah Kawasan Bebas dengan *Free Trade Zone*, *Foreign Trade Zo*, *Export Free Zone*, *Export Processing Zone*, dan dalam skala lebih luas sering digunakan istilah *Special Economic Zone* (Badan Kebijakan Fiskal, 2013). Semua istilah tersebut memiliki kesamaan konsep terutama terkait kemudahan berinvestasi, strategi pembangunan ekonomi berkelanjutan, orientasi ekspor dan pemberian insentif perpajakan (Badan Kebijakan Fiskal, 2013).

Adapun Kawasan Batam telah ditetapkan sebagai Kawasan Perdagangan Bebas atau *Free Trade Zone* (FTZ) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2007. Dari aspek perpajakan di Indonesia, Kawasan Bebas identik dengan kebijakan relaksasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Secara singkat, pemasukan barang dari TLDDP ke Kawasan Bebas, Pajak Pertambahan Nilai (PPN) atau PPN dan Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM)-nya tidak dipungut.

Pengertian *Free Trade Zone* (FTZ)

Secara spesifik *Free Trade Zone* (FTZ) memiliki arti menurut Charles W Thurston yaitu; “*An-Free Trade Zone is in essence, a tax-free enclave and not considered part of the country as far as import regulations are concerned. When an item leaves a free trade zone and is officially imported into the host country of the Free Trade Zone, all duties and regulation are imposed.*” (Arafat, 2010).

Adapun United Nations (2006) menjelaskan karakteristik FTZ sebagai berikut

1. Merupakan kawasan industri yang fokus pada bidang manufaktur berorientasi ekspor dan menawarkan perusahaan pada kondisi perdagangan bebas serta lingkungan peraturan yang liberal.
2. Merupakan zona industri yang memiliki insentif khusus untuk menarik investor asing, di mana bahan baku impor memperoleh beberapa tingkatan proses sebelum dilakukan ekspor kembali.
3. Merupakan area yang secara jelas dibatasi dan tertutup dari wilayah pabean, sering terletak pada lokasi geografis tertentu yang menguntungkan, memiliki infrastruktur yang sesuai dengan perdagangan dan industri serta tunduk pada prinsip bea cukai dan *fiscal segregation* (Madani, 1999).
4. Dan merupakan sebuah kawasan industri yang jelas dideskripsikan sebagai kantong perdagangan bebas dalam daerah pabean sebagai rezim perdagangan yang ditetapkan oleh negara. Dalam hal ini, perusahaan manufaktur asing, khususnya yang melakukan industri berorientasi ekspor, memperoleh keuntungan dari beberapa insentif fiskal (Kusago, et.al., 1998).

Permasalahan di Kawasan Bebas telah berevolusi secara global dalam beberapa dasawarsa terakhir. Studi dari OECD (2000) atas International Trade and Core Labour Standards menyebutkan bahwa regulasi, termasuk perpajakan, yang mengaitkan hubungan-hubungan industri dan kemudahan akses bagi tenaga kerja nasional (*national labour*) dapat diterapkan bagi perusahaan di *Export Processing Zone* (EPZ). Hal ini dikarenakan kebijakan standar upah minimum saja tidak begitu optimal dalam menarik *foreign direct investment*. Menariknya, kebijakan Kawasan Bebas justru memberikan *spill-overs* positif dalam aspek pengelolaan lingkungan hidup. Berdasarkan Environment Policy Committee (2001), pengusaha yang terdaftar dalam area *Export Processing Zone* (EPZ) yang didesain untuk *foreign direct investment* (FDI) justru menawarkan kebijakan pengelolaan lingkungan dengan standar tinggi sebagai cara mereka menarik staf berpengalaman untuk bekerja di perusahaannya. Hal ini akan berdampak positif bagi isu lingkungan hidup di sebuah negara. Selanjutnya, paragraf di bawah ini akan mengkaji dua buah contoh dimensi *best-practice* Kawasan Bebas menurut OECD dan perbandingan model relevan Kawasan Bebas di China.

Tabel 1 Best Practice Export Processing Zones Menurut OECD

Benefits	Costs or Loss of Revenue
<ul style="list-style-type: none"> • Export growth • Foreign direct investment • Foreign exchange earnings • Employment • Technology transfers • Information exchange with companies • Government revenue 	<ul style="list-style-type: none"> • Infrastructure investment • Administrative costs (setting up of separate administrative arrangements) • Foregone tax revenue (tariffs, income tax and other taxes forgone) • Subsidies • Social and economic costs (potential loss of worker rights and protection afforded under national laws and regulations and possible degradation of the environment)

Source: OECD Secretariat based on Madani (1999).

Studi atas biaya dan manfaat ekonomi dari EPZ menemukan bahwa beberapa EPZ telah berhasil menarik FDI, mempromosikan ekspor dan menghasilkan pekerjaan. EPZ akan sangat berguna bagi negara-negara yang melakukan liberalisasi perdagangan progresif. EPZ dapat mengurangi bias ekspor anti-tarif tinggi, memfasilitasi penciptaan industri ekspor dan meningkatkan kesesuaian lintas negara (OECD 2006).

Best Practice Export Processing Zones di China

Penerapan *Export Processing Zones* (EPZ) di China memiliki kesamaan dengan Kawasan Bebas di Indonesia. Kesamaan tersebut terletak pada pembatasan jumlah barang jadi yang harus diekspor serta barang jadi yang boleh dijual ke pasar domestik (BKF, 2013). Di China kawasan EPZ Shenzen merupakan salah satu kawasan kemajuannya paling pesat. Kawasan ini telah mengembangkan kebijakan inovatif melalui Shenzen Municipal Government. Sebagai contoh, dalam lima tahun terakhir telah dikembangkan kebijakan *recycling economy*” dengan tujuan memperbaiki lingkungan kawasan serta melakukan penghematan sumber daya (BKF, 2013). Selain itu, EPZ Shenzen juga menyediakan infrastruktur serta kebijakan yang mendukung industri secara ramah lingkungan dan hemat energi (BKF, 2013). Akibatnya, pelaku usaha dan pemerintah mendukung upaya memperkecil kerusakan lingkungan dalam melakukan proses bisnisnya.

Fasilitas di Kawasan Bebas

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012, fasilitas fiskal pada Kawasan Bebas adalah sebagai berikut:

1. Pemasukan dari tempat lain dalam daerah pabean (TLDDP) ke kawasan bebas tidak dipungut PPN, PPN dan PPnBM, dan Cukai;
2. Pemasukan dari Tempat Penimbunan Berikat (TPB) atau Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) dibebaskan dari Bea Masuk dan Cukai, dan tidak dipungut PPN, PPN dan PPnBM, dan PPh Pasal 22;
3. Pengeluaran dari kawasan bebas ke TPB atau KEK dibebaskan PPN, PPN dan PPnBM, dan cukai, tidak dipungut PPh Pasal 22, dan penangguhan Bea Masuk;
4. Pemasukan dan Pengeluaran antar kawasan bebas dibebaskan dari Bea Masuk, cukai, PPN, dan PPN dan PPnBM, serta tidak dipungut PPh Pasal 22.

Pemasukan Barang dari TLDDP ke Kawasan Bebas

Untuk mendapatkan fasilitas PPN Tidak Dipungut atas pemasukan barang dari TLDDP ke Kawasan Bebas, pengusaha harus memenuhi ketentuan yang diatur dalam PP Nomor 10 Tahun 2012 tentang Kawasan Bebas, dengan peraturan pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 47/PMK.04/2012 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.03/2012.

