BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Latar Belakang Sejarah Departemen Keuangan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Bandung

Bea dan Cukai sesungguhnya merupakan suatu lembaga dan aktifitas yang telah lama ada di Indonesia. Bahkan jika diurut sejarahnya kebelakang ia telah ada semenjak jaman kerajaan-kerajaan maritim tempo dulu. Hanya saja jika dalam bentuknya yang bisa disebut modern baru muncul semenjak belanda masuk dan kemudian menjajah Indonesia.

Pada jaman Belanda petugas Bea dan Cukai dikenal dengan nama "*Tollenaar*" yang secara harafiah kira-kira bisa diterjemahkan sebagai penjaga tapal batas negara atau pantai yang bertugas memungut "*Tol*" atau sejenis upeti terhadap barang-barang tertentu yang dibawa masuk atau keluar lewat suatu tapal batas.

Selain istilah tersebut juga dikenal adanya istilah seperti "*Mantriboom*" dan "*Opasboom*" yang dikaitkan pengertiannya dengan tanda tapal batas untuk pemeriksaan barang yang masuk dan keluar di pelabuhan. Boom bisa berarti pohon, blok, tiang dan atau sebagainya yang pada jaman VOC (*Vereegnigde Oostindische Compagnie*) dulu dipergunakan untuk menutup jalur pelayaran dengan sebatang pohon atau boom. Atau dalam istilah lain juga dikenal dengan "*Douane-Linie*" atau dalam bahasa inggris disebut "*Customs Area*".

Selanjutnya baru dikenal istilah Bea dan Cukai dmana Bea berasal dari bahasa sangsekerta dan Cukai berasal dari bahasa India. Sedang untuk Bea termasuk didalamnya bea masuk dan bea keluar yang dalam bahasa belanda disebut sebagai invoerrechten dan uitvoerrechten sedangkan untuk cukai berasal dari kata accijnzen.

Pada zaman sebelum penyerahan kedaulatan oleh Belanda kepada Indonesia, sebagaimana yang terjadi pada jaman kedudukan Jepang tidak terlalu banyak diketahui tentang perkembangan lembaga Bea dan Cukai. Catatan sejarah sangat kurang dan yang lebih penting lagi adalah bahwa pada saat itu merupakan masa-masa transisi sehingga segala sesuatu dilakukan secara darurat.

Kemudian atas mandat Presiden RI (Republik Indonesia) tanggal 19 Desember 1948 disusunlah Organisasi Kementrian Keuangan. Strukur organisasinya terlihat sekali mengambil alih bentuk "*Zaimubu*" (zaman Jepang) dengan berbagai modifikasi sesuai dengan kebutuhan saat itu.

Pada tanggal 5 Juli 1959 pemerintah RIS (Republik Indonesia Serikat) memutuskan untuk memberlakukan kembali UUD 1945. struktur organisasi gaya lama (I.U. & A) dengan sedikit modifikasi masih tetap berlaku hingga tahun 1960. hal ini antara lain dengan dibentuknya unit-unit kerja seperti Biro, Bagian, Seksi, Umum dengan memperluas tugas dan fungsi serta wewenang pejabat. Kemudian pada tahun 1962-1963 akibat adanya beban tugas yang semakin besar maka terjadi lagi perbaikan-perbaikan terhadap struktur organisasi dan tata kerja Bea dan Cukai.

Namun disini ada suatu catatan bahwa karena alasan yang kurang jelas pada tahun 1966 status Direktorat Jendral Bea dan Cukai turun menjadi Direktorat dan berada langsung dibawah Direktorat Jendral Pajak. Namun setelah timbil reaksi pimpinan Bea dan Cukai beserta staf yang langsung menghadap mentri keuangan, maka statusnya segera ditetapkan kembali menjadi Direktorat Jendral Bea dan Cukai.

Setelah perubahan-perubahan tetap saja berlangsung sesuai dengan perjalanan waktu, misalnya pada tahun 1967 dengan Keputusan Presidium Kabinet Ampera No. 75/U/KEP/II/1966 jo Keputusan Mentri Keuangan No. 57/MEN.KEU/1967 tanggal 25 Mei 1967, dipandang perlu untuk segera menyesuaikan kemampuan dan daya gerak aparatur Departemen Keuangan dengan hasil-hasil yang telah dicapainya dengan kebijaksanaan pokok dibidang keuangan moneter. Atas dasar hal tersebut maka terjadi lagi perbaikan-perbaikan terhadap struktur organisasi Bea dan Cukai.

Pada Tahun 1982, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung bernama Kantor Inspeksi Bea dan Cukai (KIBC) Tipe C Bandung dan berlokasi di Gedung Keuangan Negara (GKN) Jalan Asia Afrika No. 114 Bandung, masih menginduk pada Kantor Wilayah V DJBC (Direktorat Jendral Bea dan Cukai) Halim Perdanakusuma Jakarta. Fokus pengawasan adalah Cukai dan Kantor Pos Lalu Bea dengan wilayah kerja meliputi hingga Purwakarta dan Bekasi.

