

Analisis Implementasi Kebijakan Sistem *Electronic Customs Declaration* Pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta Tahun 2022 Sampai Dengan 2024

(Analysis of the Implementation of the Electronic Customs Declaration System Policy at the Soekarno Hatta Type C Main Customs and Excise Service Office from 2022 to 2024)

Citra Novlyani ^{1*}, Dwikora Harjo ²

¹ Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, 10530, Indonesia

¹ citranovlyani@gmail.com ; ² joni.dwikora@gmail.com

* corresponding author : Citra Novlyani

ARTICLE INFO

Article history :

Received : April 11, 2025

Revised : June 20, 2025

Accepted : June 24, 2025

Kata Kunci :

Implementation;

E-CD;

Bea Cukai;

Kata Kunci :

Implementasi;

E-CD;

Bea Cukai ;



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

Copyright (c) 2025

Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

ABSTRACT

This research analyzes the implementation of the Electronic Customs Declaration (e-CD) system at the Soekarno-Hatta Customs and Excise Main Service Office in 2022-2024. Soekarno-Hatta in 2022-2024. This research uses a qualitative qualitative method with a descriptive approach. Data was obtained through interviews with Customs officers, service users, and academics, as well as analyzing related documents. The results showed that implementation of e-CD has increased efficiency and transparency in the process of goods declaration. However, there are obstacles in its implementation, such as the low level of passenger awareness of declaration obligations, limited socialization, and technical challenges in the e-CD system. In addition, constraints also arise from the aspect of human resources, such as the number of officers who are still limited, especially during peak hours, as well as the need to increase the number of officers. limited number of officers, especially during peak hours, as well as the need to increase technical competence in managing the system. To overcome these obstacles, Soekarno-Hatta Customs has made various efforts, including increasing socialization through digital media and cooperation with airlines, optimizing the system with improvements to the airlines, optimizing the system by improving features and infrastructure, as well as strengthening training for officers. This research recommends a more massive socialization strategy and optimization of the verification system to increase service user compliance with regulations. verification system to improve service user compliance with customs regulations.

Abstrak

Penelitian ini menganalisis implementasi sistem Electronic Customs Declaration (e-CD) di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno- Hatta pada tahun 2022–2024. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara dengan petugas Bea Cukai, pengguna jasa, dan akademisi, serta analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-CD telah meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses deklarasi barang. Namun, terdapat kendala dalam penerapannya, seperti rendahnya tingkat kesadaran penumpang terhadap kewajiban deklarasi, keterbatasan sosialisasi, serta tantangan teknis dalam sistem e- CD. Selain itu, kendala juga muncul dari aspek sumber daya manusia, seperti jumlah petugas yang masih terbatas terutama saat jam sibuk, serta perlunya peningkatan kompetensi teknis dalam mengelola sistem. Untuk mengatasi kendala tersebut, Bea Cukai Soekarno-Hatta telah melakukan berbagai upaya, antara lain peningkatan sosialisasi melalui media digital dan kerja sama dengan maskapai penerbangan, optimalisasi sistem dengan perbaikan fitur dan infrastruktur, serta penguatan pelatihan bagi petugas. Penelitian ini merekomendasikan strategi sosialisasi yang lebih masif dan optimalisasi sistem verifikasi guna meningkatkan kepatuhan pengguna jasa terhadap regulasi kepabeanan.

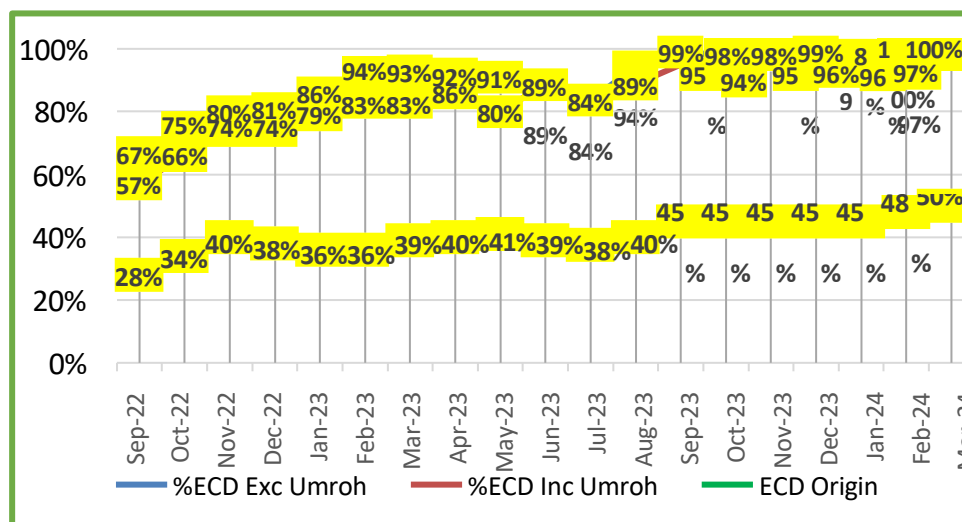
PENDAHULUAN

E-Government adalah konsep yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi, dan layanan kepada masyarakat [1]. Konsep ini mencakup penggunaan berbagai alat [2] yang memungkinkan akses yang lebih baik ke layanan publik serta meningkatkan akuntabilitas dalam