PP 10 Tahun 2012:

Pasal 2 ayat (1): Pemasukan dan pengeluaran barang ke dan dari Kawasan Bebas berada di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Pasal 3 ayat (1): Pemasukan dan pengeluaran barang ke dan dari Kawasan Bebas hanya dapat dilakukan oleh pengusaha yang telah mendapat izin usaha dari Badan Pengusahaan Kawasan.

Pasal 18 ayat (1): Barang asal tempat lain dalam Daerah Pabean dapat dikeluarkan dari Kawasan Pabean atau tempat lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) untuk dimasukkan ke Kawasan Bebas setelah diserahkan Pemberitahuan Pabean

PMK 62/PMK.03/2012

Pasal 1 angka 10: *Endorsement* adalah pernyataan mengetahui dari pejabat/pegawai Direktorat Jenderal Pajak atas pemasukan Barang Kena Pajak dari tempat lain dalam Daerah Pabean ke Kawasan Bebas, berdasarkan penelitian formal atas dokumen yang terkait dengan pemasukan Barang Kena Pajak tersebut.

Pasal 12 ayat (1): Fasilitas Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah tidak dipungut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) dan ayat (2) diberikan sepanjang Barang Kena Pajak Berwujud tersebut benar-benar telah masuk di Kawasan Bebas yang dibuktikan dengan dokumen yang telah diberikan *Endorsement* oleh pejabat/pegawai Direktorat Jenderal Pajak.

Efektivitas

Efektivitas adalah hubungan antara *output* dengan tujuan (Mahmudi, 2015). Dalam hal ini, semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan maka akan semakin efektif sebuah kegiatan atau program. Apabila ekonomi berfokus pada input sedangkan efisiensi pada *output*, maka efektivitas bertumpu pada *outcome* (hasil). Sebuah kegiatan atau program dianggap efektif apabila *output* yang diperoleh dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Adapun Steers dalam Umam (2012) menggambarkan bahwa “Efektivitas adalah seberapa jauh sebuah organisasi berhasil melaksanakan seluruh tugas pokoknya serta mencapai semua sasaran.” Dari kedua teori diatas, peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas merupakan cara mengukur kegiatan atau program apakah sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan atau tidak.

Kerangka Konseptual Penentu Efektivitas

Steers dalam Umam (2012) menjelaskan variabel penentu efektivitas diantaranya:

Manajemen. Merupakan mekanisme kerja dan strategi yang didesain untuk mengondisikan semua hal didalam organisasi sehingga efektivitas dapat tercapai. Kebijakan manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk memberikan arahan pada setiap kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi. Mekanisme tersebut meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian serta pemanfaatan sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, pengambilan keputusan, dan kepemimpinan.

Lingkungan. Mencakup dua aspek. Pertama, lingkungan eksternal berupa lingkungan yang berada diluar batas organisasi namun sangat mempengaruhi organisasi dalam proses pengambilan keputusan dan penentuan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan internal berupa lingkungan yang berada di dalam organisasi secara keseluruhan.

Organisasi. Merupakan hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Dalam struktur organisasi, sumber daya manusia merupakan bagian dari hubungan yang relatif tetap yang menjadi penentu pola interaksi dan tingkah laku.

Sumber Daya Manusia. Variabel SDM paling berpengaruh terhadap efektivitas. Untuk mencapai tujuan organisasi, stakeholders harus mengintegrasikan tujuan organisasi dengan tujuan individu.

Adapun menurut Krech, et. Al. (1985), terdapat 4 (empat) indikator mengukur efektivitas yaitu: jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, tingkat kepuasan, inovasi produk kreatif, dan intensitas yang akan dicapai.

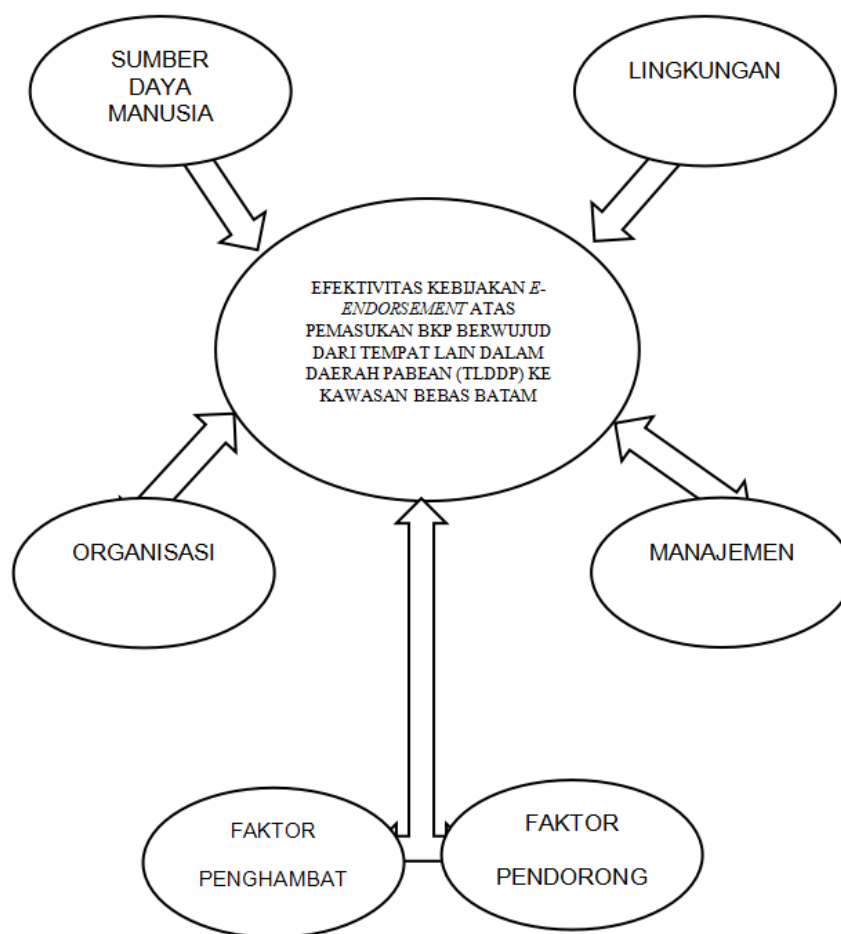
Kriteria Tercapainya Efektivitas

Siagian (1978) menjabarkan kriteria efektivitas untuk mengukur apakah kebijakan yang dilakukan sudah atau belum efektif sebagai berikut: (1) adanya kejelasan tujuan yang akan dicapai. Hal ini agar SDM dalam pelaksanaan tugas mencapai target dan mencapai tujuan organisasi; (2) kejelasan strategi dalam mencapai tujuan; (3) proses perumusan dan analisis kebijakan yang kuat serta mampu menjembatani tujuan melalui pelaksanaan kegiatan operasional; (4) proses perencanaan yang matang; (5) adanya penyusunan program yang tepat; (6) tersedianya sarana dan prasarana kerja; (7) Implementasi pelaksanaan kebijakan yang efektif dan efisien; (8) keberadaan sistem monitoring dan evaluasi yang baik.

2. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif berupa penelitian kualitatif dengan pendekatan studi wawancara dan kuesioner. Menurut Creswell (2015), penelitian kualitatif merupakan proses pencarian untuk memperoleh pemahaman atas masalah sosial dan kemanusiaan berdasarkan pada pengembangan gambaran yang kompleks dan holistik, yang dibentuk dengan kata-kata. Penelitian ini merepresentasikan pandangan rinci dari informan yang tersedia serta dilaksanakan secara alamiah. Dalam hal ini, penggunaan teknologi informasi dalam implementasi kebijakan serta beragam permasalahan yang menyertainya merupakan masalah sosial karena berkaitan erat dengan isu kepatuhan pajak serta kemudahan berusaha di Indonesia.

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Diolah dari Steers (1962).

3. HASIL PENELITIAN

Peneliti melakukan wawancara terbuka secara mendalam (*in-depth interview*), pembagian kuesioner, dan dokumentasi. Secara umum, Peneliti ingin mengetahui sejauh mana pelaksanaan penerapan *Electronic Endorsement* serta mengkaji efektivitas kebijakan *Electronic Endorsement* sebagai purwarupa pembangunan ekosistem kepatuhan pajak dan kemudahan berusaha.

Dalam menyajikan hasil penelitian ini, peneliti melakukan dua tahapan. Pertama, peneliti mendeskripsikan gambaran umum proses bisnis *Electronic Endorsement* terlebih dahulu baik berdasarkan sumber primer berupa hasil wawancara, maupun sumber sekunder yang terdiri dari dokumen, regulasi, referensi kepustakaan, serta sumber lainnya. Kedua, peneliti melakukan teknik analisis data berupa pengkodean dan pengkategorian. Masing-masing dari tahapan tersebut digambarkan sebagai berikut.

Gambaran Umum Proses Bisnis *Electronic Endorsement*

Kebijakan *Electronic Endorsement* mulai dilakukan pada Februari 2019 (DJP, 2020). Kebijakan ini dilatar belakangi permasalahan utama tidak optimalnya pengawasan pemanfaatan fasilitas PPN Tidak Dipungut di Kawasan Bebas. Hal ini dikarenakan belum adanya sistem terintegrasi DJP-DJBC untuk melacak pihak yang tidak berhak menerima fasilitas PPN tidak dipungut di Kawasan Bebas. Disamping itu, pelayanan *Endorsement* masih dilakukan secara manual. Hal ini mengakibatkan pengawasan pemasukan barang dari daerah pabean ke Kawasan Bebas tidak optimal, serta meningkatkan struktur *compliance* dan *administration cost*.

Berdasarkan SE-20/PJ/2018, proses bisnis *Electronic Endorsement* secara garis besar dilakukan melalui 4 (empat) tahap. Dalam hal ini, terdapat dua buah aplikasi yang digunakan dalam proses bisnis yaitu aplikasi CEISA PPFTZ-03 milik DJBC dan aplikasi *Free Trade Zone (FTZ)* milik DJP. Berikut uraian singkat masing-masing tahapannya.

Tahap I: Proses Pembuatan dokumen PPFTZ-03 serta Pemasukan Barang ke Batam

Proses bisnis *Endorsement* dimulai dari transaksi jual beli. Terdapat dua belah pihak yang terlibat. Pertama, Pihak Penjual (*seller*) yang berada di Tempat Lain Dalam Daerah Pabean (TLDDP), misalnya berlokasi di Jakarta. Kedua, pihak Pembeli (*buyer*) yang berlokasi di Batam. Dalam hal ini, Pihak Penjual yang berada di Jakarta akan menerbitkan Faktur Pajak 07 kepada Pihak Pembeli di Batam. Penjual harus mencantumkan kode tarif (HS-Code) pada Faktur Pajak 07 sesuai Buku Kode Tarif Kepabeanan Indonesia (BTKI). Di sisi lain, Pembeli di Batam harus membuat formulir PPFTZ-03 melalui aplikasi CEISA PPFTZ-03 DJBC.

Aplikasi CEISA PPFTZ-03 merupakan aplikasi berbasis *web* yang terhubung dengan aplikasi FTZ-DJP. Secara singkat, Pembeli akan membuka aplikasi CEISA PPFTZ-03 dan menginput data PPFTZ-03 serta menginput data pelengkap Pabean (Nomor B/L, *Airway Bill*, *Invoice*, dll). Kemudian, aplikasi CEISA PPFTZ-03 akan menarik secara otomatis data BC1.1 (dokumen *manifest*) berupa nomor dan tanggal BC 1.1 yang sudah tervalidasi.

Berikutnya adalah verifikasi oleh CEISA. Aplikasi CEISA PPFTZ-03 akan melakukan verifikasi *by-system* atas data Faktur Pajak yang dikirimkan oleh aplikasi SIDJP serta verifikasi atas status Pengusaha/Pembeli yang terkoneksi dengan aplikasi pada Badan Pengusahaan (BP) Batam.

Tahap II: *Risk Profiling, Single-Risk Engine* dan Proses Penjaluran

Langkah berikutnya, aplikasi CEISA DJBC dan aplikasi SIDJP secara bersama-sama melakukan proses *risk-profiling*. Proses ini berupa *joint risk-profiling* yang akan menembak sebuah sistem bernama *Single-Risk Engine* guna kepentingan penjaluran: merah atau hijau.

Tahap III: Pemasukan Barang dan Pemeriksaan Fisik

Berikutnya adalah proses pemasukan barang. Setelah Pembeli selesai melakukan proses input pada aplikasi CEISA PPFTZ-03, Pembeli akan mencetak dua buah dokumen fisik berupa dokumen PPFTZ-03 dan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB).

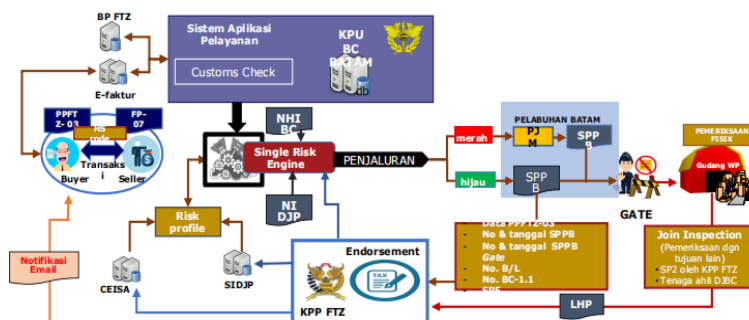
Dua dokumen inilah yang akan dibawa oleh *driver truck/container* saat membawa barang keluar dari Kawasan Pabean (Pelabuhan Batam) memasuki gudang pembeli di Kawasan Bebas Batam. Kemudian, setelah data terisi lengkap oleh Pengusaha, aplikasi CEISA PPFTZ-03 DJBC akan menembak data PPFTZ-03 dan data pelengkap Pabean secara *real-time* ke dalam aplikasi FTZ DJP. Dalam hal *Single-Risk Engine* menetapkan Pengusaha berisiko tinggi, aplikasi CEISA PPFTZ-03 akan memberikan *flag* “MERAH” pada SPPB yang akan dicetak oleh Pengusaha. *Water mark* “MERAH” ini menandakan barang tersebut akan diperiksa oleh Pemeriksa Pajak. Di pelabuhan, petugas *Gate* lalu membubuhkan tanda-tanggannya pada Tanda Pengaman yang hanya dapat dilepaskan oleh Pemeriksa Pajak saat pemeriksaan fisik dilakukan di gudang Wajib Pajak.