Pada Tahun 1992 berubah nama menjadi Kantor Inspeksi Bea dan Cukai (KIBC) Tipe B Bandung dan alamat kantor berpindah dari GKN (Gedung

Keuangan Negara) ke Gedung Apekti Jalan Soekarno-Hatta Bandung. Kegiatan pada Terminal Peti Kemas Bandung (TPKB) Gede Bage Bandung. Pada Tahun ini juga berdiri Kantor Wilayah V DJBC (Direktorat Jendral Bea dan Cukai) Bandung dan sedang dilakukan pembangunan gedung kantor di Jalan Rumah Sakit Bandung.

Pada Tahun 1992, pembangunan gedung kantor selesai dan Kantor Bea dan Cukai Tipe B Bandung menempati gedung milik sendiri di Jalan Rumah Sakit Nomor 167 Gede Bage Bandung. Tahun 1995 KIBC Tipe B Bandung berubah nama lagi menjadi Kantor Pelayanan Bea dan Cukai (KPBC) Tipe A Bandung. Pada tahun ini mulai berdiri perusahaan-perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat.

Pada Tahun 1999 dilakukan renovasi gedung sehingga KPBC (Kantor Pelayanan Bea dan Cukai) Tipe A Bandung untuk sementara kembali menempati Gedung Apekti Jalan Soekarno-Hatta Bandung. Purwakarta yang tadinya masuk wilayah pengawasan KPBC (Kantor Pelayanan Bea dan Cukai) Bandung selanjutnya terbentuk Kantor Pelayanan Bea dan Cukai tersendiri. Begitu juga dengan Bekasi, memiliki KPBC tersendiri pada tahun 2001.

Pada Tahun 2003, setelah proses renovasi selesai, KPBC (Kantor Pelayanan Bea dan Cukai) Bandung kembali menempati kantor awal di Jalan Rumah Sakit Nomor 167 Gede Bage Bandung serta bidang pelayanan dan pengawasan bertambah dengan ekspor fasilitas Bapeksta. Pada Tahun 2005 berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Bea dan Cukai (KPBC) Tipe A3 Bandung, kemudian menjadi Kantor Pelayanan Bea dan Cukai (KPBC) Tipe A2 Bandung pada Tahun

2006 dan selanjutnya pada Tahun 2007 berubah menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe A2 Bandung.

Dengan adanya reformasi birokrasi pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan melihat perkembangan volume kerja yang semakin meningkat, maka berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 74/PMK.01/2009 tanggal 8 April 2009, nama Kantor berubah menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Bandung yang implementasinya berlaku secara efektif sejak diresmikan pada tanggal 02 Oktober 2009 dan berlaku sampai dengan saat ini.

3.1.2 Visi, Misi, Tugas, Fungsi, Sistem dan Prosedur , dan Sumber Daya Manusia

3.1.2.1 Visi

Berbagai perubahan lingkungan strategis ditingkat nasional, regional dan global serta perkembangan yang sangat cepat di bidang teknologi informasi, telekomunikasi dan transportasi, berdampak kepada peningkatan tuntutan masyarakat perdagangan dan perekonomian dunia terhadap peningkatan kinerja institusi kepabeanan setiap negara. DJBC (Direktorat Jendral Bea dan Cukai) sebagai institusi pemerintah dituntut untuk senantiasa mengantisipasi perubahan tersebut. Dalam persaingan yang semakin ketat, institusi kepabeanan harus melakukan perubahan ke arah perbaikan. Perubahan tersebut harus disusun dalam suatu tahapan yang konsisten dan berkelanjutan, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja yang berorientasi pada pencapaian hasil.

Dalam persaingan serta perubahan lingkungan global KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung dituntut secara multi dimensi sebagai pemungut pajak dalam rangka impor, memungut cukai, fasilitator perdagangan internasional, pengawas lalu lintas perdagangan internasional, pelindung masyarakat terhadap beredarnya barang larangan dan pembatasan serta sebagai aparat penegak hukum di bidang kepabeanan dan cukai. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung harus menentukan cara pandang yang antisipatif dan jauh ke depan dalam melaksanakan tugas dan fungsi agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa kepabeanan dan cukai. Cara pandang tersebut dikristalisasikan dalam satu visi KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung sebagai berikut:

MENJADI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI YANG TERBAIK DALAM KINERJA DAN CITRA

Yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **KEPABEANAN** adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pengawasan atas lalu lintas barang yang masuk atau keluar daerah pabean serta dan pemungutan bea masuk dan bea keluar.
2. **CUKAI** adalah pungutan negara yang dikenakan terhadap barang-barang tertentu yang mempunyai sifat atau karakteristik yang ditetapkan dalam undang-undang cukai.
3. **KINERJA** adalah suatu capaian pelaksanaan kegiatan, program dan kebijakan yang telah ditetapkan.

4. **CITRA** adalah kesan *stakeholder* atas kinerja institusi KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung.