pengambilan keputusan pemerintah [3]. Sejalan dengan pendapat Nurdin [4], salah satu tujuan utama *e-government* adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi pemerintahan. Dengan menggunakan teknologi, tugas administratif dapat dilaksanakan dengan lebih cepat dan tepat. Di samping itu, *e-government* juga berkontribusi pada peningkatan transparansi dalam pengambilan keputusan pemerintah. Ini menciptakan platform elektronik yang memfasilitasi interaksi antara pemerintah, warga, dan sektor bisnis, serta bertujuan untuk mengubah cara pemerintah beroperasi dan berkomunikasi dengan masyarakat secara lebih efektif.

Electronic Customs Declaration atau seringkali dikenal dengan e-CD merupakan inovasi dalam bidang kepabeanan yang memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah dan mempercepat proses deklarasi barang. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017, e-CD dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam kegiatan ekspor dan impor. e-CD dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan deklarasi barang. Dengan akses yang mudah dan panduan melalui laman khusus layanan CD pada *website* resmi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan panduan yang jelas melalui video panduan e-CD, pengguna dapat menyelesaikan proses deklarasi dengan cepat dan efisien.

Penggunaan e-CD dapat meningkatkan efisiensi dalam proses deklarasi dan pengawasan di Bea Cukai [5]. Sistem ini mengurangi kebutuhan untuk metode manual yang lebih lambat dan rentan terhadap kesalahan. Selain itu, e-CD juga meningkatkan transparansi yang dapat diakses oleh pelapor dan pihak-pihak terkait. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, *e-government* menjadi semakin penting dalam memperkuat sistem pemerintahan modern. Implementasi *e-government* seperti e-CD tidak hanya memberikan kemudahan bagi pengguna, tetapi juga berperan strategis dalam mendorong reformasi birokrasi serta meningkatkan kualitas layanan publik. Melalui sistem yang terintegrasi dan berbasis digital, e-CD mencerminkan komitmen pemerintah dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, memfasilitasi interaksi yang lebih efisien, dan mendukung percepatan proses administrasi di sektor pabean. Inovasi ini menunjukkan langkah nyata dalam menghadapi tantangan globalisasi dan digitalisasi, serta berkontribusi pada pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan melalui peningkatan sistem pengawasan dan pengelolaan barang yang lebih efektif.



Gambar 1. Data Tren Pengisian E-CD Sep 2022 – April 2024
Sumber: Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (2024)

Gambar 1 menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dalam penggunaan *electronic Customs Declaration* (e-CD) dalam sektor umroh selama periode September 2022 hingga Maret 2024. Baik e-CD eksklusif umroh, inklusif umroh, maupun e-CD origin secara umum mengalami pertumbuhan yang pesat. Hal ini mengindikasikan adanya pergeseran yang signifikan dari dokumen fisik ke dokumen elektronik dalam industri umroh. Kenaikan ini kemungkinan didorong oleh berbagai faktor seperti regulasi pemerintah yang mendukung digitalisasi, inovasi teknologi, serta perubahan perilaku konsumen yang semakin mengadopsi solusi digital. Pertumbuhan e-CD ini membawa sejumlah manfaat

seperti peningkatan efisiensi, transparansi, dan keamanan dalam penyelenggaraan ibadah umroh. Namun, perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi tantangan yang mungkin dihadapi dalam implementasi e-CD dan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan keberlanjutan tren positif ini.

Salah satu penelitian yang relevan dengan studi ini adalah karya Nhampossa dan Oghazi pada tahun 2017 berjudul "*Customs E-Government and Trade Facilitation: A Review of ICT Adoption and Customs Reform in Developing Countries*," yang berfokus pada adopsi teknologi informasi dalam sektor Bea Cukai di negara-negara berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana adopsi teknologi informasi dapat mempengaruhi perdagangan internasional dan mempermudah proses pabean. Nhampossa dan Oghazi mengkaji reformasi Bea Cukai yang melibatkan teknologi informasi serta dampaknya di negara-negara berkembang. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi dalam sektor ini memberikan berbagai manfaat, seperti peningkatan efisiensi proses pabean, pengurangan biaya perdagangan internasional, dan peningkatan transparansi. Namun, penelitian ini juga mencatat tantangan yang dihadapi negara-negara berkembang dalam mengadopsi dan mengimplementasikan teknologi tersebut, termasuk masalah infrastruktur dan kurangnya sumber daya.

