

TINJAUAN ATAS PENETAPAN SPTNP PADA KPPBC ABC

Indra Asmadewa¹ dan Renny Sukmono²

¹Jurusan Kepabeanan dan Cukai, Politeknik Keuangan Negara STAN, Bintaro
Jaya, Tangerang Selatan, 15222

² Jurusan Manajemen Keuangan, Politeknik Keuangan Negara STAN, Bintaro
Jaya, Tangerang Selatan, 15222

Email: indraasmadewa@pknstan.ac.id, rennysukmono@pknstan.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Tanggal masuk
[2020-08-20]

Revisi
[2020-11-30]

Tanggal terima
[2020-12-04]

ABSTRACT:

This study aims to analyze the repeated errors that occur at the Customs and Excise Supervision and Service Office (KPPBC) ABC in determining the Tariff and/or Customs Value Determination Letter (SPTNP). This qualitative research was conducted by carrying out observations and interviews to related parties by using learning organization as a theoretical framework to identify factors affecting errors in determining SPTNP. The results show that SPTNP determination process at KPPBC ABC has been carried out according to existing regulations. However, repeated errors in determining SPTNP resulted in objections to SPTNP indicates that there is no system perspective between sections within KPPBC ABC in resolving errors in determining SPTNP. The error is also affected by weak operational diversity factor causing that objection documentation is not able to provide feedback, and by the lack of concern to administrative work. In order to avoid repeated errors in determining SPTNP, KPPBC ABC needs to establish a special forum between sections involved in SPTNP services and periodic coordination with the Regional Office XYZ. Customs and excise section need to implement SPTNP and objection decisions filing system electronically so that they can provide feedback in examining the history of determination and objections to similar goods.

Keywords: SPTNP, learning organization, systems perspective

ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesalahan berulang yang terjadi di internal Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) ABC dalam melakukan penetapan Surat Penetapan Tarif dan/atau Nilai Pabean (SPTNP). Penelitian kualitatif ini dilakukan dengan melaksanakan observasi dan wawancara kepada pihak-pihak terkait dengan kerangka teori organisasi pembelajaran sebagai instrumen penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya kesalahan dalam penetapan SPTNP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penetapan SPTNP di KPPBC ABC sudah dijalankan sesuai peraturan yang berlaku. Namun kesalahan dalam penetapan SPTNP secara berulang yang berdampak pada diterimanya keberatan SPTNP mengindikasikan tidak adanya perspektif sistem antar seksi di dalam KPPBC ABC dalam menyelesaikan kesalahan penetapan SPTNP. Kesalahan tersebut juga dipengaruhi oleh lemahnya faktor keragaman operasional yang menyebabkan dokumentasi keberatan belum dapat memberikan umpan balik, dan kurangnya perhatian organisasi pada pekerjaan administrasi. Untuk menghindari terjadinya kesalahan penetapan SPTNP yang berulang, KPPBC ABC perlu membuat forum khusus antar seksi yang terlibat dalam pelayanan SPTNP dan koordinasi dengan Kantor Wilayah DJBC XYZ secara periodik. Seksi kepabeanan dan cukai perlu menerapkan pengarsipan dokumen SPTNP dan keputusan keberatan secara elektronik sehingga dapat menjadi umpan balik dalam pemeriksaan riwayat penetapan dan keberatan atas importasi barang dengan kondisi yang serupa.

Kata kunci: SPTNP, organisasi pembelajaran, perspektif sistem

1. PENDAHULUAN

Penerapan metode *self-assessment* untuk memberitahukan kewajiban pabean merupakan kemudahan dalam melakukan kegiatan impor barang yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 (UU Kepabeanan). Dalam penerapan sistem *self-assessment* importir diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri dan memberitahukan kewajiban pabeannya secara mandiri. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar pelayanan kepabeanan berjalan dengan lebih cepat dan juga memberikan kepercayaan kepada pengguna jasa.

Dalam pemberitahuan pabean, terdapat dua aspek paling penting yaitu tarif dan nilai pabean. Kedua aspek tersebut menentukan besarnya kewajiban pabean dalam sebuah kegiatan importasi barang. Penetapan nilai pabean sendiri memiliki enam metode (Metode I s.d Metode VI) yang harus digunakan secara berurutan yang telah ditetapkan pemerintah mengacu pada kesepakatan internasional (Jafar dan Sugianto, 2018). Penetapan nilai pabean juga bertambah kompleks ketika hal-hal seperti komisi dan jasa, biaya pengemas, biaya pengepakan, hingga biaya transportasi dan asuransi perlu dimasukkan dalam penghitungan.

Disinilah titik kelemahan penerapan metode *self-assessment*. Para pengguna jasa kepabeanan sangat dimungkinkan menghadapi situasi di mana mereka menghadapi kesulitan atau mengalami keraguan untuk memberitahukan nilai pabeannya (Ditjen Bea dan Cukai, 2018).

Untuk mengontrol kemungkinan kesalahan dalam penyampaian pemberitahuan pabean, DJBC memiliki alat kontrol berupa Surat Penetapan Tarif dan/atau Nilai Pabean (SPTNP) berupa dokumen tagihan apabila ditemukan kesalahan dalam penyampaian pemberitahuan pabean atau kewajiban pabean yang disampaikan kepada DJBC oleh importir. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 147/PMK.04/2009 yang mengatur tata cara penetapan tarif, nilai pabean, dan sanksi administrasi, serta penetapan

Direktur Jenderal Bea dan Cukai atau Pejabat Bea dan Cukai.

Penetapan tarif dan/atau nilai pabean atas barang impor pada KPPBC ABC dalam penelitian ini ditetapkan oleh Pejabat Fungsional Pemeriksa Dokumen (PFPD) di seksi kepabeanan dan cukai untuk kemudian akan diberitahukan kepada importir dengan diterbitkannya SPTNP oleh PFPD. Penerbitan hingga pengajuan SPTNP melibatkan dua bagian yaitu seksi kepabeanan dan cukai untuk penerbitan SPTNP dan seksi perbendaharaan untuk pengawasan penagihan atas SPTNP. Pada tahun 2018, KPPBC ABC telah menerbitkan SPTNP dengan jumlah 898.

Dalam hal importir tidak menyepakati SPTNP yang telah ditetapkan, maka importir dapat mengajukan keberatan. Pengajuan permohonan keberatan atas SPTNP dilakukan berdasarkan Per-15/BC/2017 tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan di Bidang Kepabeanan dan Cukai. Permohonan keberatan dapat diajukan secara tertulis kepada Direktur Jenderal u.p. Kepala Kantor KPPBC ABC atas penetapan dalam SPTNP yang telah diterbitkan oleh Pejabat Bea dan Cukai. Keberatan yang ditolak DJBC dapat diajukan banding ke Pengadilan Pajak (PP).