Dengan demikian makna visi KPPBC (Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai) Tipe Madya Pabean Bandung bermakna "Suatu pandangan ke depan dan cita-cita untuk menempatkan KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai yang terbaik dalam kinerja dan citra".

3.1.2.2 Misi

Sebagai institusi pemerintah, KPPBC ((Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai) Tipe Madya Pabean Bandung memiliki tanggung jawab yang harus diemban dan dilaksanakan sesuai dengan visi yang telah ditetapkan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik, yang berupa misi KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung.

Keberadaan KPPBC ((Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai)Tipe Madya Pabean Bandung adalah untuk melaksanakan pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai dalam daerah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Agar pelaksanaan tugas di bidang Kepabeanan dan Cukai dapat tercapai secara optimal, KPPBC (Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai) Tipe Madya Pabean Bandung menetapkan misi yang saling terkait yaitu :

1. Memungut penerimaan negara dari sektor perdagangan internasional dan cukai.

2. Memberikan pelayanan terbaik di bidang kepabeanan dan cukai yang sederhana dengan berbasis teknologi informasi.
3. Mengembangkan pengawasan yang efektif dalam rangka penegakan hukum di bidang kepabeanan dan cukai serta perlindungan masyarakat.
4. Mengembangkan institusi kepabeanan dan cukai yang berdaya guna dan berhasil guna.
5. Mendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi pertumbuhan industri dan investasi.
6. Mengembangkan kerja sama internasional di bidang kepabeanan dan cukai.

3.1.2.3 Tugas

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 100/PMK.01/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Keuangan sebagaimana telah beberapa kali diubah terahir dengan Peraturan Meneteri Keuangan Nomor 134/PMK.01/2010, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis dibidang kepabeanan dan cukai sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 74/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJBC (Direktorat Jendral Bea dan Cukai) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 134/PMK.01/2010, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Bea dan

Cukai yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah DJBC (Direktorat Jendral Bea dan Cukai) Jawa Barat. KPPBC (Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai) Tipe Madya Pabean Bandung mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai dalam daerah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.1.2.4 Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas KPPBC (Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai) Tipe Madya Pabean Bandung menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

a. Pelaksanaan Inteligen, patroli, penindakan, dan penyidikan di bidang kepabeanan dan cukai.
b. Pengelolaan dan pemeliharaan sarana operasi, sarana komunikasi, dan senjata api.
c. Pelaksanaan pelayanan teknis di bidang kepabeanan dan cukai.
d. Pelaksanaan pemberian perijinan dan fasiitas di bidang kepabeanan dan cukai.
e. Pelaksanaan pemungutan dan pengadministrasian bea masuk, bea keluar, cukai dan pengutan Negara lainnya yang dipungut oleh Direktur Jenderal Bea dan Cukai.
f. Penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan, dan pendistribusian dokumen kepabeanan dan cukai.

g. Pelaksanaan pengolahan data, penyajian informasi, dan laporan kepabeanan dan cukai.
h. Pengawasan pelaksanaan tugas dan evaluasi kinerja.
i. Pelaksanaan administrasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung.

3.1.2.5 Sistem dan Prosedur

Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan pengawasan kepada pengguna jasa, KPPBC Tipe Madya Pabean bandung telah menyusun standar prosedur operasi(sop) masing-masing bagian /seksi secara lengkap dan terintegrasi dengan kualifikasi sebagai berikut:

1. Semua jenis pelayanan di sertai dengan acuan standar waktu:
2. Dapat di pahami secara mudah oleh semua pegawai
3. Dapat di akses secara umum oleh para pengguna jasa melalui web
4. Beberapa contoh sop diantaranya adalah:
    - Standar prosedur operasi pelayanan impor.
    - Standar prosedur operasi pelayanan ekspor.
    - Standar prosedur operasi pelayanan pengajuan perijinan NPPBKC standar
    - Prosedur operasi pelayanan pengajuan perijinan kawasan berikat.
    - Standar prosedur operasi pelayanan pemeriksaan barang ekspor.

3.1.2.6 Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung memiliki sumber daya manusia berjumlah 133 (seratus sembilan belas) orang dengan komposisi sebagai berikut :

Tabel 3.1

Sumber Daya Manusia Berdasarkan Peringkat Jabatan

Jabatan	Kelompok Usia				TOTAL
	18-34	**35-44**	**45-49**	**50 ke atas**	
Eselon III	-	-	1	-	1
Eselon IV	-	5	-	9	14
Eselon V/Kasubsi	6	14	12	11	43
Pelaksana Pemeriksa	19	-	5	13	37
Pelaksana Administrasi	30	2	-	6	38
TOTAL	55	21	18	39	133
Persentase (%)	41,35	15,79	13.53	29,33	

Sumber : Arsip Bea Cukai Tahun 2011

Tabel 3.2

Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Golongan Pegawai										Jumlah	Persentase %
	II.a	II.b	II.c	II.d	III.a	III.b	III.c	III.d	IV.a	IV.b		
Laki-laki	12	17	13	9	21	29	8	7	1	1	118	88.72
Perempuan	-	-	2	-	8	3	1	1	-	-	15	11,28
Jumlah	12	17	15	9	29	32	9	8	1	1	133	