Selain itu, kurangnya kesadaran penumpang terkait aturan kepabeanan, khususnya yang berkaitan dengan barang bawaan, telah menimbulkan ketidakpatuhan dalam deklarasi, terutama dalam melaporkan barang berharga atau barang tertentu. Berdasarkan data internal Bea Cukai Soekarno-Hatta, hanya sekitar 1% penumpang yang secara aktif melaporkan barang bawaannya. Angka ini menggambarkan bahwa dari setiap 100 penumpang, hanya satu orang yang melaporkan barang bawaannya. Mayoritas pelaporan tersebut terbatas pada barang-barang tertentu seperti uang tunai dalam jumlah besar, perangkat elektronik bernilai tinggi (misalnya, laptop, kamera, atau ponsel), serta perhiasan. Barang-barang ini sering kali dilaporkan karena sudah diketahui oleh masyarakat sebagai objek yang memerlukan pelaporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang oleh Penumpang. Namun, rendahnya literasi masyarakat menyebabkan barang-barang lain yang seharusnya dilaporkan sering kali terlewat. Barang-barang tersebut tidak hanya terbatas pada uang tunai atau barang elektronik, tetapi juga mencakup barang pribadi dengan nilai di atas batas bebas bea masuk sebesar USD 500 per orang. Selain itu, barang dagangan seperti pakaian dalam jumlah besar atau peralatan bisnis sering kali tidak dilaporkan karena dianggap sebagai barang pribadi. Produk lain yang juga memerlukan pelaporan adalah makanan, minuman, dan tembakau dalam jumlah tertentu, seperti rokok lebih dari 200 batang atau minuman beralkohol lebih dari 1 liter. Barang-barang yang dilarang atau dibatasi, seperti senjata, bahan peledak, flora dan fauna yang dilindungi, serta produk hewani eksotis, juga menjadi perhatian utama Bea Cukai. Bahkan, barang-barang berisiko seperti bahan kimia berbahaya atau alat medis khusus sering kali tidak tercantum dalam deklarasi. Rendahnya tingkat literasi masyarakat mengenai kewajiban deklarasi ini berpotensi memicu konflik dan komplain, terutama ketika penumpang mendapati barang mereka dikenakan pemeriksaan fisik atau bahkan dikenakan pajak tambahan yang tidak diantisipasi.

Di tengah berbagai kendala tersebut, Bea Cukai Soekarno-Hatta juga menghadapi tekanan dari sisi citra publik. Kasus-kasus viral terkait keluhan masyarakat atas proses pemeriksaan di media sosial seringkali berdampak negatif pada reputasi institusi. Situasi ini diperparah oleh tingginya komplain terhadap sistem registrasi IMEI barang elektronik, yang menambah beban kerja petugas dan kerap kali memicu ketidakpuasan penumpang terhadap prosedur yang dianggap tidak efisien.

METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang kompleks terkait implementasi sistem *electronic Customs Declaration* (e-CD) di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta. Dengan menggunakan metode kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan sikap pengguna, baik penumpang maupun petugas Bea dan Cukai, terhadap sistem yang baru diterapkan. Data akan diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen, sehingga memberikan gambaran yang lebih holistik tentang dampak kebijakan tersebut dalam konteks sosial dan operasional yang lebih luas [6]. Menurut Sugiyono [7], wawancara adalah metode yang efektif untuk

mengumpulkan informasi langsung dari responden, di mana peneliti dapat melakukan tanya jawab secara terbuka untuk menggali informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan persepsi pengguna terhadap sistem *electronic Customs Declaration* (e-CD). Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur, tergantung pada kebutuhan penelitian.

Selain wawancara, observasi juga digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mengamati langsung perilaku dan interaksi pengguna dengan sistem e-CD. Sugiyono [7] menjelaskan bahwa observasi memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat mengenai situasi dan kondisi di lapangan. Dengan melakukan pengamatan langsung, peneliti dapat mencatat aspek-aspek yang mungkin tidak terungkap melalui wawancara. Dokumentasi merupakan teknik lain yang digunakan dalam penelitian ini, di mana peneliti mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen terkait implementasi sistem e-CD. Dokumentasi dapat mencakup laporan kebijakan, prosedur operasional, serta data statistik yang relevan. Sugiyono menyatakan bahwa dokumentasi adalah metode yang berguna untuk menelusuri informasi historis dan mendukung data penelitian. Dengan menggabungkan ketiga teknik pengumpulan data ini—wawancara, observasi, dan dokumentasi—peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai dampak implementasi sistem e-CD di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Kebijakan Sistem e-CD pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta Tahun 2022-2024

Implementasi kebijakan sistem e-CD (*electronic Customs Declaration*) di KPU BC Soekarno-Hatta pada tahun 2022 hingga 2024 bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses deklarasi barang bawaan penumpang. Hal ini mencerminkan transformasi digital yang diusung oleh pemerintah Indonesia dalam rangka mendukung transparansi dan efisiensi administrasi publik. Sistem e-CD menggantikan metode deklarasi manual yang sebelumnya seringkali memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan, serta memberikan kemudahan bagi penumpang yang membawa barang untuk mengisi data secara elektronik melalui aplikasi yang terhubung langsung dengan sistem Bea Cukai [8].