Tahap IV: Pengiriman data dari aplikasi CEISA PPFTZ-03 DJBC ke aplikasi FTZ DJP dan Proses *Endorsement*

Di KPP Madya Batam, pegawai *Endorsement* membuka aplikasi FTZ DJP dan melihat tampilan data pengajuan PPFTZ-03 yang dimintakan *Endorsement*-nya. Disini, Pegawai *Endorsement* memilih data PPFTZ-03 yang belum di-*endorse* dan meneliti kelengkapan serta kesesuaian data pada tampilan aplikasi. Pegawai *Endorsement* pada dasarnya akan meneliti apakah data PPFTZ-03 sudah sesuai dengan data Faktur Pajak 07 yang dimiliki oleh DJP melalui aplikasi FTZ.

Pegawai *Endorsement* kemudian menerbitkan “Notifikasi” hasil *Endorsement* pada aplikasi FTZ serta dapat membuat surat klarifikasi kelengkapan data/dokumen dalam hal data tidak lengkap atau tidak sesuai. Notifikasi hasil *Endorsement* dapat berupa 3 (tiga) keputusan yaitu: “Diberikan Fasilitas PPN Tidak Dipungut”, “Tidak Diberikan Fasilitas PPN Tidak Dipungut”, dan “Fasilitas PPN Tidak Dipungut yang diberikan dibatalkan” secara elektronik.

Gambar 2 Proses Bisnis Joint Endorsement di Kawasan Bebas



Sumber: Direktorat Transformasi Proses Bisnis, DJP, 2018

Analisis Data

Setelah memberikan gambaran umum proses bisnis *Electronic Endorsement*, selanjutnya peneliti mendeskripsikan teknik analisis data. Dalam analisis data, Peneliti melakukan tahapan reduksi berupa kegiatan pengkodean (*coding*) yaitu *protocol coding* untuk menyederhanakan jenis informan (misalnya, APB1) dengan tujuan mengutip pernyataan dari informan (Miles, et.al, 2014). Peneliti kemudian melakukan pengkategorian informasi ke dalam teori efektivitas kebijakan Steers dan Krech et.al. untuk menarik konklusi.

Peneliti memilih Ketua Tim dan Ketua Sub Tim Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) sebagai informan pangkal karena keduanya adalah pihak yang terlibat dalam proses bisnis *Electronic Endorsement* sejak 2018 hingga 2020 dan saat ini merupakan pemangku kebijakan yang mengawal proses Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP) hingga tahun 2024 kelak, dimana salah satunya adalah *Electronic Endorsement*. Menurut Koentjaraningrat dalam Ismail (2015), informan pangkal adalah informan yang memiliki pengetahuan luas di berbagai bidang atau pengetahuan yang bersifat umum (*general*). Selain itu, informan juga memiliki kemampuan untuk memberikan rekomendasi dan informasi bagi peneliti sesuai dengan keahliannya. Adapun informan lainnya merupakan informan kunci yang memiliki keahlian atau pengetahuan terperinci dan mendalam di bidangnya, terlibat dalam proses bisnis *Electronic Endorsement*, serta mampu menuturkan pengetahuan, keahlian, dan pengalaman hidupnya sesuai kebutuhan data peneliti.

Tabel 2 Kelompok Informan

Kelompok Informan	Informan
KATIM	Ketua Tim Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP)
KASUB	Kasubtim Pembaruan Sistem Inti Administrasi Perpajakan (PSIAP)
APB 1	Analisis Tingkat III
APB 2	Analisis Tingkat III
APB 3	Analisis Tingkat III
PK	Penelaah Keberatan
PLK1	Pelaksana
PLK2	Pelaksana
PRAKOM	Pranata Komputer Muda
PEM	Pemeriksa Pajak

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2021

Peneliti melakukan penyusunan matriks untuk menyajikan hasil penelitian untuk mengukur efektivitas kebijakan berdasarkan Teori Steers berupa empat dimensi yaitu manajemen, lingkungan, sumber daya manusia, dan organisasi, serta menambahkan lagi empat dimensi yang dinilai relevan untuk mengukur efektivitas kebijakan secara kualitatif berupa hasil keluaran (*output*), tingkat kepuasan, inovasi produk, dan intensitas yang dicapai berdasarkan teori Krech et.al. (dikutip oleh Danim, 2012). Peneliti menyajikan 8 (delapan) dimensi efektivitas kebijakan sebagai berikut:

1. Manajemen
2. Lingkungan
3. Sumber daya manusia
4. Organisasi
5. Hasil keluaran (*output*)
6. Tingkat kepuasan
7. Inovasi produk
8. Intensitas yang dicapai

1. Manajemen

Berdasarkan jawaban para informan atas dimensi Manajemen, peneliti memperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Terkait dengan bagaimana unit pelaksana KPP Madya Batam merancang mekanisme kerja dan strategi yang cukup sehingga penerapan *Electronic Endorsement* dapat berjalan dengan baik, hasilnya 5 (lima) informan menyatakan bahwa “perbaikan *standard operational procedure* (SOP) sangat penting untuk dilakukan”. Sedangkan mayoritas informan menyatakan bahwa keberadaan regulasi yang memadai dinilai “sangat penting untuk dilakukan”. Adapun terkait aspek penyempurnaan proses bisnis, 7 (tujuh) informan menyatakan “sangat penting untuk dilakukan” sedangkan seluruh informan sepakat bahwa aspek dukungan teknologi informasi yang memadai

adalah hal penting dalam dimensi manajemen yang diteliti. Sedangkan terkait apakah diperlukan sosialisasi kebijakan yang masif, hanya 3 (tiga) responden yang menganggap hal ini penting dilakukan sedangkan 1 (satu) informan menyatakan hal ini kurang penting. Terakhir, terkait diperlukannya *help-desk*, 4 (empat) informan menyatakan kurang penting untuk dilakukan.

- b. Terkait apa saja yang merupakan indikator keberhasilan implementasi *Electronic Endorsement* di KPP Madya Batam, sebanyak 5 (lima) informan menyatakan berupa penurunan jumlah Wajib Pajak yang tidak seharusnya memperoleh fasilitas PPN Tidak Dipungut di TLDDP sangat penting untuk dilakukan. Ada 4 (empat) informan yang menganggap “penting” dan hanya 1 (satu) yang menganggap “kurang penting”. Sedangkan indikator peningkatan kualitas pengawasan PPh Badan di Kawasan Bebas dianggap sangat penting (5 informan), penting (4 informan) dan kurang penting (1 informan). Kemudian aspek percepatan pelayanan waktu *Endorsement* dinilai sangat penting (8 informan) dan penting (2 informan). Selanjutnya aspek Peningkatan Kualitas Petugas *Endorsement* karena menggunakan sistem elektronik, 5 (lima) informan menganggap sangat penting dan 5 (lima) informan menganggap penting. Terakhir indikator kemudahan dalam administrasi, 8 (delapan) informan menganggap sangat penting sedangkan 2 (dua) menganggap kurang penting.