Sumber : Arsip Bea Cukai Tahun 2011

Tabel 3.3

Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Golongan Pegawai										Jumlah	Persentase %
	II.a	II.b	II.c	II.d	III.a	III.b	III.c	III.d	IV.a	IV.b		
SD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
SMP	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3	2,25
SMA	-	-	1	2	23	13		6	-		45	33,83
D1	12	17	5	2	-	-	-	-	-	-	36	27,07

D3	-	-	5	5	2	1	1	-	-	-	14	10,53
D4/S1	-	-	1	-	4	15	4	1	-	-	25	18,80
S2	-	-	-	-	-	3	4	1	1	1	10	7,52
S3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-
Jumlah	12	17	15	9	29	32	9	8	1	1	133	

Sumber : Arsip Bea Cukai Tahun 2011

Dari Tabel diatas dapat dilihat komposisi pegawai KPPBC (Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai) Tipe Madya Pabean Bandung yang berusia 50 tahun keatas mencapai 40, 34%. Jumlah ini hampir mencapai setengah dari total pegawai. Saat ini jumlah pegawai KPPBC (Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai) Tipe Madya Pabean Bandung masih jauh dari ideal untuk melaksanakan tugas pengawasan dan pelayanan. Mengingat jumlah Kawasan Berikat yang terus bertambah dan frekuensi penerbangan luar negeri di Bandara Husein Sastranegara yang semakin banyak.

Peningkatan profesionalisme dan integritas yang tinggi bagi pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung dilakukan dengan cara antara lain :

1. Program Pembinaan Keterampilan Pegawai (PPKP) setiap bulannya;
2. Apel pagi setiap tanggal tujuh belas setiap bulan;
3. Penugasan pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Pusdiklat Bea dan Cukai serta BPPK ;

4. Penugasan pegawai untuk mengikuti workshop, seminar, diskusi dan rapat koordinasi baik internal maupun dengan instansi terkait;
5. Bimbingan Mental;
6. Penyuluhan Sistem Prosedur dari Tim Percepatan Reformasi (TPR) DJBC (Direktorat Jendral Bea dan Cukai);
7. Internalisasi dan ceramah motivasi.

Profesioanalisme dan integritas pegawai akan semakin meningkat dengan adanya pengawasan internal yang dilaksanakan oleh seksi Kepatuhan Internal, yang mempunyai tugas melakukan pengawasan pelaksanaan tugas dan evaluasi kinerja di lingkungan KPPBC (Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai) Tipe Madya Pabean Bandung.

3.1.3 Logo Direktorat Jenderal Bea Cukai



Gambar 3.1

Sumber : Company Profil

1. DASAR HUKUM

Kep 2/KMK.05/1996 tanggal 29 Januari 1999

2. MAKNA

a. Segilima melambangkan negara RI (Republik Indonesia) yang berdasarkan Pancasila.

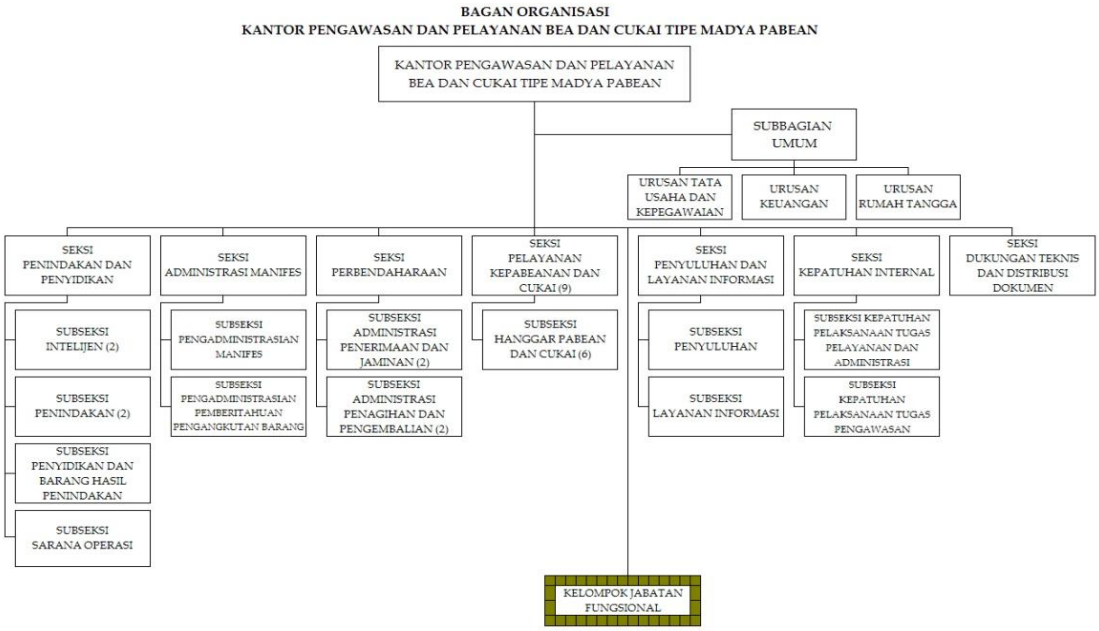
b. Laut,Gunung,Angkasa melambangkan daerah pabean indonesia,yang merupakan wilayah berlakunya undang-undang kepabeanan dan undang-undang cukai.