Dalam menganalisis implementasi kebijakan *Electronic Customs Declaration* (e-CD) di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta, penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III, yang mencakup empat variabel utama: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

a. Komunikasi

Penerapan e-CD ini dilakukan secara bertahap, dengan sosialisasi dan edukasi bagi penumpang yang datang ke Indonesia mengenai cara menggunakan sistem ini. Berdasarkan wawancara, sosialisasi sistem *electronic Customs Declaration* (e-CD) oleh Bea Cukai Soekarno-Hatta telah dilakukan melalui berbagai media seperti website resmi, media sosial, banner di area kedatangan, video *tutorial*, serta edukasi langsung oleh petugas di bandara. Selain itu, Bea Cukai juga bekerja sama dengan maskapai penerbangan untuk menyampaikan informasi kepada penumpang sebelum kedatangan. Namun, beberapa penumpang masih merasa sosialisasi kurang efektif, terutama bagi mereka yang baru pertama kali menggunakan e-CD, serta informasi mengenai sistem ini belum tersedia secara luas di berbagai media yang mudah diakses sebelum tiba di bandara. Hal tersebut diakibatkan karena banyak penumpang yang kesulitan mengisi data secara elektronik, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi digital atau mereka yang datang dari negara yang tidak familiar dengan penggunaan aplikasi kepastian berbasis elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun upaya telah dilakukan, baik sosialisasi melalui media sosial atau berkerjasama dengan pihak maskapai dan bandara, masih diperlukan strategi sosialisasi yang lebih masif dan terarah agar e-CD lebih dikenal dan digunakan dengan optimal oleh masyarakat terutama yang tidak terlalu memahami tentang teknologi.

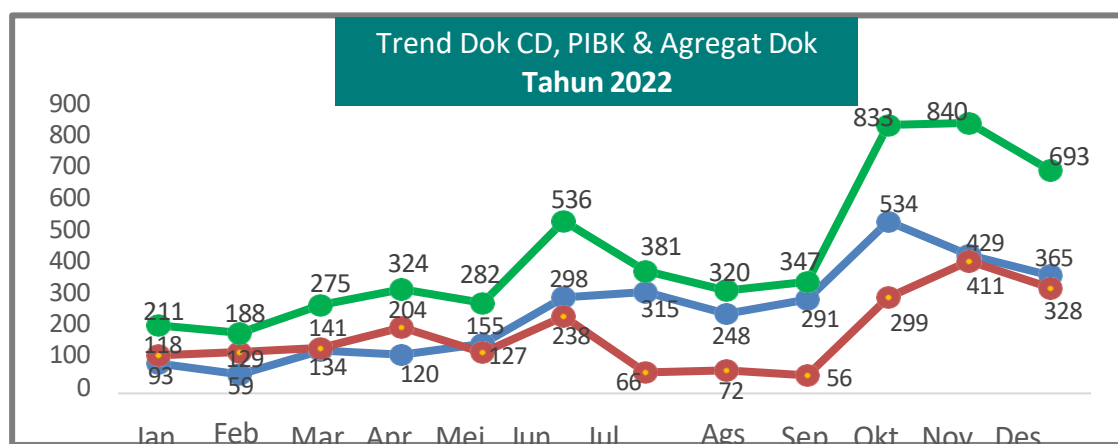
b. Sumber Daya

Para petugas Bea Cukai diberikan pelatihan untuk membantu penumpang yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut. Inovasi dalam pelayanan ini sangat relevan dengan konsep *e-government* yang disampaikan oleh Nurhakim, yang menekankan bahwa sistem pemerintahan yang modern harus mendukung transparansi dan akuntabilitas melalui penggunaan teknologi. Dalam konteks ini, e-CD tidak hanya sebagai alat untuk mempercepat proses administrasi, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan akurasi data kepabeanaan yang dibawa oleh penumpang [9]. Dengan begitu, sistem ini diharapkan dapat mengurangi kesalahan manusia dalam pengolahan data dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Proses implementasi sistem e-CD juga melibatkan perubahan dalam infrastruktur teknologi di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta. Sistem ini membutuhkan jaringan internet yang stabil dan kapasitas server yang cukup untuk menangani volume data yang besar. Pentingnya transformasi administrasi publik yang berbasis pada inovasi teknologi, yang tidak hanya berfokus pada efisiensi, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk itu, perbaikan infrastruktur menjadi salah satu langkah penting dalam memastikan kelancaran operasional sistem e-CD.