KPPBC ABC telah menerima permohonan keberatan sebanyak 100 permohonan keberatan selama periode tahun 2018. Dari 100 permohonan tersebut, 80 permohonan merupakan keberatan atas SPTNP (8,9% dari total SPTNP 2018). Ada empat jenis keputusan keberatan terkait permohonan keberatan yaitu mengabulkan seluruhnya, menolak sebagian, menolak seluruhnya, dan menetapkan lain (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, 2017). Berikut adalah data rekapitulasi keputusan keberatan di K PPBC ABC tahun 2018.

Tabel 1

Keputusan Keberatan Tahun 2018		
Keputusan Keberatan	Jml	%
Mengabulkan Seluruhnya	18	23%
Menolak Sebagian	2	3%
Menolak Seluruhnya	46	58%
Menetapkan Lain	14	18%
Jumlah	80	100%

Sumber: Diolah penulis dari Rekapitulasi Keberatan SPTNP KPPBC ABC

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat 18 keputusan keberatan atas SPTNP yang dikabulkan seluruhnya. Hal ini menunjukkan bahwa penetapan SPTNP juga memiliki potensi kesalahan yang dilakukan oleh Pejabat Bea dan Cukai. Sejumlah penelitian terkait penetapan nilai pabean mengindikasikan adanya kelemahan-kelemahan yang perlu diperhatikan untuk perbaikan. Firdiansyah (2019) mengidentifikasi bahwa proses identifikasi risiko penetapan tarif kepabeanan belum dilakukan dengan tepat karena belum mengakomodir isu-isu penghindaran tarif kepabeanan yang tinggi, dan risiko tidak diidentifikasi oleh orang yang kompeten. Riesfandiari (2019) juga menyimpulkan hal yang senada bahwa sistem kerja dan infrastruktur nilai pabean yang dimiliki DJBC masih memerlukan perbaikan yang mencakup mekanisme keberatan atas *rulings/advice*; prosedur konsultasi formal antara unit teknis (KPPBC) dengan unit pusat (DJBC); kebijakan pertukaran informasi dengan administrasi kepabeanan negara lain; dan ketersediaan informasi keputusan *rulings/advice* untuk umum. Bahkan dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa jumlah kekalahan DJBC di

tingkat banding atas penetapan nilai pabean mencapai lebih dari 50%.

Berdasarkan penelitian sebelumnya terkait penetapan SPTNP dan rekapitulasi keputusan keberatan pada KPPBC ABC, penulis selanjutnya merinci profil keputusan keberatan atas 18 keputusan tersebut seperti dijelaskan pada Tabel 2 di bawah ini. Untuk melihat pola kesalahan penetapan SPTNP.

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa terdapat permohonan keberatan atas SPTNP yang dikabulkan lebih dari sekali dengan kesamaan importir, jenis barang, dan jenis kesalahan pemberitahuan yaitu SPTNP atas jenis barang *Smart Card Reader* yang diimpor oleh PT. EEE. Terdapat empat SPTNP serupa yang ditetapkan kepada PT. EEE dengan dugaan kesalahan penetapan tarif. SPTNP tersebut antara lain SPTNP dengan nomor 338, 434, 699, dan 847. Selanjutnya terdapat juga permohonan keberatan atas SPTNP dengan kesamaan jenis barang yaitu *Azithromycin* yang dikabulkan lebih dari sekali namun dengan importir yang berbeda. SPTNP tersebut antara lain SPTNP nomor 503 yang ditujukan kepada importir PT. BBB dan SPTNP nomor 609 yang ditujukan kepada importir PT. JJJ. Kedua SPTNP tersebut ditetapkan dengan dugaan kesalahan tarif.

Tabel 2. Rincian Atas Keputusan Keberatan SPTNP yang Dikabulkan Seluruhnya Tahun 2018

No	No. SPTNP	No. PIB	HS Code	Jenis Barang	Importir	Jenis Kesalahan
1	259	6324	7419.99.39	Cable Gland Progress Brass	PT. AAA	Tarif
2	278	6818	2914.19.00	2-Nonanone	PT. BBB	Tarif
3	319	7866	8542.39.00	Inlay Sheet	PT. CCC	Tarif
4	198	3154	8518.90.90	Aluminum Sheet Robin	PT. DDD	Tarif
5	296	6452	2937.29.00	Methylprednisolome base micronized usp 40	PT. BBB	Tarif
6	338	8009	8471.90.90	Smart Card Reader	PT. EEE	Tarif
7	284	7003	8209.00.00	Carbide Saw	PT. FFF	Tarif
8	430	9343	8413.91.90	Tractor Spareparts	PT. GGG	Tarif
9	434	11545	8471.90.90	Smart Card Reader	PT. EEE	Tarif
10	517	12664	84.77.90.90	Part of Bag MakingMachine	PT. HHH	Tarif
11	503	12322	2941.90.00	Azithromycin	PT. BBB	Tarif
12	480	12013	9032.10.10	Cal 9400 Controller Configured	PT. III	Tarif
13	699	20411	8471.90.90	Smart Card Reader	PT. EEE	Tarif
14		15530	2941.90.00	Azithromycin	PT. JJJ	Tarif
15	799	25255	8422.90.90	Sparepart of Spring Machine	PT. KKK	Jumlah dan Nilai Pabean

No	No. SPTNP	No. PIB	HS Code	Jenis Barang	Importir	Jenis Kesalahan
16	844	26424	8536.90.99	Mercotac Rotary Connector Model	PT. LLL	Tarif
17	845	26592	8708.80.99	Firestone	PT. LLL	Tarif
18	847	26891	8471.90.90	Smart Card Reader	PT. EEE	Tarif

Sumber: Diolah Penulis dari Rekapitulasi Penagihan dan Rekapitulasi Keberatan Tahun 2018

Kasus keberatan yang terjadi di KPPBC ABC pada tahun 2018 menunjukkan bahwa terjadi kesalahan berulang dalam penetapan SPTNP. Berbeda dengan dua penelitian sebelumnya kesalahan berulang dalam penetapan SPTNP pada KPPBC ABC akan lebih banyak membahas hubungan internal KPPBC ABC terutama antara seksi-seksi yang terkait dalam pelayanan SPTNP.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menelaah faktor-faktor yang mempengaruhi kesalahan penetapan SPTNP. Identifikasi penyebab-penyebab kesalahan penetapan tersebut akan menggunakan teori organisasi pembelajaran khususnya sepuluh faktor yang memfasilitasi organisasi pembelajaran.

2. KAJIAN LITERATUR

a. Organisasi Pembelajaran

Peter Senge (dalam Kreitner dkk., 2011) menjelaskan bahwa organisasi pembelajaran (*learning organization*) adalah organisasi yang secara proaktif menciptakan, mendapatkan, dan mentransfer pengetahuan dan merubah perilakunya berdasarkan pengetahuan dan wawasan yang baru. Berdasarkan definisi tersebut terdapat tiga komponen sebagai karakteristik organisasi pembelajaran (Kreitner dkk., 2001). Pertama, ide-ide baru merupakan prasyarat untuk pembelajaran, dimana organisasi pembelajar secara aktif berusaha untuk memasukan ide-ide dan informasi baru ke dalam organisasi. Kedua, pengetahuan baru harus ditransfer ke seluruh organisasi. Dan ketiga, perilaku harus berubah sesuai dengan pengetahuan yang baru.

