
Peran Bea Cukai dalam Efektivitas Pelayanan Ekspor Impor (Studi pada KPPBC TMP C Teluk Nibung)

The Role of Customs in the Effectiveness of Export-Import Services (Study on KPPBC TMP C Teluk Nibung)

Nurhalija Sitompul^{1*}, Zuhri M. Nawawi²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email Korespondensi: nurhalijastpl01@gmail.com

Abstrak

Kepabean mengambil peran yang besar terkait ekspor impor untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dalam menjalankan tugasnya sebagai institusi untuk mengawasi dan melayani aktivitas didalam perdagangan internasional dengan memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa (eksportir-importir). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peranan KPPBC TMP C Teluk Nibung dalam efektivitas pelayanan ekspor impor. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui studi pustaka, wawancara dan observasi yang cukup memadai untuk dijadikan dasar pembahasan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan untuk para pengguna jasa yang diberikan oleh KPPBC TMP C Teluk Nibung adalah dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang maksimal untuk para penggunaan jasa. Selain dengan datang langsung ke kantor bea cukai, para pengguna jasa juga bisa mendapatkan layanan melalui akses online yang disediakan oleh pihak KPPBC TMP C Teluk Nibung dan juga sosial media yang dikelola langsung oleh pihak bea dan cukai untuk mempromosikan dan mengenalkan kepabeanan kepada para masyarakat umum. Dalam pelayanan yang ditawarkan oleh KPPBC TMP C Teluk Nibung, tentunya terdapat kendala yang dihadapi yang mengganggu kepuasan pengguna jasa. Kendala tersebut biasanya masalah dari teknologi dan jaringan.

Kata kunci: Pelayanan; Ekspor; Impor

Abstract

Customs takes a big role in terms of export and import to support economic growth in carrying out its duties as an institution to supervise and serve activities in international trade by providing services to service users (exporters-importers). The purpose of this study was to analyze the role of KPPBC TMP C Teluk Nibung in the effectiveness of import-export services. This study uses a qualitative descriptive method through literature studies, interviews and observations which are sufficient to be used as the basis for the discussion in this study. The results of this study indicate that the service for service users provided by KPPBC TMP C Teluk Nibung is to provide maximum facilities and services for service users. In addition to coming directly to the customs office, service users can also get services through online access provided by the KPPBC TMP C Teluk Nibung and also social media which is managed directly by the customs and excise office to promote and introduce customs to the general public. In the services offered by KPPBC TMP C Teluk Nibung, of course there are obstacles faced that interfere with the satisfaction of service users. These constraints are usually problems from technology and networks.

Keywords: Service; Export; Import

PENDAHULUAN

Perdagangan internasional menguntungkan negara-negara karena dapat menjual barang-barangnya ke luar negeri, yang dapat meningkatkan kemakmuran dan kebahagiaan rakyat. Salah satu kegiatan ekonomi yang tidak dapat dipisahkan dari perdagangan internasional adalah mobilitas modal, karena adanya pergerakan faktor-faktor produksi dalam kegiatan impor dan ekspor.

Kegiatan impor dan ekspor membawa manfaat bagi negara peserta. Ekspor merupakan salah satu sumber mata uang asing yang penting bagi negara-negara dengan perekonomian terbuka, karena ekspor dapat beroperasi di banyak negara yang berbeda dan akan meningkatkan produksi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi yang sangat efektif pada pertumbuhan dan stabilitas ekonomi domestik. Padahal melalui impor, negara dapat memenuhi kebutuhannya sendiri yang hanya dapat diproduksi di dalam negeri, sehingga biaya yang dikeluarkan untuk pengangkutan barang dan jasa lebih murah.

Perdagangan internasional merupakan produk perekonomian terbuka yang dapat dinikmati oleh semua negara di dunia, termasuk Indonesia. Indonesia berpartisipasi dalam perdagangan internasional dengan mengekspor dan mengimpor barang. Salah satu manfaat dari kegiatan ini adalah meningkatkan penerimaan APBN. Semua kegiatan impor dan ekspor memiliki kewajiban kepabeanan. Jadi, dalam perdagangan internasional atau bisnis impor dan ekspor, istilah bea masuk dan pajak impor sama-sama dikenal (1).