c. Disposisi

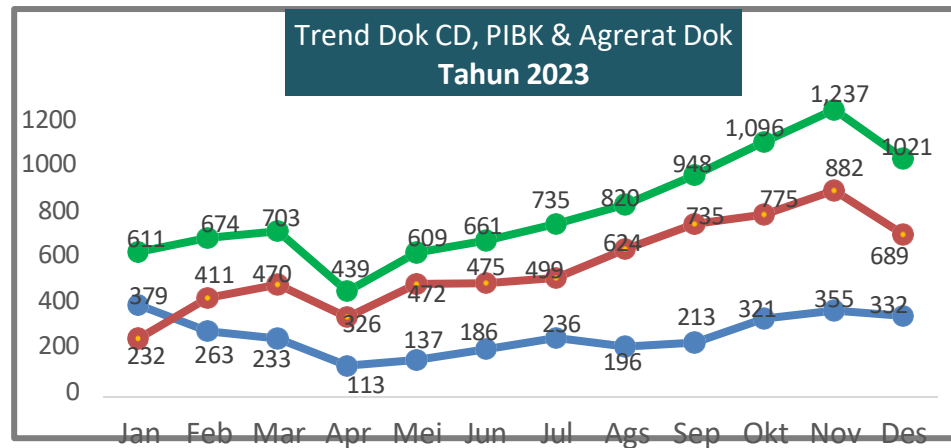
Kebijakan ini juga mencerminkan adaptasi Indonesia terhadap tren global yang semakin mengarah pada penggunaan teknologi dalam sektor publik. Sebagaimana yang dicatat oleh Pohan [10], difusi inovasi dalam pelayanan publik merupakan bagian dari strategi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pada kasus Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta, difusi inovasi ini tercermin dalam upaya mengintegrasikan sistem digital untuk mempermudah interaksi antara penumpang dan petugas Bea Cukai. Selain itu, implementasi e-CD diharapkan dapat mengurangi antrean panjang yang sering terjadi pada sistem manual, yang sebelumnya menjadi kendala utama dalam pelayanan di bandara internasional.



Gambar 2. Data Tren Dok, CD, PIBK & Agregat Dok 2022

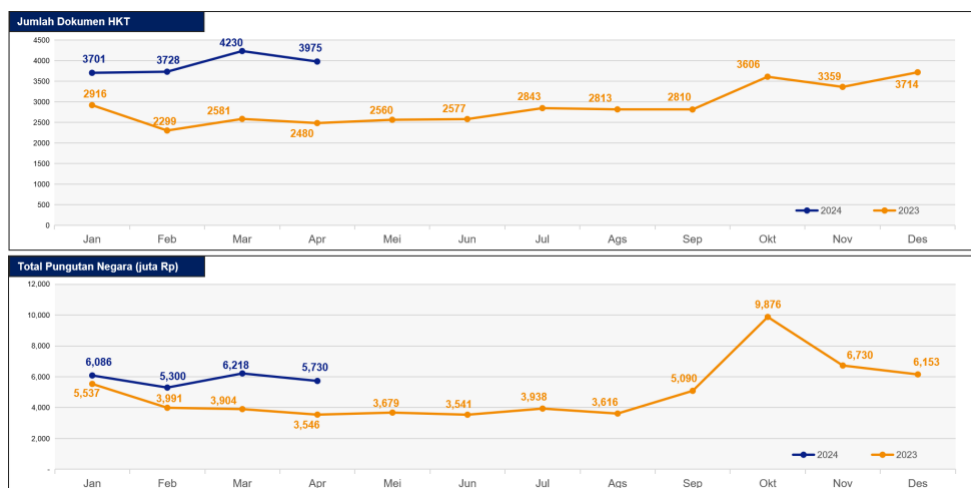
Sumber: Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (2024)

Gambar 2 di atas, menunjukkan tren perkembangan jumlah dokumen, baik itu dokumen *Customs Declaration* (CD), Pemberitahuan Impor Barang Kiriman (PIBK), maupun gabungan keduanya (agregat dokumen) sepanjang tahun 2022. Terlihat adanya fluktuasi yang cukup signifikan dari bulan ke bulan. Secara umum, jumlah dokumen cenderung meningkat dari awal tahun hingga mencapai puncaknya pada bulan November, kemudian mengalami sedikit penurunan di bulan Desember. Kenaikan yang paling signifikan terjadi pada periode antara bulan Juli hingga November, terutama untuk dokumen jenis agregat. Fluktuasi ini mungkin dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti musim, kebijakan pemerintah, atau kondisi ekonomi yang sedang berlangsung. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam, perlu dilakukan analisis lebih lanjut dengan mempertimbangkan data- data pendukung lainnya.



Gambar 3. Data Tren Dok, CD, PIBK & Agregat Dok 2023 Sumber: Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (2024)

Berdasarkan Gambar 3 jika kita bandingkan dengan Gambar 2, perbandingan antara tren dokumen tahun 2022 dan 2023 menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam jumlah keseluruhan dokumen pada tahun 2023. Baik dokumen jenis CD, PIBK, maupun agregat dokumen mengalami pertumbuhan yang lebih tinggi pada tahun 2023. Meskipun kedua tahun menunjukkan fluktuasi musiman yang serupa, puncak tertinggi pada tahun 2023 jauh lebih menonjol. Kenaikan ini mengindikasikan adanya peningkatan aktivitas yang berkaitan dengan dokumen-dokumen tersebut dan kemungkinan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti perubahan kebijakan, kondisi ekonomi, atau faktor musiman. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif, diperlukan analisis lebih lanjut dengan mempertimbangkan data pendukung lainnya seperti jenis dokumen spesifik, sektor industri, atau peristiwa eksternal yang mungkin mempengaruhi tren tersebut.