Sejumlah penelitian telah menunjukkan adanya hubungan yang positif antara organisasi

pembelajaran dan kinerja organisasi (Pokharel dan Choi, 2015; Jain dan Moreno, 2015). Penelitian Hussein dkk. (2013) pada institusi pendidikan publik juga menunjukkan adanya pengaruh langsung dari budaya organisasi pembelajaran pada kinerja organisasi dan inovasi organisasi.

Untuk menciptakan karakteristik organisasi pembelajaran dibutuhkan kapabilitas pembelajaran organisasi yang dibentuk oleh dua faktor utama yaitu faktor-faktor pemfasilitasi dan model atau gaya pembelajaran (Nevis dkk., 1995; Kreitner dkk., 2001). Selain itu, Edmondson dan Moingeon (1996) menjelaskan bahwa organisasi pembelajaran dapat menjadi sumber dari keunggulan kompetitif. Keberhasilan organisasi dalam mengidentifikasi cara meningkatkan kapabilitas organisasi untuk menyelesaikan permasalahannya pada gilirannya menjadi modal yang memberikan keunggulan kompetitif dibandingkan organisasi pesaingnya.

Penelitian ini akan memfokuskan pada sepuluh faktor pemfasilitasi organisasi pembelajaran untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesalahan dalam penetapan SPTNP.

b. Sepuluh Faktor-Faktor Pemfasilitasi

Organisasi Pembelajar

Kreitner dkk. (2001) menjelaskan bahwa faktor-faktor pemfasilitasi ini mewakili proses-proses dan struktur internal organisasi yang mempengaruhi seberapa mudah atau sulitnya, dan seberapa efektif proses pembelajaran dapat terjadi. Nevis dkk. (1995) menjelaskan sepuluh faktor pemfasilitasi pembelajaran organisasi sebagai berikut:

1. Pemindaian lingkungan (*scanning imperative*)

Pengumpulan informasi tentang kondisi dan praktik di luar unit organisasi; kepekaan pada lingkungan usaha; keingintahuan terhadap lingkungan eksternal yang berbeda dengan lingkungan internal.

2. Kesenjangan kinerja (*performance gap*)

Persepsi bersama atas kesenjangan antara kondisi kinerja aktual dengan yang diharapkan; kekurangan dalam capaian kinerja dilihat sebagai peluang untuk pembelajaran.

3. Perhatian pada pengukuran kinerja (*concern for measurement*)

Memperhatikan usaha yang dikeluarkan untuk mendefinisikan dan mengukur faktor-faktor kunci ketika memasuki area-area yang baru; mencari ukuran kinerja yang spesifik dan terukur; diskusi matriks ukuran kinerja sebagai kegiatan pembelajaran.

4. Pola pikir eksperimental (*experimental mindset*)

Dukungan untuk mencoba hal-hal yang baru; keingintahuan atas bagaimana segala sesuatu bekerja; kemampuan untuk bermain/mencoba dengan sesuatu; kegagalan dapat diterima, tidak untuk dihakimi; perubahan-perubahan dalam proses kerja, kebijakan, dan struktur merupakan rangkaian kesempatan untuk pembelajaran.

5. Iklim keterbukaan (*climate of openness*)

Kemampuan mengakses informasi; komunikasi yang terbuka dengan organisasi; permasalahan/kesalahan/ pelajaran disebarkan, tidak disembunyikan; debat dan konflik adalah cara-cara yang dapat diterima untuk memecahkan masalah.

6. Pendidikan berkelanjutan (*continuous education*)

Komitmen terus menerus pada pendidikan untuk semua tingkatan organisasi; dukungan yang jelas untuk pertumbuhan dan pengembangan semua anggota organisasi.

7. Keragaman operasional (*operational variety*)

Keragaman dalam metode, prosedur, dan sistem; apresiasi untuk keberagaman; Definisi kompetensi dinilai lebih pluralistik dari pada yang definisi tunggal.

8. Pendukung berganda (*multiple advocates*)

Banyak ide-ide dan metode baru yang diajukan oleh pegawai pada semua tingkatan; dan terdapat lebih dari satu pendukung.

9. Keterlibatan kepemimpinan (*involved leadership*)

Pemimpin mengartikulasikan visi, terlibat dalam implementasi visi tersebut; sering berinteraksi dengan para anggota organisasi; berperan aktif terlibat dalam program-program pendidikannya.

10. Perspektif sistem (*systems perspective*)

Saling ketergantungan antar unit organisasi; masalah dan solusi dilihat sebagai hubungan sistemik antara proses-proses; koneksi antara kebutuhan dan tujuan unit dan perusahaan.

Sepuluh faktor pemfasilitasi pembelajaran organisasi ini dapat menjadi faktor yang mendukung atau menghambat kemampuan organisasi untuk merespon lingkungannya (Kreitner dkk., 2001). Karena itu, penulis akan menggunakan sepuluh faktor ini sebagai acuan untuk memastikan apakah temuan hasil pengamatan atas proses penetapan SPTNP menjadi pendukung atau penghambat proses pembelajaran organisasi.

c. Proses Penetapan Tarif dan Nilai Pabean oleh Pejabat di KPPBC ABC

Dalam sistem self assesstment, importir diminta memberitahukan jumlah jenis dan kualitas barangnya. Importir juga diminta memberitahu-kan sendiri tarif, nilai pabean dan pembebanan atas transaksi impor barang yang dilakukan. Dalam pemberitahuan pabean, terdapat dua aspek paling penting yaitu tarif dan nilai pabean. Kedua aspek tersebut menentukan besarnya kewajiban pabean dalam sebuah kegiatan importasi barang.

Sesuai UU Kepabeanan, tarif didefinisikan sebagai klasifikasi barang dan pembebanan bea masuk atau bea keluar. Terdapat dua muatan utama dalam pengertian tarif, yang pertama adalah klasifikasi barang yang diatur lebih lanjut oleh Menteri Keuangan dalam Buku Tarif Kepabeanan Indonesia (BTKI); yang kedua adalah besarnya pembebanan bea masuk atau bea keluar yang dinyatakan dalam persentase (%) tertentu atau dalam rupiah tertentu. aspek kedua dalam pemberitahuan pabean yaitu nilai pabean, nilai yang digunakan sebagai dasar untuk menghitung bea masuk dalam konteks importasi. Dalam penetapan nilai pabean sendiri memiliki enam metode (Metode I s.d Metode VI) yang harus digunakan secara berurutan

yang telah ditetapkan pemerintah mengacu pada kesepakatan internasional (Jafar dan Sugianto, 2018).