Indikator lain keberhasilan penerapan *Electronic Endorsement* dari sisi manajemen yang berhasil digali dari para menurut informan diantaranya:

- a. PK:” Tindak lanjut data *Endorsement* dapat segera digunakan oleh pihak yang menerbitkan faktur dan KPP tempat administrasi (red.di TLDDP)”.
- b. APB3: “Dukungan atasan dalam menghadapi permasalahan dan kendala yang dihadapi di lapangan”.
- c. KASUB: “Penurunan jumlah pemasukan barang yang dilakukan pemeriksaan fisik”.
- d. PLK2: “Berkurangnya konflik antara petugas dan Wajib Pajak dalam proses pengajuan fasilitas”.
- e. PEM: “Dijadikannya model bisnis *Endorsement* sebagai percontohan model bisnis lainnya di area dimana kerja sama DJP dan DJBC dilakukan”.

2. Lingkungan

Lingkungan terbagi dua yaitu lingkungan internal dan eksternal. Dari aspek lingkungan internal DJP, peneliti ingin mengetahui hal apa saja yang mempengaruhi keberhasilan implementasi *Electronic Endorsement* di Kawasan Bebas Batam. Sebanyak 8 (delapan) informan menganggap kerjasama antar instansi internal Kementerian Keuangan sangat penting sedangkan 1 (satu) informan menganggap kurang penting. Aspek dukungan IT dianggap sangat penting oleh 7 (tujuh) informan sedangkan masing-masing 1 (satu) informan menganggap penting dan kurang penting. Di sisi lain, aspek penyempurnaan proses bisnis adalah faktor penentu keberhasilan kegiatan ini dimana 6 (enam) informan menganggap sangat penting sedangkan 3 (tiga) lainnya menganggap penting. Faktor lain adalah dukungan pimpinan (6 sangat penting, dan 4 penting), sumber daya manusia yang cukup (2 sangat penting, 6 penting, dan 2 kurang penting), serta regulasi yang memadai (6 sangat penting, 3 penting, 1 kurang penting).

Sebagai tambahan indikator keberhasilan lingkungan internal, APB3 menyatakan “Wajib Pajak yang Patuh meningkat”, KASUB menjawab “Persentase penyelesaian *Endorsement* tepat waktu”, PLK2 menganggap “Perubahan pola kerja daring”, sedangkan PEM menyatakan “Instansi mampu menurunkan *cost of administration* dan Wajib Pajak menurunkan *cost of compliance* karena elektronifikasi”.

Sementara itu, dari aspek lingkungan eksternal yang berada di luar DJP, informan menganggap faktor pemerintah kota Batam yang suportif (3 sangat penting, 5 penting, dan 2 kurang penting), kerjasama dengan konsultan pajak (1 sangat penting, 7 penting, dan 2 kurang penting), serta PPJK dan Wajib Pajak yang tereduksi (6 sangat penting dan 4 penting). Sedangkan dukungan pers/jurnalis dianggap sangat penting oleh 1 informan, penting oleh 4 informan, dan kurang penting oleh 5 informan. Terakhir, kerja sama antar institusi yang dianggap sangat penting oleh 9 informan dan penting oleh 1 informan.

3. Sumber daya manusia

Ada 4 (empat) langkah yang dilakukan untuk meneliti apakah faktor sumber daya manusia mempengaruhi efektivitas kebijakan. Pertama, peneliti ingin mengetahui apakah pegawai KPP Madya Batam dan Petugas KPUBC Tipe B Batam telah melakukan tugas pelayanan *Electronic Endorsement* secara profesional. Dalam hal ini, 9 (sembilan) informan menyatakan ya para petugas telah melakukan tugas secara profesional, sedangkan 1 (satu) menganggap tidak. Kedua, terkait apakah petugas KPP Madya Batam dan pegawai KPUBC Tipe B Batam telah melakukan koordinasi dan komunikasi yang baik apabila terdapat permasalahan *Electronic Endorsement*, 8 (delapan) menjawab ya dan 2 (dua) menjawab tidak.

Ketiga, apakah pegawai DJP dan DJBC di lingkungan Batam, dalam memberikan pelayanan *Endorsement* telah memahami aturan yang berlaku, dalam hal ini seluruh informan menyatakan ya. Terakhir, apakah pegawai dalam pelayanan *Endorsement* selalu memberikan solusi atas permasalahan yang timbul dalam proses pelayanan *Endorsement*, 8 (delapan) menjawab ya dan 2 (dua) menjawab tidak.

4. Organisasi

Pada aspek dimana timbul pertanyaan sudah cukup idealkah bentuk organisasi yang saat ini menerapkan kebijakan *Electronic Endorsement* (dalam hal ini KPP Madya Batam) untuk tetap memangku wewenang pemberian *Electronic Endorsement* di masa yang akan datang, 8 (delapan) informan menjawab ya dan 2 (dua) menjawab tidak. Adapun prioritas utama perbaikan bagi organisasi pelaksana *Endorsement* (KPP Madya Batam dan KPUBC Tipe B Batam terungkap bahwa 7 (tujuh) informan menyatakan perbaikan IT, 6 (enam) menyatakan pelaksanaan pemeriksaan fisik barang secara rutin, 4 (empat) menyatakan peningkatan anggaran di lapangan, dan 3 (tiga) perbaikan budaya kerja.

Selain itu, 5 (lima) informan lainnya menganggap bahwa perlu dilakukan perbaikan organisasi di masa yang akan datang meliputi 5 (lima) aspek. Pertama, *Endorsement* hendaknya dilakukan di level kanwil. Kedua, *Endorsement* dikembalikan ke KPP masing-masing tempat Wajib Pajak terdaftar yang mengetahui detail Wajib Pajak. Ketiga, pemberian layanan otomatis berbasis risiko. Keempat, perlu didirikan unit pelaksana teknis (UPT) khusus dalam rangka perbaikan *Endorsement* dan Pengawasan. Kelima, sinergi komunikasi lintas direktorat.

5. Hasil keluaran (*output*)

Hasil dari kebijakan *Electronic Endorsement* diukur dari peningkatan jumlah layanan PPFTZ-03 yang berhasil diberikan oleh KPP Madya Batam secara lebih praktis, lebih cepat, dan lebih mudah dibandingkan tanpa kebijakan *Electronic Endorsement*.

Dari tahun 2019 hingga 2020, permohonan PPFTZ-03 memiliki kecenderungan peningkatan. Peneliti bertanya apakah tingginya pengajuan permohonan PPFTZ-03 dapat dikaitkan dengan pelayanan PPFTZ-03 yang semakin mudah. Respon yang diterima menyatakan bahwa 7 (tujuh) informan kecuali KASUB, APB2, dan PRAKOM menganggap bahwa ada kaitan erat antara pelayanan PPFTZ-03 yang semakin mudah dengan meningkatnya permohonan dokumen ini. Matriks lengkap respons informan adalah sebagai berikut:

- a. PK: “Kemudahan dalam pemasukan barang ke kota Batam meningkat serta hasil *Endorsement* dapat segera ditindaklanjuti”.
- b. PLK1: “Pelayanan PPFTZ-03 semakin mudah namun ketat membuat insentif untuk melanggar semakin kecil, sehingga pengusaha memilih patuh karena lebih mudah, murah dan aman. Daripada harus melalui jalur ilegal.”
- c. KATIM: “Permohonan layanan secara fisik memerlukan pihak ketiga secara dominan. Adapun dengan permohonan elektronik dapat mudah dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri”.
- d. PRAKOM: “Tidak berkaitan langsung antara keduanya”.
- e. APB3: “Kemudahan selalu memberikan dampak pada jumlah dan intensitas suatu layanan. Beberapa WP seringkali enggan mengajukan permohonan atau fasilitas walaupun sebenarnya itu hak mereka”.
- f. KASUBTIM: “Tidak terkait”.
- g. PLK2: “Perubahan dari PMK-62 ke PMK-171 memangkas cukup banyak proses bisnis yang harus dilaksanakan oleh Wajib Pajak. Selain itu, proses yang tadinya terlalu rumit dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak sekarang dapat dilaksanakan hanya melalui kantor masing masing pengguna jasa. Penerapan portal pengajuan terpusat dilingkungan DJBC serta pengiriman data otomatis ke sistem pajak membuat proses semakin mudah”.
- h. PEM: “Semakin tinggi permohonan PPFTZ-03 artinya semakin banyak dilakukan pemasukan barang berorientasi ekspor sehingga meningkatkan ekspor”.

Sedangkan dimensi seberapa besar keberhasilan penerapan *Electronic Endorsement* dalam mengurangi waktu penyelesaian permohonan *Endorsement* PPFTZ-03 sehingga layanan menjadi lebih praktis, lebih cepat, dan lebih mudah, 8 (delapan) informan menganggap cukup berhasil. Peneliti melakukan pengkodean dan pengkategorian sebagai berikut:

- a. APB1: “Tidak perlu lagi datang ke KPP dengan membawa berkas fisik”.

- b. PK: "Sinkronisasi data antar instansi dapat dengan mudah diteliti".
- c. PLK1: "Yang sebelumnya manual menjadi elektronik dan persetujuannya menjadi seketika".
- d. KATIM: "Dari waktu layanan satu bulan menjadi *real-time*".
- e. PRAKOM: "Wajib Pajak tidak perlu lagi mendatangi Kantor Pelayanan Pajak untuk mengetahui hasil proses *Endorsement*-nya".
- f. APB3: "Tidak diperlukan lagi campur tangan manusia dalam pemberian *Endorsement*, cukup *matching data by system* berdasarkan data inputan dari WP, petugas *gate out*, data e-faktur (database DJP) dan data PPFTZ-03 (database DJBC)".
- g. KASUB: "Kelengkapan dokumen persyaratan *Endorsement* dapat diyakini kebenarannya dan tersedia dari basis data autentik baik dari sistem internal maupun eksternal DJP yang terintegrasi dengan sistem *Endorsement FTZ*".
- h. PLK2: "Mempermudah penelitian yang dilakukan secara digital juga adanya pemangkasan cukup banyak dokumen. Tidak perlu adanya lagi penyampaian hasil melalui proses stempel dan pencetakan manual, serta memangkas banyak waktu kerja. Dokumen yang telah masuk dan siap dikerjakan sudah melalui validasi awal di DJBC."
- i. PEM: "Lebih efisien karena yang sebelumnya dilakukan lebih dari empat belas hari kini dapat diberikan otomatis sekaligus jika persyaratan lengkap. Wajib Pajak tidak perlu datang ke kantor secara fisik karena notifikasi diberikan melalui *email*".

6. Tingkat kepuasan

Derajat kepuasan sebuah kebijakan dapat ditentukan dari aspek kuantitatif (berdasarkan jumlah banyak) maupun aspek kualitatif (berdasarkan mutu terbaik). Peneliti bertanya sejauh mana pelayanan *Electronic Endorsement* telah lebih membantu kemudahan berusaha di Kawasan Bebas Batam, sebanyak 7 (tujuh) informan menyatakan bahwa pelayanan *Electronic Endorsement* telah lebih membantu kemudahan berusaha. Peneliti melakukan pengkodean dan pengkategorian sebagai berikut:

- a. PK: "Cepat, tepat waktu, dan mudah".
- b. KATIM: "Jumlah populasi permasalahan relatif sedikit".
- c. PRAKOM: "Tidak perlu datang ke KPP."
- d. APB3: "Tidak perlu melakukan pengurusan administrasi yang harus dilakukan dengan tatap muka dan pengajuan yang *single-submission* (tidak perlu mengisi formulir berulang untuk instansi berbeda)."
- e. KASUB: "Puas karena penyempurnaan proses bisnis, perbaikan regulasi dan dukungan sistem *Endorsement* berdampak pada efisiensi pelaksanaan *Endorsement*."
- f. PLK2: "Kemudahan pengajuan, kemudahan penelitian, kecepatan hasil menjadi alasan keberhasilan *Elektronik Endorsement*. Kendala muncul ketika ada *error* aplikasi yang ternyata aturan masih kurang fleksibel untuk mengakomodir kejadian kejadian yang terjadi. apalagi masih banyaknya ditemukan kasus kasus permasalahan data meskipun kasusnya dalam jumlah yang belum bisa dikatakan signifikan".
- g. PEM: "Lebih cepat pelayanan dan pegawai yg menangani efektif secara jumlah."

7. Inovasi produk

Berdasarkan beberapa sumber sekunder DJP dan DJBC yang diperoleh peneliti, keberadaan *Electronic Endorsement* yang digagas mulai tahun 2018 ini merupakan sebuah inovasi unik yang memadukan dua buah sistem aplikasi yang berbeda di DJP dan DJBC. Hal ini belum pernah dilakukan sebelumnya oleh DJP dan DJBC. Bahkan menurut salah seorang informan, kebijakan *Joint Inspection* berupa pemeriksaan fisik barang bersama DJP-DJBC yang merupakan rangkaian aktivitas *Electronic Endorsement* ini merupakan implementasi pertama kalinya di dunia dimana otoritas pajak dan bea cukai bekerja sama dalam melakukan pemeriksaan fisik barang. Melalui data dari dokumen sekunder, peneliti mendapati bahwa penerapan *Electronic Endorsement* ini akan menjadi purwarupa (*prototype*) integrasi proses bisnis lainnya terutama di area impor, ekspor, cukai, dan Kawasan Berfasilitas Lainnya (Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), Kawasan Berikat, dan Pusat Logistik Berikat (PLB) (DJP, 2018).

Peneliti ingin mengetahui model inovasi seperti apa yang diharapkan menjadi tujuan utama bagi Kementerian Keuangan. Respons informan menjelaskan bahwa 7 (tujuh) informan menyatakan inovasi berupa "Kemudahan dan Kecepatan Layanan", 5 (lima) informan menyatakan "Kepastian hukum layanan dan murah biaya kepatuhan". Adapun 3 (tiga) informan lainnya menganggap inter-operabilitas antar-sistem,

peningkatan kapasitas sistem dan *spill-over* positif berupa *transfer of knowledge* yang lebih baik merupakan fitur *Electronic Endorsement* yang diharapkan akan digunakan pula pada model bisnis lain yang melibatkan DJP dan DJBC.