Perkembangan ekonomi suatu negara saat ini tidak lepas dari kondisi perekonomian global yang membuat perekonomian global semakin terbuka. Keunggulan perekonomian global yang terbuka dapat dilihat dari keadaan neraca pembayaran negara. Neraca pembayaran suatu negara dikatakan surplus jika surplus dana perdagangan dan investasi dibandingkan dengan kewajiban yang diberikan kepada negara tersebut. Sementara itu, suatu negara dikatakan defisit jika impornya lebih besar dari eksportnya. Situasi neraca pembayaran surplus atau defisit mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di Indonesia (2).

Data menyebutkan bahwa total perdagangan internasional yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia di tahun 2021 adalah 231.522,5 untuk ekspor dan 196.190,0 untuk impor dalam juta USD. Melihat data tersebut bisa ditarik sebuah konklusi bahwa pemerintah Indonesia lebih banyak menjual komoditinya ke luar negeri dibandingkan mendatangkan komoditi dari luar negeri. Sehingga pemerintah mempunyai surplus 35.332,5 juta USD.

Di bidang pemerintahan, memiliki fungsi perpajakan yang diberikan oleh Departemen Umum Bea dan Cukai (DJBC), sebuah lembaga di bawah Kementerian Keuangan. Berdasarkan Renstra DJBC 2015-2019 disebutkan bahwa dalam menjalankan misinya, DJBC berperan sebagai pemungut pendapatan, pengayom masyarakat, fasilitator perdagangan, dan bantuan industri (3).

Bea dan Cukai juga merupakan satu-satunya instansi yang bertanggung jawab atas barang-barang tertentu yang mempunyai ciri atau ciri yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan. Keadaan tersebut menjadi salah satu harapan masyarakat sebagai jalan menuju perekonomian yang lebih baik lagi, agar proses barang masuk atau pun keluar lebih baik dan mudah (4).

Pernyataan Manajemen Bea Cukai Global menggunakan formulir organisasi seperti Departemen dan Departemen Pabean, ada beberapa persamaan, termasuk fungsi dukungan komersial dan perlindungan masyarakat saat melakukan fungsi pendapatan. Bea Cukai sebagai organisasi setara dengan otoritas pabean internasional, itu akan memainkan peran aktif dalam pengembangan pertumbuhan dan ekspor investasi. Ekspor sangat penting untuk pertumbuhan ekonomi karena ekspor akan meningkatkan pertumbuhan produksi dengan pasar umum (5).

Pabean atau otoritas pabean di Indonesia yang dikenal dengan Bea dan Cukai merupakan pintu gerbang perdagangan internasional. Tentu saja Bea dan Perpajakan menghadapi kendala yang berbeda dalam pelaksanaan tugasnya. Terapkan strategi yang tepat untuk mengatasi kendala yang Anda hadapi.

Kepabeanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pengawasan dan pelayanan lalu lintas keluar masuk kantor pabean dan pemungutan bea masuk. Daerah pabean Republik Indonesia meliputi daratan, perairan, dan ruang udara di atasnya, serta tempat-tempat tertentu.

Kepabeanan kini memegang peranan penting dalam memberikan masukan bagi penerimaan bukan penerimaan Pajak negara. Penerimaan bea dan cukai sebesar Rp 269 triliun atau setara dengan 123,1% dari target yang ditetapkan dalam APBN 2021 sebesar Rp 215 triliun.

Kepabean mengambil peran yang besar terkait ekspor impor untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dalam menjalankan tugasnya sebagai institusi untuk mengawasi dan melayani aktivitas didalam perdagangan internasional dengan memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa (eksportir-importir), jika lebih banyak ekspor dari pada impor menunjukkan keadaan surplus yang berdampak positif terhadap perekonomian Indonesia, sehingga diperlukan peran dari bea cukai untuk melayani para pengguna jasa dengan selalu memberikan kemudahan.