Namun di sisi lain, Pejabat Bea dan Cukai tetap mengawasi sistem self assessment yang dilakukan oleh importir. Pejabat Bea dan Cukai berwenang menetapkan tarif dan nilai pabean untuk penghitungan bea masuk sebelum diajukan pemberitahuan pabean atau dalam jangka waktu tiga puluh hari sejak tanggal pemberitahuan pabean. Kewenangan ini dilakukan untuk meneliti kebenaran pemberitahuan tarif dan nilai pabean yang dilakukan oleh importir. Penetapan yang dilakukan oleh pejabat di KPPBC ABC berpedoman pada PMK Nomor 51/PMK.04/2008 sebagaimana telah diubah dalam PMK Nomor 147/PMK.04/2009.

Dalam rangka menentukan nilai pabean untuk penghitungan bea masuk, Pejabat Bea dan Cukai melakukan penelitian terhadap nilai pabean yang diberitahukan dalam pemberitahuan pabean impor dan semua dokumen yang menjadi lampirannya sebagaimana telah diatur dalam PMK 34/PMK.04/2016 tentang Perubahan atas PMK Nomor 160/PMK.04/2010 tentang nilai pabean untuk penghitungan bea masuk. Nilai pabean untuk penghitungan bea masuk adalah nilai transaksi dari barang impor yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang dalam *International Commercial Terms (incoterms)* terdiri dari *Cost*, *Insurance*, dan *Freight (CIF)*.

Adapun nilai pabean yang ditetapkan dengan nilai transaksi tersebut disebut sebagai Metode I jika nilai pabean yang diberitahukan wajar. Dalam hal nilai pabean untuk penghitungan bea masuk tidak dapat ditentukan berdasarkan nilai transaksi maka nilai pabean ditetapkan berdasarkan salah satu metode dari Metode II sampai dengan VI sesuai hirarki penggunaannya. Metode II adalah metode menggunakan nilai transaksi barang identik, Metode III adalah metode menggunakan nilai transaksi barang serupa, Metode IV adalah metode deduksi, Metode V adalah metode komputasi, dan Metode VI adalah metode pengulangan (*fall back*).

Penelitian nilai pabean meliputi adanya kondisi jual beli, terpenuhinya persyaratan nilai

transaksi, meneliti hasil pemeriksaan fisik, dan menguji kewajaran pemberitahuan nilai pabean yang tercantum pada pemberitahuan pabean. Pengujian kewajaran terhadap nilai pabean yang diajukan oleh importir bertujuan untuk memeriksa kemungkinan nilai pabean yang diajukan tidak wajar. Kemudian dilakukan juga uji profil importir yang nilai pabeannya dianggap tidak wajar. Terdapat empat kategori pada database profil importir yaitu *low risk*, *medium risk*, *high risk*, dan *very high risk*.

Nilai pabean ditetapkan menggunakan metode I jika importir adalah importir kategori *low risk* sedangkan untuk kategori lainnya akan diterbitkan Informasi Nilai Pabean (INP) sehingga importir diwajibkan menyerahkan Deklarasi Nilai Pabean (DNP) kepada Pejabat Bea dan Cukai. Jika importir tidak menyerahkan atau terlambat menyerahkan maka nilai pabean akan ditetapkan menggunakan metode II sampai VI sesuai dengan hierarki penggunaannya.

Terhadap hasil penelitian DNP yang telah dilakukan apabila masih terdapat keraguan, Pejabat Bea dan Cukai dapat melakukan konsultasi nilai pabean dengan importir atau kuasa barang yang bersangkutan. Hasil penetapan nilai pabean dituangkan dalam Lembar Hasil Penetapan dan Penelitian Nilai Pabean (LPPNP) yang dibuat oleh Pejabat Bea dan Cukai.

d. Proses Pengajuan SPTNP atas barang impor di KPPBC ABC

SPTNP merupakan respon yang diterbitkan oleh Pejabat Bea dan Cukai apabila ditemukan kesalahan atau ketidakcocokan pada pemberitahuan secara *self-assessment* yang dilakukan oleh importir. Penerbitan hingga pengajuan SPTNP di KPPBC ABC sendiri terkait pada dua seksi yaitu seksi kepabeanan dan cukai untuk penerbitan SPTNP dan seksi perbenda-haraan untuk pengawasan penagihan atas SPTNP. Proses penerbitan hingga pengajuan SPTNP di KPPBC ABC berpedoman pada PMK No. 51/PMK.04/2008 dan PMK No. 147/PMK.04/2009.

Penetapan tarif dan/atau nilai pabean atas barang impor yang ditetapkan oleh PFPD di seksi kepabeanan dan cukai akan diberitahukan kepada importir dengan diterbitkannya SPTNP

oleh PFPD. SPTNP tersebut kemudian akan direkam dalam sistem informasi kepabeanan dan cukai (*Customs and Excise Information System Automation/CEISA*) oleh pejabat yang menerbitkan SPTNP tersebut. Berkas-berkas dokumen atas importasi barang terkait beserta SPTNP yang diterbitkan kemudian diserahkan ke staf penerimaan dokumen di seksi kepabeanan dan cukai untuk dilakukan pengarsipan atas SPTNP yang telah diterbitkan. Berkas-berkas dokumen yang telah diarsipkan oleh staf penerimaan dokumen kemudian diserahkan kepada seksi perbendaharaan yang bertugas mengawasi penagihan atau pengembalian yang timbul atas terbitnya SPTNP tersebut.

Penyampaian surat penetapan disampaikan kepada orang yang bersangkutan melalui media elektronik yaitu portal pengguna jasa. Surat penetapan disampaikan paling lama pada hari kerja berikutnya sejak tanggal keputusan. Kekurangan pembayaran yang timbul atas terbitnya SPTNP wajib dibayar paling lambat 60 hari sejak tanggal penetapan. Kekurangan pembayaran dapat berupa kekurangan bea masuk, cukai, pajak dalam rangka impor, dan/atau sanksi administrasi.

e. Proses Keberatan atas SPTNP di KPPBC ABC

Pengajuan permohonan keberatan atas SPTNP dilakukan berdasarkan Per-15/BC/2017 tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan di Bidang Kepabeanan dan Cukai. Permohonan keberatan dapat diajukan secara tertulis kepada Direktur Jenderal u.p. Kepala Kantor KPPBC ABC atas penetapan dalam SPTNP yang telah diterbitkan oleh Pejabat Bea dan Cukai.

Berkas permohonan keberatan yang telah disampaikan akan diterima oleh Pejabat Bea dan Cukai. Kemudian dilakukan penelitian kelengkapan berkas permohonan keberatan sesuai dengan ketentuan peraturan. Selain penelitian dokumen, dilakukan penelitian atas jangka waktu dan jatuh tempo pengajuan keberatan. Keberatan di bidang kepabeanan dapat diajukan paling lama 60 hari terhitung sejak tanggal penetapan. Atas penelitian yang telah dilakukan akan muncul dua kemungkinan tindak lanjut atas permohonan keberatan yaitu

berkas permohonan keberatan dikembalikan kepada pemohon atau berkas permohonan keberatan diterima dan diproses oleh Pejabat Bea dan Cukai.