Gambar 4. Data Penerimaan CD (HKT)
Sumber: Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (2024)

Berdasarkan Gambar 4, analisis data jumlah dokumen HKT dan total pungutan negara menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dari tahun 2023 ke 2024. Hal ini mengindikasikan adanya peningkatan kesadaran dan minat masyarakat serta pelaku usaha untuk melindungi hak kekayaan intelektual mereka. Kenaikan jumlah pengajuan dokumen HKT berbanding lurus dengan peningkatan total pungutan negara, menunjukkan kontribusi yang semakin besar dari sektor HKI terhadap pendapatan negara. Meskipun terdapat fluktuasi bulanan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, tren umum yang terlihat adalah pertumbuhan yang positif. Hasil ini menunjukkan upaya pemerintah dalam mendorong perlindungan HKI telah membuahkan hasil yang baik.

d. Struktur Birokrasi

Dari sisi pengawasan, implementasi e-CD juga memungkinkan petugas Bea Cukai untuk memantau data barang yang dibawa penumpang secara real-time. Hal ini memberikan transparansi yang lebih besar dalam proses deklarasi dan mempermudah identifikasi barang yang perlu diperiksa lebih lanjut. Sebagai bagian dari upaya menuju pemerintahan yang terbuka, sistem ini mendukung terciptanya administrasi publik yang lebih akuntabel dan terpercaya, sebagaimana disarankan oleh Nurdin (2018). Secara keseluruhan, kebijakan ini berfungsi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno-Hatta, dengan fokus pada modernisasi sistem kepabeanan yang lebih cepat dan transparan.

2. Kendala dalam Implementasi e-CD pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno-Hatta Tahun 2022-2024

Meskipun implementasi e-CD di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta membawa berbagai keuntungan, sistem ini juga menghadapi sejumlah kendala dalam pelaksanaannya. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah ketidakpahaman sebagian besar penumpang terhadap cara menggunakan sistem e-CD. Banyak penumpang yang kesulitan mengisi data secara elektronik, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi digital atau mereka yang datang dari negara yang tidak familiar dengan penggunaan aplikasi kepabeanan berbasis elektronik. Kendala ini, menurut Purwito [11], merupakan masalah umum dalam implementasi teknologi baru di sektor publik, di mana adopsi teknologi oleh masyarakat sering kali terganjal oleh kurangnya pemahaman dan keterampilan dalam mengoperasikan sistem.

Selain masalah pemahaman pengguna, kendala teknis juga menjadi tantangan besar dalam implementasi e-CD. Gangguan jaringan internet dan sistem yang seringkali tidak stabil membuat proses deklarasi barang menjadi terhambat, terutama pada jam-jam sibuk di bandara. Hal ini menyebabkan antrian panjang dan memperlambat proses pelayanan. Menurut Widodo (2016), penerapan *e-government* yang sukses sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi yang mendukung sistem tersebut. Jika infrastruktur jaringan tidak memadai, maka kualitas pelayanan publik yang ingin dicapai melalui sistem digital akan terhambat. Keterlambatan dalam pengisian data atau kesalahan dalam input informasi juga sering terjadi akibat gangguan teknis ini, yang mengakibatkan penundaan dalam pemeriksaan barang.

Kendala lainnya adalah terkait dengan keterbatasan pelatihan yang diberikan kepada petugas di lapangan. Walaupun Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta telah melakukan pelatihan bagi petugas untuk membantu penumpang yang kesulitan, masih banyak petugas yang belum sepenuhnya memahami cara terbaik untuk menangani masalah yang muncul selama proses deklarasi. Hal ini mengarah pada ketidakpastian dalam memberikan bantuan yang tepat waktu dan efektif, yang tentunya mengurangi efektivitas sistem itu sendiri. Karena jika petugas sudah menguasai E-CD setelah mendapatkan pelatihan, maka proses transfer informasi dalam proses pendampingan akan lebih cepat dan efektif. Walaupun tidak sepenuhnya menyelesaikan kendala, tetapi hal ini akan meminimalisasikan kendala dalam implementasi e-CD. Purwito dan Ali [12] menjelaskan bahwa dalam penerapan sistem yang baru, kesiapan sumber daya manusia adalah salah satu faktor kunci untuk memastikan sistem berjalan dengan lancar.