Bea Cukai memainkan peran penting dalam bea cukai, karena bea cukai akan dilakukan dalam melakukan layanan dalam kegiatan pabean. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Bea dan Cukai dalam efektivitas kegiatan ekspor-impor di KPPBC TMP C Teluk Nibung.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskripsi kualitatif melalui dokumen, wawancara dan observasi yang cukup untuk digunakan sebagai dasar untuk diskusi dalam penelitian ini. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data mentah karena langsung dari subjek yang diteliti. Penelitian tentang dokumen dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen dan peraturan yang berlaku. Wawancara dilakukan dengan informan dari pihak pelabuhan di KPPBC TMP C Teluk Nibung, terutama di bagian bea cukai. Wawancara dilakukan pada minggu kedua Februari 2022. Tujuan wawancara adalah untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai hal-hal yang diperlukan dalam pembahasan penelitian ini.

Selain itu, observasi dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang diperlukan melalui pengamatan langsung terhadap praktek penerapan standar yang berlaku, dan hasil wawancara dengan informan dalam rangka pengumpulan pengetahuan, pengetahuan tentang kondisi terkini di lapangan. Secara umum hal-hal yang terkait meliputi sistem pelayanan, barang, volume ekspor dan impor, serta faktor-faktor yang menghambat pelayanan di KPPBC TMP C Teluk Nibung.

Selain itu, pengamatan dilakukan dengan mengumpulkan data atas permintaan kepatuhan langsung dengan standar yang berlaku, hasil wawancara dengan penyedia informasi untuk mencapai semut bangun pada kondisi akhir di daerah ini. Secara umum, item-item pertanyaan meliputi sistem pelayanan, komoditi dan volume ekspor impor, serta faktor yang menjadi penghambat pelayanan di KPPBC TMP C Teluk Nibung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam perannya, KPPBC TMP C Teluk Nibung memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan adalah berbagai jenis keluaran atau pelayanan tertentu yang dapat memberikan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam hal ini perusahaan penyedia jasa memerlukan interaksi langsung antara pelanggan dan pelaku usaha, faktor yang berhubungan dengan perilaku karyawan seperti sikap dan keterampilan komunikasi merupakan faktor terpenting yang membedakan pelayanan yang baik (6).

Sebagai salah satu unit kerja vertikal dibawah DJBC, KPPBC TMP C Teluk Nibung ikut berperan dan dalam proses menuju Kantor Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Hal ini diharapkan dapat meningkatkan komitmen dalam memberikan pelayanan kepelabuhan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC)

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) adalah instansi pemerintah di bawah naungan Kementerian Keuangan yang tugas pokoknya mengawasi pergerakan barang dari dan ke dalam daerah pabean. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai juga merupakan lembaga yang bertanggung jawab atas barang-barang tertentu yang memiliki sifat dan karakteristik yang telah ditetapkan.

Ekspor

Ekspor menjual barang dari lalu lintas Republik Indonesia dan penjualan harus dilaporkan kepada Direktur Jenderal Keuangan dan obat-obatan konsumsi khusus, sambil mengimpor barang dari

luar negeri ke lalu lintas Republik Indonesia. Dan pembelian harus dilaporkan ke Jenderal Bea Cukai dan Kementerian Keuangan (7).

Ekspor sangat penting bagi ekonomi modern karena mereka menyediakan lebih banyak pasar bagi individu dan bisnis untuk aset mereka. Salah satu fungsi utama diplomasi luar negeri dan politik luar negeri antar pemerintah adalah mendorong pertukaran ekonomi dan mendorong impor dan ekspor untuk kepentingan semua perdagangan. Ekspor properti adalah keuntungan ekonomi negara. Keuntungan ini akan mendorong pertumbuhan ekonomi eksportir

Impor

Impor adalah barang atau jasa yang dibeli di suatu negara yang diproduksi di negara lain. Impor adalah bagian dari perdagangan internasional. Menurut hukum Negara Republik Indonesia, impor adalah tindakan memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Secara harfiah, impor dapat diartikan sebagai tindakan memasukkan barang dari luar negeri ke dalam daerah pabean negara kita (8).