Dalam hal permohonan keberatan diterima maka dalam jangka waktu tiga hari terhitung sejak tanggal tanda terima berkas permohonan keberatan, berkas permohonan keberatan beserta kelengkapan dokumen atas importasi tersebut diteruskan kepada:

- a. Direktur Jenderal u.p. Direktur KBP, dalam hal permohonan keberatan diselesaikan pada Kantor Pusat DJBC; atau
- b. Direktur Jenderal u.p. Kepala Kantor Wilayah DJBC XYZ, dalam hal permohonan keberatan diselesaikan pada Kantor Wilayah DJBC.

Hasil penelitian permohonan keberatan yang telah ditetapkan di Kantor Pusat DJBC atau Kantor Wilayah DJBC XYZ dituangkan dalam bentuk Surat Keputusan yang kemudian akan diserahkan kepada KPPBC ABC khususnya seksi perbendaharaan. Seksi perbendaharaan KPPBC ABC melakukan pengarsipan atas Surat Keputusan yang telah diterbitkan dan menyampaikan kepada pemohon keberatan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari hasil wawancara dan observasi partisipan. Data sekunder didapatkan dari dokumen-dokumen, laporan, catatan dan proses kerja terkait penerbitan SPTNP di KPPBC ABC dalam periode tahun 2018. Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang terkait dalam proses penerbitan SPTNP yang meliputi pelaksana, Pejabat Bea dan Cukai pada seksi kepabeanan dan cukai dan seksi perbendaharaan.

Objek Penelitian

Objek penelitian adalah proses penerbitan SPTNP khususnya untuk SPTNP yang mendapat permohonan keberatan dan telah mendapat keputusan keberatan pada Tabel 2.

Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman dengan tahapan sebagai berikut (Creswell, 2015):

1. Pengumpulan data yaitu proses pengumpulan data dilakukan sebelum penelitian, pada saat penelitian bahkan hingga di akhir penelitian.
2. Reduksi data, yaitu proses penggabungan dan penyeragaman bentuk data yang diperoleh menjadi bentuk tulisan yang akan dianalisis.
3. *Display* data yaitu mengolah data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan ke dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchat* dan sejenisnya.
4. Kesimpulan/verifikasi yang merupakan tahap akhir dalam rangkaian analisis data.

Sepuluh faktor pemfasilitasi organisasi pembelajaran dijadikan sebagai kerangka instrumen penelitian, yang selanjutnya digunakan untuk memverifikasi dan menyusun kesimpulan berdasarkan temuan hasil observasi, wawancara, dan dokumen dalam proses triangulasi berdasarkan sumber data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan terhadap para partisipan, maka hasil verifikasi data berdasarkan kerangka sepuluh faktor pemfasilitasi organisasi pembelajaran menunjukkan terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi kesalahan penetapan SPTNP di KPPBC ABC (Tabel 3). Dari sepuluh faktor tersebut, dua faktor yaitu kesenjangan kinerja dan perhatian pada pengukuran tidak

menjadi pembahasan pada penelitian ini karena objek penelitian telah memiliki manajemen kinerja baik pada tingkat organisasi maupun pada tingkat individu.

Hasil verifikasi data menunjukkan bahwa ada tiga faktor utama yang menjadi penyebab kesalahan dalam penetapan SPTNP yaitu tidak adanya dukungan untuk faktor keragaman operasional, faktor perspektif sistem, dan faktor pendidikan berkelanjutan. Tiga faktor tersebut akan menjadi kelompok pembahasan atas enam permasalahan yang ditemukan dalam observasi proses penetapan SPTNP yang terdiri dari:

a. Faktor keragaman operasional:

- 1) Belum efektifnya pelaksanaan SOP administrasi terutama administrasi dokumen di seksi kepabeanan dan cukai.
- 2) Belum adanya aplikasi yang memudahkan pekerjaan administrasi terkait dokumen SPTNP.

b. Faktor perspektif sistem:

- 1 Belum ada forum khusus yang menghubungkan antara seksi kepabeanan dan cukai dengan seksi perbendaharaan untuk membahas lebih lanjut permasalahan terkait SPTNP.
- 2 Belum ada forum khusus antara KPPBC ABC dengan Kantor Wilayah DJBC XYZ untuk melakukan konfirmasi terhadap perbedaan pendapat atas penetapan SPTNP.
- 3 Perbedaan pendapat dalam penetapan SPTNP antara PFPD di KPPBC ABC dengan pejabat yang menangani keberatan di Kantor Wilayah XYZ.

c. Faktor Pendidikan Berkelanjutan

Kurang perhatiannya pegawai di seksi Kepabeanan dan Cukai terhadap pentingnya administrasi dokumen terkait SPTNP.

Tabel 3. Penyajian Data Hasil Wawancara Berdasarkan Kerangka Sepuluh Faktor Pemfasilitasi Organisasi Pembelajaran

Sepuluh Faktor Pemfasilitasi Organisasi Pembelajaran	Bukti Pendukung	
	Pendukung (+)	Penghambat (-)
1. Pemindaian lingkungan (<i>Scanning imperative</i>)		
2. Kesenjangan kinerja (<i>Performance gap</i>)		
3. Perhatian pada pengukuran (<i>Concern for measurement</i>)		
4. Pola pikir eksperimental (<i>Experimental mindset</i>)		
5. Iklim keterbukaan (<i>Climate of openness</i>)		
6. Pendidikan berkelanjutan (<i>Continuous education</i>)		Ø Pekerjaan administrasi kurang diperhatikan
7. Keragaman operasional (<i>Operational variety</i>)	⊕ Seksi perbendaharaan telah menggunakan aplikasi SIPERBEN yang bersifat internal	Ø Bagian Pelayanan Kepabeanan dan Cukai tidak melakukan pengarsipan keputusan keberatan Ø Pencatatan, pendokumentasian, pengarsipan di seksi kepabeanan dan cukai masih dilakukan secara manual Ø Belum ada aplikasi untuk dokumentasi SPTNP
8. Pendukung berganda (<i>Multiple advocates</i>)		
9. Keterlibatan kepemimpinan (<i>Involved leadership</i>)		
10. Perspektif sistem (<i>Systems perspective</i>)		Ø Belum adanya forum khusus yang menghubungkan seksi kepabeanan dan cukai dan seksi perbendaharaan untuk membahas lebih lanjut permasalahan terkait SPTNP Ø Tidak ada tindak lanjut jika terdapat permasalahan terkait SPTNP yang sama di kemudian hari Ø Belum ada forum khusus antara KPPBC ABC dengan Kantor Wilayah DJBC XYZ Ø Perbedaan penetapan antara PFPD dan Pejabat di Kantor Wilayah DJBC XYZ Ø PFPD tidak melakukan pengecekan ke seksi perbendaharaan terkait riwayat SPTNP

b. Pembahasan

1) Faktor keragaman operasional:

Belum efektifnya pelaksanaan SOP administrasi terutama administrasi dokumen di seksi kepabeanan dan cukai.