8. Intensitas yang dicapai

Peneliti ingin mengetahui apakah kebijakan *Electronic Endorsement* telah lebih meningkatkan ekosistem kepatuhan di Kawasan Bebas Batam. Terdapat 8 (delapan) informan yang menjawab ya kebijakan ini telah lebih meningkatkan ekosistem kepatuhan sedangkan 2 (dua) informan menyatakan tidak dapat. Peneliti melakukan pengkodean dan pengkategorian sebagai berikut:

- a. PEM: "Dengan cara mengawasi FP-07 secara *real-time* yang masuk ke Batam"
- b. PLK2: "Meningkatan pengawasan dari sisi pemasukan dan pengeluaran barang dari dan ke Kawasan Bebas dimana arus barang masuk lebih tertib dan terawasi karena masuknya barang harus melalui perekaman *data system*. Begitu juga pengeluaran barang dimana data pemasukan lebih tertib dan cepat dimanfaatkan selain itu pengawasan pengeluaran barang akan lebih terjamin kevalidan sumber maupun jenis dan nilai barang".
- c. KASUB: "Dengan adanya sistem *Endorsement* yang terkoneksi antara sistem DJBC dan sistem informasi DJP memberikan perspektif bagi pengusaha di Kawasan Bebas Batam bahwa pelaksanaan *Endorsement* telah dilakukan berdasarkan basis data yang valid dan dapat mendeteksi potensi *fraud*".
- d. APB3: "Data secara elektronik akan tersimpan dan dapat disandingkan secara *realtime*, dimana dapat dilihat Faktur Pajak 07 mana yang benar-benar sampai ke Batam, dan mana yang tidak pernah sampai ke Kawasan Bebas".
- e. PRAKOM: "Permohonan dapat langsung divalidasi sistem dan dilihat dengan mudah oleh petugas *Endorsement*".
- f. KATIM: "Meskipun belum optimal, data *Endorsement* relatif lebih cepat tersedia utk diawasi, bagi WP ada persepsi lebih diawasi ketika sistem elektronik diterapkan".
- g. PLK1: "Indikator data memperlihatkan bahwa kepatuhan WP meningkat".
- h. PK: "Sistem ini tidak dapat meningkatkan ekosistem kepatuhan karena tidak adanya pelaporan Pembelian seperti di SPT Masa PPN".

Terkait dengan intensitas yang akan dicapai dengan berlakunya kebijakan *Electronic Endorsement*, peneliti ingin mengetahui apa yang informan harapkan dapat diperoleh Wajib Pajak di Kawasan Bebas Batam. peneliti melakukan pengkodean dan pengkategorian sebagai berikut:

- a. PLK: "Kepastian hukum dan kemudahan akses informasi dan layanan".
- b. KATIM: "Fasilitas perpajakan diberikan kepada pihak yang tepat sehingga memberikan kontribusi atas perkembangan ekonomi".
- c. PRAKOM: "Kemudahan dalam memperoleh layanan".
- d. APB: "Kepastian hukum dan kemudahan dalam berusaha".
- e. KASUB: "Edukasi terkait kewajiban perpajakan dalam rangka *Endorsement* serta diberikan fasilitas *feed-back* dari Wajib Pajak atas pelaksanaan *Endorsement*".
- f. PLK2: "Kecepatan pemrosesan dan kepastian proses dari sisi pengajuan aduan maupun hasil".
- g. PEM: "Berharap gangguan koneksi internet tidak menghambat layanan Wajib Pajak".

Adapun, terkait hambatan apa saja yang dapat menjadikan kebijakan *Electronic Endorsement* kurang efektif dalam kemudahan berusaha dan peningkatan kepatuhan pajak, mayoritas informan sebanyak 8 (delapan) orang menyatakan berupa gangguan koneksi internet, 2 (dua) informan menyatakan minimnya sosialisasi dan regulasi yang cepat berubah, sedangkan informan lainnya menyatakan permasalahan teknis antar aplikasi, kesalahan penginputan pada sistem, serta minimnya analisis kepatuhan perpajakan terkait *Endorsement*.

Terakhir, peneliti menanyakan upaya apa saja yang seharusnya dilakukan pemerintah dalam hal ini DJP dan DJBC dalam mengatasi hambatan tersebut. Seluruh informan (10 orang) menyatakan pemerintah hendaknya mengatasi gangguan IT, 7 (tujuh) informan meminta dilakukan perbaikan proses bisnis, 3 (tiga) menganggap perlu perbaikan regulasi yang ada, 2 (dua) menyatakan diperlukan peningkatan sosialisasi kebijakan, sedangkan 1 (satu) orang informan menganggap diperlukan tata kelola *Endorsement* dan pengawasan kepatuhan perpajakan melalui unit khusus.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Kebijakan *Electronic Endorsement* yang mulai dilakukan pada Februari 2019 ini dilatar belakangi permasalahan utama tidak optimalnya pengawasan pemanfaatan fasilitas PPN Tidak Dipungut di Kawasan Bebas. Hal ini dikarenakan belum adanya sistem terintegrasi DJP-DJBC untuk melacak pihak yang tidak berhak menerima fasilitas PPN Tidak Dipungut di Kawasan Bebas. Disamping itu, pelayanan *Endorsement* masih dilakukan secara manual. Hal ini mengakibatkan pengawasan pemasukan barang dari daerah pabean ke Kawasan Bebas menjadi tidak optimal, serta meningkatkan struktur *compliance* dan *administration cost*.

Berdasarkan teori Steers, peneliti mengukur efektivitas kebijakan melalui 4 (empat) dimensi yaitu manajemen, lingkungan, sumber daya manusia, dan organisasi. Di samping itu, keberadaan 4 (empat) dimensi lainnya dinilai relevan untuk mengukur efektivitas kebijakan secara kualitatif yaitu berupa hasil keluaran (*output*), tingkat kepuasan, inovasi produk, dan intensitas yang dicapai (Krech, 1962). Berdasarkan teori Steers dan Krech, secara umum kebijakan *Electronic Endorsement* telah cukup efektif diterapkan terutama dalam membangun kepatuhan pajak dan kemudahan berusaha di Kawasan Bebas Batam.

Berdasarkan simpulan tersebut, peneliti memberikan saran kepada pemangku kebijakan yaitu DJP dan DJBC. Pertama, dari sisi *update* regulasi, peneliti mengetahui bahwa pemerintah telah menerapkan regulasi baru berupa Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas sebagai pengganti PP Nomor 10 Tahun 2012 tentang Perlakuan Kepabeanan, Perpajakan, dan Cukai serta Tata Laksana Pemasukan dan Pengeluaran Barang Ke dan Dari Serta Berada di Kawasan Yang Telah Ditetapkan Sebagai Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas. Menurut peneliti, pemangku kebijakan perlu melakukan *shifting* secara cepat dalam hal perubahan proses bisnis. Regulasi baru yang juga membutuhkan aturan turunan baru berupa Peraturan Menteri Keuangan serta Surat Edaran Dirjen pada dasarnya diejawantahkan dalam penyempurnaan proses bisnis serta pembangunan teknologi informasi. Pada periode sebelumnya, pemerintah membutuhkan waktu yang cukup lama yaitu 5 (lima) tahun dari sejak PP 10 Nomor 2012 mulai berlaku hingga terbit peraturan turunannya yaitu PMK Nomor 171 pada tahun 2017. Baik proses bisnis maupun IT, kedua hal ini hendaknya dilakukan dengan semangat semakin memudahkan dan memberikan pelayanan prima bagi Wajib Pajak. Peneliti juga menyarankan agar DJP dan DJBC melakukan riset gabungan (*joint-research*) secara kuantitatif atas evaluasi kegiatan *Electronic Endorsement* terutama dalam hal penggalan potensi perpajakan.

5. IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Delapan indikator efektivitas kebijakan yang digunakan oleh peneliti dalam penulisan ini memiliki sejumlah implikasi. Pertama, peluang bagi pemangku kebijakan untuk dapat melakukan kajian secara komprehensif secara mendalam untuk meneliti korelasi maupun kausalitas antar faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas kebijakan penerapan *Electronic Endorsement* secara kuantitatif. Penelitian di bidang ini masih minim dilakukan. Padahal, keberadaan Kawasan Bebas yang memberikan fasilitas PPN Tidak Dipungut merupakan bagian dari insentif pajak yang secara tidak langsung menciptakan sebuah *short-fall* berupa belanja pajak (*Tax Expenditure*). Peneliti menemukan bahwa laporan *Tax Expenditure* yang diterbitkan oleh pemerintah pada tahun 2018 dan 2019 belum menghitung *potential loss* dari insentif pajak di Kawasan Bebas ini.

Kedua, berdasarkan wawancara dengan salah satu informan, dijelaskan bahwa akan dilakukan penambahan satu buah proses bisnis baru berupa proforma dari Faktur Pajak 07 berupa kewajiban mengajukan rencana pemasukan BKP oleh Pembeli di Kawasan Bebas ke kantor pabean. Di satu sisi proses ini akan meningkatkan kepastian hukum karena Pembeli BKP di Kawasan Bebas benar-benar telah menerima barang sedangkan Penjual di TLDDP juga benar-benar telah mengirimkan barang. Akibatnya, Penjual tidak akan dikenakan sanksi tanggung renteng apabila terdapat barang yang ditolak permohonan *Endorsement*-nya oleh unit pelaksana *Endorsement* di Kawasan Bebas. Namun demikian di sisi lain, perubahan ini membutuhkan skrutinisasi pembaruan aplikasi CEISA PPPFTZ-03, aplikasi FTZ, dan e-faktur yang tidak mudah. Hal ini dikarenakan pembangunan aplikasi baru membutuhkan sosialisasi masif, penambahan struktur biaya administrasi pajak (*tax administration cost*), serta sumber daya manusia yang tidak sedikit. Selain itu, pembaruan aplikasi ini hendaknya disusun mengikuti *platform* pembaruan sistem informasi administrasi perpajakan yang akan diimplementasikan di tahun 2024.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dimana peneliti tidak melakukan *interview* mendalam terhadap Wajib Pajak pelaku usaha di Kawasan Bebas. Padahal informan ini diperlukan untuk meningkatkan kualitas

dokumentasi sehingga meningkatkan pula kualitas triangulasi data. Perlu dilakukan penelitian terhadap lebih banyak lagi pelaku maupun pemangku kebijakan di masa yang akan datang.

6. PENGHARGAAN

Peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang telah menjadi sponsor penelitian, serta para pihak yang telah ikut membantu penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Arafat, Wilson. (2010). *Pedoman Komprehensif Mengukur Kinerja Penerapan*. GCG. Yogyakarta. ANDI
- [2]. BASCAP. (2013). *Controlling the Zone: Balancing Facilitation and Control to combat Illicit Trade in the World's FTZ*. Paris. International Chamber of Commerce
- [3]. BKF. (2013). *Perbandingan Bonded Zone di Indonesia dengan China*. Jakarta. BKF
- [4]. Brinkerhoff, Crosby (2002). *Managing Policy Implementation*. Kumarian Press, Connecticut, USA
- [5]. Creswell, John. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (Alih Bahasa Ahmad Lintang)*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- [6]. DJBC. (2017). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC)*. Jakarta. DJBC
- [7]. DJBC. (2018). *Peraturan Dirjen Bea dan Cukai Nomor Per-19/BC/2018 tentang Tata Laksana Kawasan Berikat*. Jakarta. DJBC
- [8]. DJP. (2018). *Laporan Konsinyasi Penyusunan Peraturan Terkait Joint Program: Paparan Sektor Joint Proses Bisnis, Direktorat Transformasi Proses Bisnis*. Rancamaya Bogor. DJP.
- [9]. DJP. (2018). *Konsinyasi Penyusunan Peraturan Terkait Joint Program: Paparan Sektor Joint Analysis, Direktorat PKP*. Rancamaya Bogor. DJP
- [10]. DJP. (2020). *Kawasan Berikat*. Direktorat Transformasi Proses Bisnis. Dokumen Internal DJP.
- [11]. Davies, Ronald et.al. (2018). *Export Processing Zones and the Composition of Greenfield FDI*. University College Dublin. Dublin
- [12]. Felix, Raul, et.a. (2019). *Thinking Strategically about revenue administration reform: The creation of integrated, autonomous revenue bodies*. The World Bank, Washington DC, USA.
- [13]. ILO (1998). *World Employment Report*. Geneva. The ILO
- [14]. INDEF. (2018). *Menakar Masa Depan Batam Pasca Pengalihan BP Batam*. Press Release. Jakarta. INDEF.
- [15]. Ismail, Nawari. (2015). *Metodologi Penelitian untuk Studi Islam*. Yogyakarta. Samudera Biru
- [16]. KBN. (2016), *Annual Report*. Jakarta. PT. Kawasan Berikat Nusantara
- [17]. Kemenkeu. (2018). *Keterangan Pemerintah Dalam Rangka Pengendalian Defisit Neraca Transaksi Berjalan*. Jakarta. Setjen Kemenkeu RI
- [18]. Kusago, Takayoshi et. Al. (1998). *Export Processing Zones: A Review in Need of Update*. Washington DC. The World Bank
- [19]. Krech, David. (1962). *Individual in Society*. McGraw-Hill. New York
- [20]. Danim, Sudarman (2012). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Rineka Cipta
- [21]. Madani, Dorsati (1999). *A Review of the Role and Impact of Export Processing Zones*. Washington DC. The World Bank.
- [22]. Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP STIM YKPN.
- [23]. Miles, Matthew B., A et.al. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook*. Edisi ke-3. California: SAGE Publication.
- [24]. NVIVO. (2017). *NVIVO 11 Starter for Windows: Getting Started Guide*. QSR International Ply Ltd. E-book.

- [25].OECD. (2006). *Export Processing Zones: Past and Future Role in Trade and Development*. OECD Trade Policy Working Paper No. 53. Working Party of the Trade Committee.
- [26].Republik Indonesia. (2015). Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2015. Jakarta. Arsip Lembaran Negara
- [27].Republik Indonesia. (2015). Peraturan Dirjen Bea dan Cukai Nomor P-23/BC/2009. Jakarta.Arsip Lembaran Negara.
- [28].Republik Indonesia. (2016). Peraturan Dirjen Bea dan Cukai Nomor P-08/BC/2016. Jakarta.Arsip Lembaran Negara.
- [29].Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- [30].Umam, Khaerul. (2012). *Manajemen Organisasi*. Bandung. Pustaka Setia.
- [31].UNCTAD. (2015). *Enhancing the Contribution of EPZ to the SDG*. New York. United Nations.
- [32].World Bank. (1992). *World Development Report*. Washington DC. The World Bank.
- [33].World Bank. (2009). *Achieving WTO Compliance for Special Economic Zones in Developing Country*. Washington DC. The World Bank.