Masalah terkait dengan sistem administrasi dan pengolahan data juga menjadi kendala, di mana terkadang data yang diinput tidak sinkron dengan sistem internal Bea Cukai. Ketidakakuratan data barang yang dimasukkan oleh penumpang atau petugas menyebabkan terjadinya inkonsistensi dalam proses pemeriksaan barang, yang bisa berdampak pada peningkatan risiko keamanan dan keselamatan. Mengingat pentingnya akurasi dalam pengelolaan data kepabeanan, masalah seperti ini jelas menjadi hambatan dalam penerapan sistem e-CD secara efektif. Sebagaimana dikatakan oleh Nurhakim (2014), sistem yang tidak transparan dan tidak akurat dapat menyebabkan terjadinya ketidakpercayaan dari masyarakat terhadap sistem pemerintah.

Selain itu, kendala dalam koordinasi antara instansi terkait, seperti Kementerian Perhubungan dan pihak Bandara Soekarno-Hatta, juga dapat mempengaruhi efektivitas implementasi sistem e-

CD. Tanpa adanya koordinasi yang baik antara berbagai pihak yang terlibat dalam proses deklarasi barang, sistem e-CD bisa terganggu dan tidak berfungsi dengan optimal. Pohan et al. (2023) mencatat bahwa dalam implementasi inovasi pelayanan publik, kolaborasi antar lembaga sangat diperlukan untuk memastikan kesuksesan penerapan sistem tersebut. Jika kolaborasi antar lembaga kurang terjalin dengan baik, maka upaya untuk mencapai efisiensi dalam pelayanan publik akan sulit terwujud. Untuk memastikan integrasi sistem e-CD dengan instansi lain, Bea Cukai akan meningkatkan sistem monitoring e-CD yang bisa diakses oleh instansi terkait lainnya sehingga memudahkan proses sinkronisasi data dan akurasi dalam proses pengelolaan data keabeanan.

3. Upaya yang Dilakukan oleh Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno-Hatta untuk Mengatasi Kendala dalam Implementasi E-CD

Untuk mengatasi berbagai kendala yang muncul selama implementasi e-CD, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta telah melakukan berbagai upaya perbaikan. Salah satu langkah utama yang diambil adalah meningkatkan pelatihan bagi petugas Bea Cukai agar mereka lebih terampil dalam membantu penumpang yang kesulitan dalam mengisi formulir elektronik. Pelatihan ini tidak hanya mencakup cara penggunaan sistem, tetapi juga cara menghadapi masalah teknis yang mungkin muncul selama proses deklarasi. Hal ini sesuai dengan prinsip yang disarankan oleh Utami (2023), di mana peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu kunci dalam menghadapi tantangan yang muncul dalam transformasi administrasi publik.

Selain itu, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta juga berfokus pada penguatan infrastruktur teknologi untuk mendukung kelancaran proses e-CD. Peningkatan kualitas jaringan internet dan kapasitas server yang digunakan untuk mengelola data deklarasi barang telah dilakukan untuk menghindari gangguan teknis yang dapat memperlambat proses [13]. Sebagai langkah antisipasi, pihak Bea Cukai juga mengatur sistem pemantauan secara real-time untuk memastikan bahwa sistem tetap berjalan dengan lancar, bahkan pada jam-jam sibuk.

Untuk memperbaiki tingkat pemahaman penumpang, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta telah menyediakan berbagai media informasi dan edukasi yang lebih mudah diakses oleh penumpang. Informasi tentang cara menggunakan sistem e-CD dapat diakses melalui aplikasi dan papan informasi yang ada di bandara. Dengan pendekatan ini, diharapkan bahwa penumpang dapat lebih mudah memahami cara mengisi data barang dengan benar, yang pada akhirnya akan mempercepat proses deklarasi dan mengurangi kesalahan dalam pengisian data. Sejalan dengan itu, menurut Nurhakim (2014), penggunaan teknologi dalam pelayanan publik harus diimbangi dengan upaya sosialisasi yang maksimal agar masyarakat dapat menerima perubahan tersebut dengan baik [14]

Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta juga terus memperbaiki mekanisme koordinasi antar instansi terkait. Dalam hal ini, mereka berupaya untuk menjalin komunikasi yang lebih baik dengan instansi lain, seperti Kementerian Perhubungan dan pengelola Bandara Soekarno-Hatta, agar sistem e-CD dapat berjalan dengan lebih efisien. Peningkatan koordinasi antar lembaga ini diharapkan dapat mengurangi hambatan yang terkait dengan kurangnya sinkronisasi sistem dan memperlancar jalannya proses deklarasi barang. Nurdin [15] menekankan bahwa koordinasi yang baik antar lembaga pemerintahan sangat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan efisien.