Jika nilai impor suatu negara melebihi nilai ekspor, negara ini memiliki saldo negatif (BOT) atau defisit. Negara ini lebih cenderung mengimpor barang atau jasa yang tidak dapat diproduksi oleh industri negara secara efektif atau murah sebagai ekspor.

Kegiatan impor dan ekspor menguntungkan negara-negara peserta. Ekspor merupakan salah satu sumber devisa penting bagi negara-negara dengan perekonomian terbuka, karena ekspor dapat beroperasi dalam skala besar di banyak negara yang berbeda dan akan meningkatkan volume produksi, merangsang pertumbuhan, pertumbuhan ekonomi, berkontribusi dalam mendorong pembangunan ekonomi, pertumbuhan dan stabilitas perekonomian negara. Sedangkan melalui impor, negara dapat memenuhi kebutuhan dalam negeri yang tidak dapat diproduksi di dalam negeri, sehingga biaya yang dikeluarkan untuk suatu produk atau jasa menjadi lebih murah.

Perdagangan internasional dibuat oleh semua negara di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Indonesia melakukan perdagangan internasional dengan mengekspor dan mengimpor barang. Salah satu manfaat dari kegiatan ini adalah peningkatan penerimaan negara. Semua kegiatan impor dan ekspor memiliki kewajiban bea cukai. Maka dalam perdagangan internasional atau kegiatan ekspor dan impor dikenal dengan istilah bea dan cukai.

Instansi yang berwenang melakukan tugas pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanan adalah DJBC. Pengawasan dan pelayanan DJBC merupakan langkah untuk meningkatkan penerimaan negara yang berasal dari bidang kepabeanan. Instansi vertikal DJBC yang melaksanakan tugas pengawasan dan pelayanan ekspor dan impor barang adalah Biro Pengawasan Pelayanan dan Kepabeanan (KPPBC).

Undang-Undang Kepabeanan Nomor 17 Tahun 2006 bertujuan untuk menjamin kepastian hukum, keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, mendukung upaya penguatan dan pembangunan ekonomi nasional dalam kaitannya dengan perdagangan global, kelancaran arus barang, dan peningkatan efektivitas pengawasan. Dan layanan. Arus barang, masuk dan keluarnya dari daerah pabean Indonesia dan pergerakan barang tertentu di dalam daerah pabean Indonesia, serta memperkuat pencegahan dan pemberantasan penyelundupan.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bea Cukai dan jumlah konsumsi khusus Kep105 / BC / 2014 yang berkaitan dengan visi utama, tugas dan fungsi Departemen Umum Bea Cukai dan Konsumsi Khusus dan Bea Cukai "menjadi organisasi terkemuka dan organisasi konsumsi khusus Dunia." Visi dilakukan di salah satu dari mereka dalam tugas pertama, yaitu menyediakan fasilitas komersial dan industri dengan fungsi utama meningkatkan pengembangan industri nasional dengan menyediakan fasilitas dan mencapai lingkungan bisnis yang menguntungkan dan investasi dengan memfasilitasi ekspor dan impor. Keputusan Direktur Jenderal Bea Cukai dan Konsumsi Khusus telah mengubah model pabean asli sebagai agen penerimaan agen ekonomi (9).

KPPBC TMP C Teluk Nibung merupakan unit vertikal DJBC di bawah Kanwil DJBC Sumatera Utara yang berlokasi di Kota Tanjungbalai. KPPBC TMP C Teluk Nibung memiliki wilayah usaha yang meliputi Kota Tanjungbalai, Kab. Asahan, Kab. Labuhan Patu, Cap. Labuhan Batu Utara dan Cap. selatan Batu Labuan. Secara geografis letak kota Tanjungpalai sangat strategis karena keberadaan Sungai Asahan di kecamatan Teluk Nibung dimana terdapat kegiatan ekonomi masyarakat yang berkaitan dengan ekspor impor dan terminal ferry pelabuhan internasional dari Malaysia.