c. Tongkat melambangkan hubungan perdagangan internasional RI dengan negara-negara di dunia.

d. Sayap melambangkan Hari Keuangan RI 30 oktober dan melambangkan bea cukai sebagai unsur pelaksanaan tugas pokok departemen keuangan di bidang kepabeanan dan cukai

e. Lingkaran malai padi melambangkan tujuan pelaksanaan tugas bea dan cukai adalah adalah kemakmuran dan kesejahteraan bangsa indonesia

3.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 3.2

Sumber : Company Profil Tahun 2011

3.1.5 *Job Description* Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi

Pasal 140

Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi mempunyai tugas melakukan bimbingan kepatuhan,konsultasi,dan layanan informasi di bidang kepabeanan dan cukai.

Pasal 141

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana di maksud dalam Pasal 140,Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi menyelanggarakan fungsi:

a. Penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabean dan cukai
b. Pelayanan informasi di bidang kepabeanan dan cukai.
c. Bimbingan kepatuhan pengguna jasa di bidang kepabeanan dan cukai.
d. Konsultasi di bidang kepabean dan cukai.

Pasal 142

Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi terdiri dari:

a. Subseksi penyuluhan.
b. Subseksi layanan informasi.

Pasal 143

a. Subseksi Penyuluhan mempunyai tugas melakukan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai.
b. Subseksi Layanan Informasi mempunyai tugas melakukan pelayanan informasi, bimbingan dan konsultasi kepatuhan pengguna jasa di bidang kepabeanan dan cukai.

3.1.6 Sarana dan Prasarana

a) TANAH,

Aset BMN (Badan Milik Negara) berupa Tanah pada KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung seluas 33.960 m² dengan nilai Rp 24.960.708.605,- secara terperinci dalam tabel berikut :

Tabel 3.4

Sarana

Tanah

Uraian Aset	Satuan	Jumlah	Keterangan
Tanah Bangunan Rumah Negara Tanpa Golongan	M²	29.565	1. SHP NO. 8 tanggal 23/05/1987, luas 2.345 m², alamat Jl. Gegerkalong Hilir / Jl. Pak Gatot Raya Bandung; 2. SHP NO. 9 tanggal 10/07/1982, luas735 m², alamat Jl. Parakan Asri IV Batununggal Bandung; 3. SHP NO. 1 tanggal

			20/09/2011, luas 26.485 m², alamat Jl. Mekar Mulya Kec. Panyileukan Bandung
Uraian Aset		**Jumlah**	**Keterangan**
Bangunan Gedung Kantor Permanen		1	Jl. Rumah Sakit No. 167 Gede Bage Bandung;
Bangunan Gudang Tertutup Permanen		1	Jl. Rumah Sakit No. 167 Gede Bage Bandung;
Bangunan Klinik/ Puskesmas		1	Jl. Rumah Sakit No. 167 Gede Bage Bandung;
Bangunan Gedung Tempat Ibadah Permanen		1	Jl. Rumah Sakit No. 167 Gede Bage Bandung;
Gedung Pos Jaga Permanen		1	Jl. Rumah Sakit No. 167 Gede Bage Bandung;
Rumah Negara Golongan II Tipe B Permanen		1	Jl. Parakan Asri IV Batununggal Bandung;
Rumah Negara Golongan II Tipe C Permanen		8	**Jl. Gegerkalong Hilir / Jl. Pak Gatot Raya Bandung;**
Rumah Negara Golongan II Tipe D Permanen		3	Jl. Parakan Asri IV Batununggal Bandung;

Tanah Bangunan Kantor Bea dan Cukai	M^2	4.395	SHP NO. 2 tanggal 22/09/1993, luas 4.395 m^2, alamat Jl. Rumah Sakit No. 167 Gede Bage Bandung

Sumber : Dokumen Arsip Tahun 2011

b) PERALATAN DAN MESIN

Aset BMN (Badan Milik Negara) berupa Peralatan dan Mesin pada KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung sebanyak 1.152 satuan dengan nilai Rp 6.602.288.377,- secara terperinci dalam tabel berikut :

Tabel 3.5

Prasarana

Peralatan dan Mesin

No.	Uraian Aset	Jumlah
1.	Forklift	1
2.	Mobil Keliling	6
3.	Stationary GeneratingSet	1
4.	Micro Bus (Penumpang 15 s.d. 29 Orang)	1
5.	Mini Bus (Penumpang 14 Orang Kebawah)	8