Secara keseluruhan, upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan efisien dalam pengelolaan deklarasi barang penumpang. Dengan terus memperbaiki infrastruktur, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan menyempurnakan sistem koordinasi, diharapkan implementasi e-CD ini dapat mengatasi kendala yang ada dan memberikan manfaat yang maksimal bagi publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi sistem e-CD di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta pada tahun 2022-2024 telah memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi dan transparansi dalam proses deklarasi barang bawaan penumpang. Sistem ini sesuai dengan prinsip *e-government* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui penerapan teknologi digital, proses deklarasi barang menjadi lebih cepat, akurat, dan meminimalisir human error, sehingga memberikan kemudahan bagi penumpang dan petugas dalam menjalankan tugasnya.
2. Meskipun implementasi e-CD telah berjalan dengan baik, beberapa kendala masih muncul. Di antara kendala utama adalah rendahnya pemahaman penumpang dalam mengisi data e-CD secara tepat, yang terkadang menyebabkan kesalahan atau ketidaksesuaian data. Selain itu, masalah teknis seperti gangguan jaringan dan ketidakstabilan sistem juga sering menghambat kelancaran proses, sehingga memperlambat waktu pelayanan dan mengganggu kenyamanan pengguna jasa.
3. Untuk mengatasi kendala tersebut, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta telah melakukan berbagai langkah, termasuk memberikan pelatihan intensif kepada petugas agar mereka dapat memberikan bantuan yang lebih efektif kepada penumpang yang kesulitan dengan sistem e-CD. Selain itu, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta juga berupaya untuk meningkatkan infrastruktur teknologi dengan memperkuat jaringan dan sistem untuk memastikan kelancaran operasional. Penyederhanaan antarmuka e-CD serta sosialisasi yang lebih luas kepada penumpang juga dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi mereka dalam proses deklarasi barang.

Berikut adalah beberapa saran berdasarkan hasil penelitian:

1. Mengingat masih adanya kesulitan dari sebagian penumpang dalam mengisi data e-CD dengan benar, penting untuk meningkatkan sosialisasi mengenai sistem ini. Edukasi lebih lanjut dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti video tutorial, pemberian panduan langsung di tempat, dan pemanfaatan media sosial untuk menjangkau lebih banyak orang.
2. Untuk mengatasi kendala teknis yang muncul, seperti gangguan jaringan dan ketidakstabilan sistem, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno-Hatta perlu terus memperkuat infrastruktur teknologi. Meningkatkan kapasitas server, memonitor secara real-time koneksi internet, serta memastikan kelancaran sistem sangat penting agar pelayanan tetap efisien dan tidak terganggu.
3. Agar pelayanan lebih efektif dan penumpang yang kesulitan dapat dibantu dengan lebih baik, perlu adanya pelatihan berkelanjutan bagi petugas yang menangani sistem e-CD. Pelatihan ini tidak hanya mencakup pemahaman teknis tentang sistem, tetapi juga keterampilan dalam berinteraksi dengan penumpang, terutama dalam menghadapi situasi yang penuh tekanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Nurhakim, M.R.S., 2014. Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(3), pp.403-422.
- Widodo, N., 2016. Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), pp.227-235.
- Utami, P., 2023. Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), pp.1-9.
- Nuridin, A.H.M., 2018. Menuju pemerintahan terbuka (open government) melalui implementasi *e-government*. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 5(1), pp.1-17.
- Pohan, S., Tarmizi, M. and Simbolon, W.I., 2023. Difusi Inovasi DJBC dalam Menerapkan Pelayanan

- eCD di Penerbangan Internasional Bandara Kualanamu Medan. MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi, 2(4), pp.255-264.
- Creswell, J.W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Sage Publications.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Putra, R. H., Zubaedah, I., & Hajar, S. (2024). Penerapan E-Governance dalam Penggunaan Electronic Custom Declaration (E-CD) di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Rawamangun. Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif, 23(2)
- Wibowo, S. A., & Irshadi, A. A. (2024). Analisis Harapan dan Persepsi terhadap Implementasi E-Customs Declaration di Indonesia. Journal Perspektif Bea dan Cukai, 8(2), 176.
- Pohan, S., Tarmizi, M. and Simbolon, W.I., 2023. Difusi Inovasi DJBC dalam Menerapkan Pelayanan eCD di Penerbangan Internasional Bandara Kualanamu Medan. MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi, 2(4), pp.255-264.
- Purwito M., Ali. 2010. Kepabeanan dan Cukai (Pajak Lalu Lintas Berang) Konsep dan Aplikasi Edisi Revisi 4. Jakarta: Kajian Fiskal FHUI bekerjasama dengan Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Purwito M., Ali dan Indriani. 2015 . Ekspor, Impor, Sistem Harmonisasi, Nilai Pabean dan Pajak dalam Kepabeanan. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Alamsyah, A., & Hidayat, S. (2018). Analisis Pengaruh Implementasi E-Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 7(2), 123-135
- Rayansa, W. R., Setiawan, E. B., Ruminda, M., Ricardianto, P., Wardhana, A., & Adi, E. N. (2022). The Implementation of Customs-Excise Information System and Automation Application in Logistic Companies at Soekarno-Hatta Airport, Indonesia. International Journal of Scientific Engineering and Science,
- Nurdin, A.H.M., 2018. Menuju pemerintahan terbuka (open government) melalui implementasi egovernment. Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan), 5(1), pp.1-17.