Tabel 1. Pertumbuhan ekspor berdasarkan komoditas KPPBC TMP C Teluk Nibung Periode 2020-2021 (US\$)

Komoditas	2020	2021	Pertumbuhan 2021
Produk Peternakan	415.4043,20	1.462.040,39	251,96%
Produk Perikanan	9.463.922,03	10.326.827,22	9,12%
Produk Nabati	3.958.307,24	7.751.305,91	95,82%
Olahan Makanan	1.359.738,11	1.263.208,76	-7,10%
Germen & Produk Jadi Tekstil Lainnya	83.294,16	27.986,67	-66,40%
Produk Industri Kimia	29.090,57	23.581,95	-18,94%
Lain-Lain	76.379,44	54.536,29	-28,60%
Total	15.388.154,75	20.911.508,19	35,89%

Tabel 2. Pertumbuhan impor KPPBC TMP C Teluk Nibung Periode 2019-2021 (US\$)

Bulan	Pertumbuhan 2020	Pertumbuhan 2020
Januari	-	-
Februari	294,05%	-100%
Maret	-	-
April	100%	-100%
Mei	-	-
Juni	-	-
Juli	-100%	-
Agustus	-	-
September	-	-
Oktober	-	-
November	-	-
Desember	-	-
Total	148.17%	-100%

Pelayanan untuk para pengguna jasa yang diberikan oleh KPPBC TMP C Teluk Nibung adalah dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang maksimal untuk para penggunan jasa. Selain dengan datang langsung ke kantor bea cukai, para pengguna jasa juga bisa mendapatkan layanan melalui akses online yang disediakan oleh pihak KPPBC TMP C Teluk Nibung dan juga sosial media yang dikelola langsung oleh pihak bea dan cukai untuk mempromosikan dan mengenalkan kepabeanaan kepada para masyarakat umum. Layanan yang diperuntukkan kepada para pengguna jasa tersebut bernama INTELEK BC Teluk Nibung dan CEISA (*Costums Excise Information System and Automation*).

CEISA (Cost Tax Information System and Automation) adalah layanan sistem kepabeanaan dan perpajakan yang digunakan untuk melaksanakan dan menjamin kelancaran dari sisi ekspor dan impor. CEISA digunakan untuk membantu proses bisnis kerja terkait kepabeanaan dan cukai lainnya. CEISA merupakan konsep pengembangan Teknologi Informasi dan Komputer (TIK) yang mulai dikembangkan sejak tahun 2011 oleh DJBC dengan prinsip-prinsip *Centralized, Integrated, Inter-Connected*, dan *Automated*. Dapat dikatakan bahwa CEISA merupakan sistem informasi utama yang digunakan oleh DJBC (10).

Dari bidang kepabeanaan untuk membantu fasilitasi industri dan perdagangan serta menerapkan alat untuk memantau arus barang ekspor dan impor. CEISA juga menerapkan sistem tanpa kertas. Hal ini memudahkan pengguna jasa untuk tidak hadir secara fisik saat melakukan transaksi dan mendokumentasikan transaksi. Sistem ini juga akan memudahkan pengguna untuk menyelesaikan urusan administrasi yang berhubungan langsung dengan layanan perbankan.

INTELEK BC Teluk Nibung yang merupakan akronim dari informasi Teluk Nibung tentang ekspor adalah sebuah inovasi yang dikembangkan oleh Bea Cukai Teluk Nibung dalam rangka memberikan layanan informasi terbaik, cepat dan mudah dipahami tentang ekspor yang dapat diakses oleh masyarakat mengenai kegiatan ekspor pelabuhan Teluk Nibung. INTELEK BC Teluk Nibung dilengkapi dengan penjelas terkait ekspor, manfaat ekspor, syarat menjadi eksportir, Nomor Induk Berusaha (NIB), bagaimana mencari pembeli, cara promosi produk, tata cara ekspor, pembiayaan, KITE serta Flowchart Ekspor. Melalui pelayanan yang difasilitasi oleh KPPBC TMP C Teluk Nibung,

diharapkan semakin bertambahnya para eksportir yang ada dari daerah kawasan KPPBC TMP C Teluk Nibung untuk terus meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah.