6.	Pick Up	2
7.	Sepeda Motor	10
8.	Volt Meter Elektronik	1
9.	Power Meter And Accessories	2
10.	Rak-Rak Penyimpan	1
11.	Mesin Ketik Manual Langewagon (18-27 Inci)	3
12.	Mesin Ketik Elektronik/ Selektrik	1
13.	Mesin Hitung Listrik	1
14.	Mesin Hitung Elektronik/ Calculator	2
15.	Mesin Penghitung Uang	3
16.	Mesin Hitung/ Mesin Jumlah Lainnya	14
17.	Lemari Besi/ Metal	35
18.	Lemari Kayu	7
19.	Rak Besi	1

20.	Filing Cabinet Besi	29
21.	Filing Cabinet Kayu	5
22.	Brandkas	4
23.	Tabung Pemadam Api	3
24.	Hydrant	6
25.	CCTV-CameraControlTelevisionSystem	29
26.	Papan Visual/ Papan Nama	3
27.	White Board	3
28.	Ala tDetektorBarangTerlarang/XRay	2
29.	Alat Penghancur Kertas	9
30.	Mesin Absensi	2
31.	Display	8
32.	LCD Projector/ Infocus	1
33.	Monitor Panel With Mimic Board	2

34.	Focusing Screen/LayarLCDProjector	1
35.	Meja Kerja Kayu	163
36.	Kursi Besi/Metal	372
37.	Kursi Kayu	4
38.	Sice	10
39.	Meja Rapat	16
40.	Meja Komputer	8
41.	Meja Resepsionis	3
42.	Meja Makan Kayu	13
43.	Kursi Fiber Glas/ Plastik	18
44.	Work station	5
45.	Meubel air Lainnya	3

Sumber : Dokumen Arsip Bea dan Cukai Tahun 2011

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus adalah suatu eksplorasi dari sebuah sistem terbatas atau suatu kasus secara mendetail, pengumpulan data secara mendalam dari informasi-informasi (Creswell, 1998:61). Kesimpulan studi kasus tersebut yang diambil tidak berlaku secara umum, tetapi hanya terbatas pada suatu kasus-kasus tertentu yang sedang diteliti pada objek tertentu atau perusahaan yang bersangkutan. Sebagai suatu metode kualitatif, studi kasus mempunyai beberapa keuntungan. Lincoln dan Guba (dalam Mulyana, 2002:201) mengemukakan bahwa keistimewaan studi kasus meliputi hal-hal berikut:

1) Studi kasus merupakan sarana utama bagi penelitian emik, yakni menyajikan pandangan subjek yang diteliti.
2) Studi kasus menyajikan uraian menyeluruh yang mirip dengan apa yang dialami pembaca dalam kehidupan sehari-hari.
3) Studi kasus merupakan sarana efektif untuk menunjukan hubungan antara peneliti dan responden.
4) Studi kasus memungkinkan pembaca untuk menemukan konsistensi internal yang tidak hanya merupakan konsistensi gaya dan konsistensi factual tetapi juga keterprcayaan (trust wirthinnes).
5) Studi kasus memberikan "uraian tebal" yang diperlukan bagi penilaian atas transferabilitas.
6) Studi kasus terbuka bagi penilaian atas konteks yang terus berperan bagi pemaknaan atas fenomena dalam konteks tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti berusaha mengamati, memahami dan menganalisis Strategi Pelayanan Informasi Departemen keuangan kantor pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai tipe A2 Bandung dalam menginformasikan fungsinya melalui kegiatan "Cukai Keliling" sebagai bentuk

pelayanan kepada pengunjung. Salah satu karakter penelitian kualitatif adalah melakukan pengamatan dan berinteraksi dengan subjek penelitian untuk berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka atas dunianya. Hal seperti ini juga dipertegas oleh Creswell (1998:14) yang mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang latar tempat dan waktunya alamiah. Paradigma ini juga memungkinkan untuk dilakukan interpretasi secara kualitatif atas data-data penelitian yang telah diperoleh. Di samping itu, jenis penelitian ini memberi peluang yang besar bagi dibuatnya interpretasi-interpretasi alternatif (Littlejohn, 1993:16).

> Menurut Bodgan dan Tylor dalam Mulyana (2001:150) penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan prilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar individu tersebut secara holistik (utuh atau menyeluruh).

Berdasarkan beberapa kelebihan dari metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus ini, maka dipandang cocok untuk meneliti Strategi Pelayanan Informasi Departemen keuangan kantor pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai tipe A2 Bandung dalam menginformasikan fungsinya melalui kegiatan "Cukai Keliling" sebagai bentuk pelayanan kepada pengunjung. Melalui penelitian ini dimungkinkan akan dapat memperoleh informasi dan data yang bersifat apa adanya (alamiah), menentukan gambaran yang mendalam serta pemahaman yang holistik

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Studi Pustaka

Data merupakan salah satu unsur atau komponen utama dalam penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini

3.2.2.2 Studi Lapangan

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam Menurut Baskin Et Al (1997) wawancara bisa menjadi cara yang berhasil untuk memperoleh informasi dari public. "Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancara dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara". (Bungin, 2001 :133). Wawancara yang saya lakukan dimaksudkan untuk memudahkan dalam proses pengumpulan informasi yang selanjutnya akan dikaji mengenai permasalahan yang diangkat langsung dari informan yang dianggap menguasai permasalahan tersebut. Dalam wawancara yang saya lakukan kepada informan saya memberikan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dan tidak menutup kemungkinan terdapat pertanyaan tambahan seiring pembicaraan dalam wawancara tersebut yang berkembang dan menarik untuk dijadikan informasi tambahan untuk menguatkan data guna hasil penelitian yang maksimal.

2. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data yang saya lakukan dengan menelaah teori-teori, pendapat-pendapat referensi buku serta pokok-pokok pikiran yang menunjang dan relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Sekaligus saya membandingkan apa data-data yang saya teliti sudah sesuai dengan pendapat-pendapat referensi buku.

3. Observasi

Saya mengamati apa yang dikerjakan orang-orang kantor pada saat kegiatan yang saya teliti sedang berlangsung dengan cara ikut melakukan kegiatan tersebut sekaligus mendengarkan apa saja yang disampaikan orang kantor tentang kegiatan cukai keliling ketika sedang berlangsung agar apa yang saya teliti benar-benar bisa sesuai dengan kegiatan. Yaitu peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang diucapkan dan berpartisipasi dalam aktivitas yang sedang diteliti (Susan Stainback : 1998).

4. Internet *Searching*

Adalah salah satu fasilitas internet yang Saya lakukan untuk mempermudah memperoleh data-data seperti membuka web Bea dan Cukai untuk mencari informasi yang tidak bisa kita dapatkan saat wawancara. Fasilitas internet dijalankan melalui browser untuk mencari informasi yang kita inginkan. Internet searching menampung database situs-situs dari seluruh dunia yang jumlahnya milyaran halaman web, cukup dengan memasukan keyword maka internet searching akan menampilkan beberapa link yang dicari.

5. Dokumentasi

Kegiatan yang saya lakukan dengan mengambil foto atau gambar dan juga mencatat segala peristiwa yang saya alami saat penelitian sebagai bahan pembuktian bahwa saya terjun langsung ke lokasi penelitian saat penelitian terjadi. Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau karya tulis monumental dari seseorang. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data, karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untu meramalkan. (Moleong 2007 : 216-217)

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

3.2.3.1 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang ada pada latar penelitian, informan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi seorang informan harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian (Moleong :90). Lain halnya menurut *Webster.s new colleagiate Dictiory* yang mengatakan bahwa, " Informan adalah seorang pembaca asli yang berbicara mengulang kata-kata, frasa, dan kalimat dalam bahasa atau dialeknya sebagai model instansi atau sumber informasi". (Spradley, 2006 :36) Jadi memilih informan harus benar-benar tepat agar dapat menjawab pertanyaan penelitian dengan benar. Dan dapat membantu memberikan informasi yang akurat.

Tabel 3.6

Data Informan Pendukung

No	Nama	Asal Kota
1	Bapak Tatang iskandar S.E	Bandung
2	Bapak Lukman Antapraja S.E	Bandung

Sumber : analisis peneliti, 2012

Alasan saya memilih informan pendukung bapak Tatang dan Lukman karena mereka berdua adalah orang yang yang sangat sering ditugaskan oleh perusahaan mereka untuk melakukan perizinan ke Bea dan Cukai yang secara otomatis mereka yang merasakan langsung bagaimana pelayanan yang diberikan pihak Bea dan Cukai Bandung kepada mereka berdua. Selain itu mereka berdua sangat kooperatif dalam menyampaikan informasi dan juga sangat bersahabat ketika saya mewawancarai mereka berdua saya banyak terbantu Dengan sikap mereka yang sangat terbuka dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan kepada mereka.Karena apabila saya mewawancarai orang yang tepat maka hasil dari penelitian yang saya lakukan juga akan sesuai dengan apa yang terjadi.

3.2.3.2 Key Informan

Penelitian ini juga akan menggunakan informan kunci. Informan kunci dalam penelitian ini ialah para Pegawai yang tahu persis tentang kegiatan cukai keliling..

Tabel 3.7
Data Informan Kunci

No	Nama	Jabatan
1	Nur Iskandar S.Sos	Kepala Seksi Pelayanan
2	Abdul Rahman Gustiman	Sub Seksi Pelayanan

Sumber : analisis peneliti, 2012

Alasan saya memilih informan kunci pak Nur iskandar dan pak abdul Rahman karena pak nur adalah kepala dari kegiatan yang sedang saya teliti maka dari itu dia lah yang tahu seluk-beluk dari kegiatan cukai keliling itu sendiri itu yang menyebabkan saya memilih pak nur salah satunya sebagai informan kunci saya agar data yang dapatkan dari hasil wawancara bisa sesuai dengan kegiatan. Sedangkan alasan saya memilih pak Abdul Rahman Gustiman selain karena dia sub seksi pelayanan dia adalah seorang yang sangat baiok dan dalam memberikan informasi dalam wawancara sangat jelas dan lengkap.