Pelaksanaan SOP di seksi kepabeanan dan cukai khususnya terhadap pekerjaan terkait administrasi dokumen dinilai masih kurang memadai dan kurang diperhatikan. Salah satu bentuk belum dilaksanakannya SOP terkait administrasi dokumen secara efektif di seksi kepabeanan dan cukai yaitu belum dilakukannya pengarsipan atas salinan keputusan keberatan secara teratur.

Belum dilakukannya pengarsipan atas salinan keputusan keberatan tersebut menyebabkan kendala dalam operasional kantor salah satunya yaitu PFPD tidak dapat melihat atau memeriksa riwayat keberatan suatu importir sebelum melakukan penetapan. Salinan keputusan keberatan menjadi salah satu dasar penilaian suatu penetapan. Ketidadaan salinan tersebut menyebabkan peluang terjadinya kesalahan dalam penetapan semakin tinggi.

Oleh karenanya, SOP di seksi kepabeanan dan cukai terutama mengenai SOP administrasi dokumen perlu lebih diperhatikan dan dijalankan secara efektif atau mungkin dapat diperbarui menyesuaikan kebutuhan dan kondisi kantor saat ini. Rekapitulasi atas isi dokumen dari pekerjaan yang telah diselesaikan juga wajib dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan SOP tersebut.

2) Belum adanya aplikasi yang memudahkan pekerjaan administrasi terkait dokumen SPTNP

Seiring dengan kemajuan teknologi, pekerjaan administrasi khususnya administrasi dokumen yang sebelumnya dilakukan secara manual kini semestinya dapat dilakukan secara elektronik untuk mengolah, mengakses dan menyebarkan arsip dokumen kepada pihak yang berwenang. Hal tersebut belum penulis temukan ketika melakukan observasi di seksi kepabeanan dan cukai pada KPPBC ABC. Padahal dengan diterapkannya pengelolaan dokumen berbasis elektronik akan memungkinkan pengaksesan dokumen-

dokumen yang lebih luas. Arsip-arsip dokumen yang sebelumnya hanya dapat dilihat dan dibaca di tempat pencatatan dan pengarsipan dokumen, dengan pengelolaan dokumen berbasis elektronik akan dapat diakses secara online bahkan layanannya telah mengarah pada sistem layanan otomatis. Hal tersebut akan memudahkan pekerjaan para pegawai maupun Pejabat Bea dan Cukai di seksi kepabeanan dan cukai dalam pengambilan keputusan yang memerlukan arsip dokumen untuk memeriksa riwayat pengambilan keputusan tersebut sehingga risiko terjadinya kesalahan dapat dihindari. Sebagai perbandingan di lapangan, seksi perbendaharaan di KPPBC ABC yang menjadi bagian dalam proses pelayanan SPTNP telah menerapkan pengelolaan dokumen berbasis teknologi dengan penggunaan program aplikasi yang disebut SIPERBEN. Namun ide tersebut muncul dari internal seksi perbendaharaan sendiri sehingga bagian-bagian lainnya pada KPPBC ABC belum sepenuhnya menerapkannya. Oleh karena itu, penerapan pengelolaan dokumen berbasis elektronik di seksi kepabeanan dan cukai dapat menjadi solusi atas kendala-kendala yang dialami oleh seksi kepabeanan dan cukai khususnya terkait kendala administrasi dokumen.

c. Faktor Perspektif Sistem

1. Belum ada forum khusus yang menghubungkan antara seksi kepabeanan dan cukai dengan Seksi perbendaharaan untuk membahas permasalahan SPTNP.

Proses pelayanan terkait SPTNP erat kaitannya dengan seksi kepabeanan dan cukai dan seksi perbendaharaan dari proses penerbitannya hingga proses penyelesaiannya. Dalam mencapai tujuan yang ditetapkan terkait proses pelayanan SPTNP, kedua bagian tersebut dituntut untuk saling bersinergi memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu diperlukan pendekatan untuk berpikir secara sistem yang saling mendukung dan berkaitan secara sistem yang dapat menghubungkan seksi kepabeanan dan cukai serta Seksi perbendaharaan dalam melakukan pelayanan terkait SPTNP.

Perlu ada forum khusus yaitu forum yang merupakan wadah bagi kedua bagian yaitu

seksi kepabeanan dan cukai dengan seksi perbendaharaan untuk membahas permasalahan-permasalahan terkait SPTNP. Hal ini ditujukan agar komunikasi antar bagian berjalan lancar terutama dalam hal proses pelayanan SPTNP di KPPBC ABC. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pegawai dari seksi perbendaharaan, penulis menemukan bahwa para pegawai di seksi kepabeanan dan cukai serta seksi perbendaharaan berkoordinasi hanya sebatas ketika menemukan permasalahan terkait SPTNP. Koordinasi tersebut dilakukan secara langsung dan tidak ada tindak lanjut sebagai bentuk pengingat jika terdapat permasalahan yang sama di kemudian hari.

2. Belum ada forum khusus antara KPPBC ABC dengan Kantor Wilayah DJBC XYZ untuk melakukan konfirmasi terhadap perbedaan pendapat atas penetapan SPTNP

Belum adanya forum khusus antara KPPBC ABC dengan Kantor Wilayah DJBC XYZ untuk melakukan konfirmasi terhadap perbedaan pendapat atas penetapan SPTNP. Kantor Wilayah DJBC XYZ memiliki kewenangan dalam memutuskan permohonan keberatan yang diajukan kepada kantor-kantor yang termasuk dalam wilayahnya, salah satunya adalah KPPBC ABC.

Penulis menemukan bahwa di lapangan belum ada forum khusus antara KPPBC ABC dengan Kantor Wilayah DJBC XYZ yang berfungsi sebagai wadah untuk melakukan konfirmasi atas perbedaan pendapat terkait penetapan SPTNP tersebut melalui hasil pengamatan serta wawancara dengan pegawai dari seksi kepabeanan dan cukai. Sedangkan, Kantor Wilayah DJBC XYZ sebenarnya tetap mempunyai peluang melakukan kesalahan dalam memutuskan suatu keberatan sehingga KPPBC ABC perlu melakukan konfirmasi ke Kantor Wilayah DJBC XYZ. Berdasarkan informasi tersebut, KPPBC ABC dan Kantor Wilayah DJBC XYZ juga perlu merencanakan adanya forum khusus untuk membahas permasalahan tersebut sehingga terjalin komunikasi efektif antara kedua belah pihak.

3. Perbedaan pendapat dalam penetapan SPTNP antara PFPD di KPPBC ABC dengan

pejabat yang menang-ani keberatan di Kantor Wilayah XYZ

Terdapat 18 permohonan keberatan atas SPTNP yang dikabulkan oleh Kanwil DJBC XYZ, hal tersebut juga berarti terjadi 18 kali perbedaan pandangan antara pejabat yang melakukan penetapan SPTNP di KPPBC ABC dengan pejabat yang menangani keberatan di Kanwil DJBC XYZ. Namun yang menjadi perhatian penulis yaitu terdapat beberapa penetapan yang berulang untuk barang impor yang sama telah diterima keberatannya, sedangkan dikabulkannya suatu permohonan keberatan seharusnya menjadi catatan bagi pejabat di KPPBC ABC dalam melakukan penetapan SPTNP selanjutnya atas importasi barang yang sama.