Banyak faktor penting dan model kesuksesan sistem informasi yang menentukan keberhasilan atau tingkat efektivitas dari sistem informasi. Tingkat efektivitas merupakan pengaruh informasi pada penerima dilakukan pengukuran terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensi pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Menurut Prastiwi dan Jumino (2018), konsep efektivitas digunakan untuk evaluasi suatu sistem yang ditetapkan pada suatu organisasi atau institusi. Pada umumnya, pengukuran efektivitas diperlukan untuk mengetahui sistem informasi tersebut telah berjalan efektif atau belum efektif sehingga membutuhkan pengembangan atas sistem informasi tersebut.

Dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak KPPBC TMP C Teluk Nibung tentunya ada kendala yang dihadapi yang mengganggu kepuasan pengguna jasa. Kendala yang dihadapi berupa jaringan dan teknologi menjadi faktor penghambat yang harus dihadapi dalam pelayanan dari KPPBC TMP C Teluk Nibung. Pelayanan yang diberikan dalam 24 jam dalam 1 (satu) minggu. Jika mengalami kendala tersebut, eksportir dapat hadir langsung ke kantor bea cukai untuk memperlancar urusan terkait ekspor barang.

Pelayanan yang diberikan oleh KPPBC TMP C Teluk Nibung tentunya mempengaruhi untuk pengguna jasa yang ada. Selama tahun 2021, ada peningkatan ekspor yang menurut data mengalami peningkatan rata-rata 37,44% dibandingkan periode yang sama di tahun 2020. Tidak ada permasalahan dalam hal ekspor, dengan tetap melakukan koordinasi dengan seluruh perusahaan eksportir pengguna jasa/pemerintah daerah setempat. Sedangkan untuk kegiatan impor KPPBC TMP C Teluk Nibung, pada tahun 2021 tidak ada kegiatan impor jika dibandingkan tahun 2020 yang ada kegiatan impornya dengan total devisa US\$ 4.490,83.

Meningkatnya jumlah pengguna jasa pada KPPBC TMP C Teluk Nibung pada tahun 2021, yaitu dengan bertambahnya 5 (lima) eksportir baru, serta adanya eksportir lama yang kembali aktif. Tidak ada permasalahan dalam hal koordinasi dengan perusahaan yang akan menjadi pengguna jasa dengan terus melakukan koordinasi dengan seluruh pemerintah daerah kabupaten /kota yang termasuk dalam wilayah penagwasan KPPBC TMP C Teluk Nibung untuk memberikan asistensi terhadap perusahaan yang akan menjadi pengguna jasa,

Neraca perdagangan yang ada di KPPBC TMP C Teluk Nibung pada bulan Desember 2021 mengalami surplus neraca dagang sebesar 21,07 juta US\$, dengan peningkatan ekspor sebesar 37,44% dibandingkan periode yang sama di tahun 2020. Peningkatan ekspor terbesar ada pada sektor hasil laut, serta peningkatan ekspor terbesar pada negara tujuan Malaysia. KPPBC TMP C Teluk Nibung pada bulan Desember 2021 tidak terdapat kegiatan Impor.