Untuk melengkapi penelitian ini, peneliti menambahkan uji keabsahan data dengan pendekatan triangulasi data. Menurut Moleong dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif, “Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain”. Teknik triangulasi data menurutut Denzin (1978) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, penyidik dan teori.

3.2.4 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles and Huberman (1984), mengemukakan

> "Bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas dan datanya sampai jenuh. Aktifitas dalam analisis data yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing / verifycation*." (Sugiyono,2012: 183)
>
> Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1) Reduksi Data (Data *Reduction*) : yaitu bagian dari proses analisa dengan bentuk analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat focus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat disimpulkan.
2) Penyajian Data (Data Display): yaitu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.
3) Penarikan Kesimpulan *(Conclusion Verification)* : yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat.
4) Evaluasi : Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah

informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus penelitian.

Tahapan-tahapan dalam analisis data di atas merupakan bagaian yang tidak saling terpisahkan, sehingga saling berhubungan anatara tahapan yang satu dengan tahapan yang lainnya. Analisis dilakukan secara bertahap (kontinyu) dari awal sampai akhir penelitian.

3.2.5 Uji Keabsahan Data

Untuk mengecek keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Pengertian triangulasi itu sendiri adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Triangulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai

Kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat me-recheck temuannya dengan beberapa macam triangulasi. Dan yang peneliti ambil yaitu teknik triangulasi data.

> Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), Teknik analisis data dilakukan sepanjang proses penelitian, sejak penelitian memasuki lapangan untuk mengumpulkan data. Analisis kualitatif digunakan bila data-data yang terkumpul dalam riset adalah data kualitatif. Data kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat-kalimat narasi, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam mapun observasi (Kriyantono, 2006 : 192).

Triangulasi data berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan:

1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara : Ketika saya melakukan pengamatan saat kegiatan cukai keliling berlangsung saya melihat banyak kesesuaian. Seperti ketika saya melakukan pengamatan saat kegiatan itu berlangsung para tenaga ahli dari Bea dan Cukai sangat baik dalam menyampaikan pesan sesuai dengan apa yang saya terima pada saat saya mewawancarai Salaha satu pengguna jasa Bea dan Cukai Bapak Tatang Iskandar Koordinator produksi daese menurut dia informasi yang dia dapatkan dari pihak Bea dan Cukai sangat banyak sekaligus mudah di pahami dan sangat membantu.
2) Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi :Dari data yang saya dapatkan ketika saya mewawancarai kepala seksi pelayanan Bapak Nur Iskandar memang ada perbedaan saat saya mewawancarai di depan umum dan secara pribadi namun perbedaan itu hanya terletak disatu sisi saja.Seperti ketika saya mewawancarai pak nur secara pribadi dia lebih santai dan sesekali di selingi dengan bercanda itu namun ketika dia di wawancarai di depan umum dia lebih tegas.Secara keseluruhan hasil wawancarai sesuai dengan apa yang mereka lakukan.
3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu : Pada awalnya ketika kegiatan ini berlangsung banyak masyarakat yang menilai kegiatan ini hanya membuang-buang biaya saja namun seiring berjalannya waktu para pengguna jasa di wilayahnya masing-masing mulai merasakan efek positif

dari kegiatan cukai keliling untuk mereka ini jelas sesuai dengan informasi yang saya dapatkan saat saya mewawancarai Bapak Nur Iskandar.

4) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang : Kegiatan cukai keliling ini saya rasa sudah cukup efektif karena ketika saya mewawancarai informan pendukung dan informan kunci saya melihat banyak kesesuaian pendapat yang saling mendukung dan sudah bisa dijadikan bukti bahwa kegiatan cukai keliling cukup efektif.
5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan: hasil wawancara saya dengan kepala seksi pelayanan Bapak Nur Iskandar dengan hasil dari dokumen sesuai dengan tujuan di selenggarakannya kegiatan cukai keliling ini.

3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Bandung yang berada di Jl.Rumah Sakit No.167,Bandung 40195. No telp (022) 7810992, Fax (022) 7803358-7810997 E-mail: kppbcmp.bandung@gmail.com Situs: beacukai.bandung.go.id

3.2.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan selama 7 bulan. Terhitung dari awal bulan Januari 2012 sampai awal bulan Juli 2012. Mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga ke penyelesaian dengan perincian waktu

Tabel 3.8

Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul.																												
2	Penulisan Bab I																												
3	Bimbingan																												
4	Penulisan Bab II																												
5	Bimbingan																												
6	Penulisan Bab III																												
7	Bimbingan																												
8	Seminar UP																												
9	Penelitian lapangan																												
10	Wawancara																												
11	Pengumpulan data																												
12	Pengolahan data																												
13	Penulisan Bab IV																												
14	Bimbingan																												
15	Penulisan Bab V																												
16	Bimbingan																												
17	Sidang kelulusan																												
18																													
19																													
20																													