Terdapat dua jenis kasus permohonan keberatan yang dikabulkan lebih dari sekali yaitu yang pertama permohonan keberatan atas SPTNP yang dikabulkan lebih dari sekali dengan kesamaan importir, jenis barang, serta jenis kesalahan pemberitahuan dan yang kedua permohonan keberatan atas SPTNP yang dikabulkan lebih dari sekali dengan kesamaan jenis barang dan jenis kesalahan pemberitahuan namun dengan importir yang berbeda (Rincian data dapat dilihat pada Tabel 2).

Pertama, penulis akan membahas permohonan keberatan atas SPTNP yang dikabulkan lebih dari sekali dengan kesamaan importir, jenis barang, serta jenis kesalahan pemberitahuan. Terdapat empat permohonan keberatan penetapan SPTNP atas jenis barang *Smart Card Reader* yang diimpor oleh PT. EEE dan dikabulkan seluruhnya. SPTNP tersebut antara lain SPTNP dengan nomor 338, 434, 699, dan 847. Alur penetapan SPTNP dan keberatan atas keempat SPTNP tersebut serupa sehingga kesalahan penetapan yang terjadi juga sama. SPTNP dengan nomor 338, 434, 699, dan 847 ditetapkan atas importasi barang dengan jenis barang serupa dimana PT. EEE melakukan pemberitahuan jenis barang berupa *Smart Card Reader* dan pos tarif 8471.90.90 dengan bea masuk sebesar 0%. Kemudian, diterbitkan SPTNP yang menetapkan bahwa pos tarif yang digunakan seharusnya 8543.70.90 yaitu pos untuk mesin dan

apparatus lainnya dengan bea masuk sebesar 5%. Hasil penelitian permohonan keberatan menyatakan bahwa jenis barang yang diberitahukan oleh importir berada di pos 8471 yang meliputi “mesin pengolah data otomatis dan unitnya, pembaca magnetik atau optik, mesin untuk menyalin data pada media data dalam bentuk kode dan mesin untuk mengolah data tersebut, tidak dirinci atau termasuk dalam pos lainnya”. Fungsi dari barang tersebut yaitu untuk membaca data dari *Smart Card* sehingga berdasarkan hal tersebut barang lebih tepat diklasifikasikan pada pos tarif 8471.90.90 sesuai pemberitahuan. Yang menjadi perhatian dari kasus tersebut yaitu berulangnya penetapan SPTNP tersebut sebanyak empat kali yang ditetapkan kepada importir yang sama serta ditetapkan atas jenis barang yang serupa.

Kedua, penulis akan membahas permohonan keberatan atas SPTNP yang dikabulkan lebih dari sekali dengan kesamaan jenis barang serta jenis kesalahan pemberitahuan namun dengan importir yang berbeda. Kasus ini terjadi pada keberatan atas SPTNP dengan nomor 503 yang ditujukan kepada PT. BBB dan nomor 609 yang ditujukan kepada PT. JJJ. Kedua importir tersebut melakukan pemberitahuan jenis barang impor sama berupa *Azithromycin* yang diklasifikasikan pada pos tarif 2941.90.00 dengan tarif bea masuk sebesar 0%. Kemudian ditetapkan SPTNP atas kedua PIB yang diberitahukan oleh PT. BBB maupun PT. JJJ, PFPD di KPPBC ABC menyatakan bahwa barang diklasifikasikan ke pos tarif 2941.50.00 yang merupakan pos tarif untuk eritromisin dan turunannya dengan bea masuk 5%.

Hasil penelitian keberatan atas SPTNP tersebut menyatakan bahwa berdasarkan informasi spesifikasi barang yang diperoleh dari dokumen pelengkap seperti *Material Safety Data Sheet* (MSDS) jenis barang tersebut diatur dalam Peraturan Kepala BPOM No. 29 Tahun 2017 tentang Pengawasan Pemasukan Bahan Obat dan Makanan ke dalam wilayah Indonesia yang menyatakan jenis barang tersebut tidak dikenakan bea masuk. Penjelasan *Subheading Explanatory Notes 2017* juga menyatakan bahwa jenis

barang yang diimpor dikecualikan dari pos 2941.50 karena barang tersebut dianggap bukan turunan dari eritromisin sehingga berdasarkan informasi-informasi tersebut maka pos tarif yang berlaku adalah sesuai pemberitahuan importir yaitu 2941.90.00 dengan bea masuk 0%.

Kedua kasus tersebut menunjukkan kesamaan kesalahan yaitu berulangnya penetapan SPTNP yang salah. Seperti yang sebelumnya penulis jelaskan, bahwa penetapan SPTNP yang dikabulkan permohonan keberatannya seharusnya menjadi catatan bagi setiap PFPD dalam melakukan penetapan atas importasi barang dengan kondisi yang serupa di kemudian hari. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan, kemungkinan kesalahan tersebut terjadi secara berulang disebabkan oleh belum dilakukannya pemeriksaan riwayat penetapan dan keberatan atas importasi barang dengan kondisi yang serupa oleh PFPD sebelum melakukan penetapan. Pemeriksaan riwayat penetapan dan keberatan masih belum dilakukan secara efektif karena administrasi dokumen di seksi kepabeanan dan cukai sendiri belum teratur, sehingga PFPD mengalami kesulitan informasi dan memutuskan tidak melakukan pemeriksaan atas riwayat penetapan dan keberatan importasi barang. Dengan memperbaiki administrasi dokumen di seksi kepabeanan dan cukai serta menjadikan pemeriksaan riwayat penetapan dan keberatan atas importasi barang dengan kondisi yang serupa sebagai salah satu SOP dalam melakukan penetapan, maka peluang terjadinya kesalahan seperti ini dapat diminimalisir.

d. Faktor pendidikan berkelanjutan: Kurang perhatiannya pegawai di seksi kepabeanan dan cukai terhadap pentingnya administrasi dokumen terkait SPTNP

Administrasi dokumen di seksi kepabeanan dan cukai khususnya terkait SPTNP belum tertata dan belum efektif. Pertama, pencatatan dan pengarsipan atas keputusan keberatan masih belum dilakukan, sedangkan pada kenyataannya seksi kepabeanan dan cukai sebenarnya menerima salinan keputusan keberatan yang diteruskan dari Seksi perbendaharaan.