Dari sisi fasilitas pengguna jasa, jumlah eksportir aktif pada KPPBC TMP C Teluk Nibung pada bulan Desember tidak mengalami pertumbuhan. Jumlah eksportir aktif yang memperoleh fasilitas mengalami penurunan sebesar 100% dengan pencabutan izin kawasan berikat. Sedangkan jumlah eksportir aktif yang belum memperoleh fasilitas tidak mengalami pertumbuhan. Serta tidak terdapat peningkatan impor pada KPPBC TMP C Teluk Nibung.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan untuk para pengguna jasa yang diberikan oleh KPPBC TMP C Teluk Nibung adalah dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang maksimal untuk para pengguna jasa. Selain dengan datang langsung ke kantor bea cukai, para pengguna jasa juga bisa mendapatkan layanan melalui akses online yang disediakan oleh pihak KPPBC TMP C Teluk Nibung dan juga sosial media yang dikelola langsung oleh pihak bea dan cukai untuk mempromosikan dan mengenalkan kepabeanaan kepada para masyarakat umum. Layanan yang diperuntukkan kepada para pengguna jasa tersebut bernama INTELEK BC Teluk Nibung dan CEISA (*Costums Excise Information System and Automation*). Selanjutnya dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak KPPBC TMP C Teluk Nibung tentunya ada kendala yang dihadapi yang mengganggu kepuasan pengguna jasa. Hambatan tersebut merupakan kendala dari sistem teknologi dan jaringan. Tidak ada permasalahan dalam hal koordinasi dengan perusahaan yang akan menjadi pengguna jasa dengan terus melakukan koordinasi dengan seluruh pemerintah daerah kabupaten /kota yang termasuk dalam wilayah penagwasan KPPBC TMP C Teluk Nibung untuk memberikan asistensi terhadap

perusahaan yang akan menjadi pengguna jasa, Neraca perdagangan yang ada di KPPBC TMP C Teluk Nibung pada bulan Desember 2021 mengalami surplus neraca dagang sebesar 21,07 juta US\$, dengan peningkatan ekspor sebesar 37,44% dibandingkan periode yang sama di tahun 2020.

SARAN

Rekomendasi saran agar dilakukan penelitian lebih lanjut agar dapat mengkaji layanan yang ditawarkan oleh kantor pabean lain di Indonesia, mengenai hal-hal yang menjadi kendala dalam pelayanan yang diberikan kantor tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

1. Reinelda B. Mekanisme Pengawasan terhadap Lalu Lintas Barang Masuk (Impor) dan Barang Keluar (Ekspor) pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Mataram. 2018;6(1):11–9.
2. Astuti IP, Ayuningtyas FJ, Ring J, Utara R, Catur C. Pengaruh ekspor dan impor terhadap pertumbuhan ekonomi di indonesia. 2018;19(April).
3. Firmansyah A. Pengendalian Internal Pada Siklus Penerimaan Bea Masuk Untuk Kawasan Berikat (Studi Kasus Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Bekasi). *J Perspektif bea dan cukai*. 2019;2(2018).
4. Cahyadi K. Efektivitas Pelayanan Ekspor Impor Pada Kantor Bea Cukai Dalam Upaya Mendukung Peningkatan Perekonomian Daerah (Studi Pada KKBC Tipe Madya Pabean C Cilacap). *J Saintara*. 2020;5(1):33–7.
5. Darwin A. Perbandingan Kelembagaan Administrasi Pabean: Analisis Hubungan antara Fungsi dan Kinerja. *J BPPK*. 2018;11(33):123–45.
6. Ibrahim M, Thawil SM. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *J Ris Manaj dan Bisnis Fak Ekon UNIAT*. 2019;4(1):175–82.
7. Wulandari S, Lubis AS. Analisis Perkembangan Ekspor Impor Barang Ekonomi di Provinsi Sumatera Utara. *J Adm Bisnis*. 2019;8(1):31–6.
8. Hodijah S, Angelina GP. Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. 2021;10(01):53–62.
9. YUSUF H. Peningkatan Peran Bea Cukai Dalam Mendorong Ekspor Komoditas Perikanan: Studi Kasus Di Wilayah Maluku. *J BPPK Badan Pendidik dan Pelatih Keuang*. 2019;12(1):31–41.
10. Putri TM, Syamsuddin MA. Efektivitas Penggunaan Customs-Excise Information System And Automation (Ceisa) Manifes Outward. *J law, Adm Soc Sci*. 2021;1(2):95–111.