Sebaliknya seksi perbendaharaan sendiri melakukan pengarsipan terkait keputusan keberatan secara teratur. Arsip dokumen penerbitan SPTNP juga belum teratur dan terdapat dokumen SPTNP yang belum diarsipkan. Dari keseluruhan jumlah SPTNP yang diterbitkan dengan jumlah 898 hanya sebanyak 60% SPTNP atau sebanyak 539 SPTNP dari jumlah keseluruhan yang memiliki dokumen arsip. Sisanya sebanyak 359 SPTNP atau sebesar 40% dari jumlah keseluruhan tidak diarsipkan dengan alasan yang tidak jelas. Seharusnya seksi kepabeanan dan cukai sebagai pihak yang menerbitkan SPTNP lebih memperhatikan pencatatan dan pengarsipan atas SPTNP yang telah diterbitkan karena hal tersebut merupakan salah satu bentuk tanggung jawab atas penerbitan SPTNP tersebut.

Ketidakteraturan administrasi dokumen di seksi kepabeanan dan cukai sendiri pasti memiliki penyebab. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan di seksi kepabeanan dan cukai, penulis menemukan bahwa di seksi kepabeanan dan cukai belum terdapat pemisahan tugas secara jelas. Jadi masih terdapat pegawai yang melakukan pekerjaan yang tidak sesuai posisi dan jabatannya. Contohnya yaitu pegawai yang seharusnya melakukan pekerjaan administrasi lebih mengutamakan mengerjakan pekerjaan lain yang dianggap lebih *urgent* yang ditugaskan kepadanya sehingga mengorbankan pekerjaan administrasi. Dari informasi tersebut, dapat disimpulkan pekerjaan terkait administrasi khususnya administrasi dokumen belum mendapat perhatian yang cukup di seksi kepabeanan dan cukai.

Seperti yang penulis jelaskan pada analisis pertama bahwa administrasi yang baik akan memudahkan instansi tersebut dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu para pegawai harus mengetahui tujuan dan pentingnya pekerjaan administrasi. Sedangkan terkait manajemen sumber daya manusia yang baik, pentingnya peran sumber daya manusia yang berada di dalam suatu instansi membuat perencanaan sumber daya manusia yang baik perlu dilakukan agar tercapainya tujuan instansi tersebut. Dengan adanya perencanaan sumber daya manusia KPPBC ABC dapat menentukan

jumlah pegawai, beban kerja, hingga pemisahan tugas yang dibutuhkan untuk menjalankan sistem operasional kantor dengan efisien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesalahan penetapan SPTNP di KPPBC ABC. Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa faktor perspektif sistem sangat mempengaruhi terjadinya kesalahan dalam penetapan SPTNP selain faktor keragaman operasional dan pendidikan berkelanjutan. Tidak adanya perhatian untuk berpikir secara sistem pada seksi-seksi yang terkait menyebabkan lemahnya koordinasi antara bagian-bagian yang terkait dengan proses penerbitan SPTNP.

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, berikut beberapa tindak lanjut yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di KPPBC ABC. Seksi kepabeanan dan cukai perlu mulai menerapkan pengelolaan administrasi dokumen berbasis elektronik dengan mencontoh aplikasi sejenis SIPERBEN yang digunakan Seksi perbendaharaan. Seksi kepabeanan dan cukai serta seksi perbendaharaan dapat merencanakan adanya forum khusus untuk membahas permasalahan terkait proses pelayanan SPTNP berupa pertemuan antara kedua bagian secara periodik. KPPBC ABC perlu melakukan koordinasi dan konfirmasi terkait perbedaan pendapat terkait penetapan SPTNP yang ada dengan Kantor Wilayah DJBC XYZ. Dan, Pemeriksaan riwayat penetapan dan keberatan atas importasi barang dengan kondisi yang serupa dapat dijadikan sebagai salah satu SOP dalam melakukan penetapan SPTNP sehingga apabila pernah terjadi kesalahan penetapan sebelumnya, PFPD mendapatkan umpan balik dan dapat menghindari kesalahan penetapan tersebut secara berulang.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John. W. Penelitian Kualitatif & Desain Riset. 2015. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Edmondson dan Moingeon. 1996. *Organizational Learning and Competitive Advantage*. London: SAGE Publications.
- Firdiansyah, Akhmad. 2019. Tinjauan terhadap Identifikasi Risiko Penetapan Tarif Kepabeanan pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok. *Jurnal Perspektif Bea dan Cukai*, Volume 3 Nomor 1, hal.: 133-151.
- Hussein, N., Mohamad, A., Noordin, F., & Ishak, N. A. (2014). Learning Organization and its Effect On Organizational Performance and Organizational Innovativeness: A Proposed Framework for Malaysian Public Institutions of Higher Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 130, 299–304.
- Jafar, Mohamad dan Ribut Sugianto. 2018. Modul Teknik dan Fasilitas Kepabeanan. Cetakan pertama. Pusdiklat Bea dan Cukai.
- Jain, A. K., & Moreno, A. (2015). Organizational learning, knowledge management practices and firm's performance. *The Learning Organization*, 22(1), 14–39.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2001. *Organizational Behaviour*. Fifth Edition. Mc Graw Hill.
- Nevis, Edwin C., Anthony J. DiBella and Janet M. Gould Sloan. 1995. Understanding Organizations as Learning Systems. *Management Review*, Winter, pp. 73-85.
- Pokharel, M. P., & Ok Choi, S. (2015). Exploring the relationships between the learning organization and organizational performance. *Management Research Review*, 38(2), 126–148.
- Riesfandiari, Indri. 2019. Tinjauan atas Sistem Kerja dan Infrastruktur Nilai Pabean di DJBC Menggunakan WCO *Diagnostic Tool*. *Jurnal Perspektif Bea dan Cukai*, Volume 3 Nomor 2, hal.: 110-129.
- Ditjen Bea dan Cukai. 2018. <https://www.beacukai.go.id/berita/bea-cukai-keluarkan-aturan-baru-permudah-pengguna-jasa-ketahui-nilai-dan-biaya-saat-impor.html> (diakses pada 20 Juli 2019)
- Pemerintah Republik Indonesia. 2006. Undang-Undang Republik Indonesia No.17 Tahun 2006, tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan.
- _____. 2008. Peraturan Menteri Keuangan No.51/PMK.04/2008, tentang Tata Cara Penetapan Tarif, Nilai Pabean, dan Sanksi Administrasi, serta Penetapan Direktur Jenderal Bea dan Cukai atau Pejabat Bea dan Cukai.
- _____. 2009. Peraturan Menteri Keuangan No.147/PMK.04/2009, tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 51/PMK.04/2008 tentang Tata Cara Penetapan Tarif, Nilai Pabean, dan Sanksi Administrasi, serta Penetapan Direktur Jenderal Bea dan Cukai atau Pejabat Bea dan Cukai.
- _____. 2016. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 34/PMK.04/2016 tentang Perubahan atas PMK Nomor 160/PMK.04/2010 tentang nilai pabean untuk penghitungan bea masuk.
- _____. 2015. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. Per-8/BC/2015, tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 25/BC/2009 tentang Bentuk dan Isi Surat Penetapan, Surat Keputusan, Surat Teguran, dan Surat Paksa.
- _____. 2017. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. Per-15/BC/2017, tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan di Bidang Kepabeanan dan Cukai.