BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Sejarah Perusahaan

Kota Bandung sendiri merupakan kota terbesar keempat di Indonesia yang berada pada batas astronomi 6°57′S 107°34′E6.95°S 107.567°E, menjadi salah satu pintu gerbang pergerakan manusia (penumpang), barang dan jasa perdagangan antar daerah maupun antar negara. Bandung juga telah menjadi kota industri dan perdagangan, dengan jumlah penduduk sebesar 8 juta jiwa, maka kota ini termasuk salah satu dari kota terpadat di Asia.

Sebagaimana kota-kota lain di Jawa Barat yang terkenal dengan keindahan alamnya, Bandung banyak meyimpan aset wisata, antara lain Tangkuban Parahu, Ciater, Ciwidey, Kawah Putih, Situ Patenggang dan masih banyak lagi. Disamping terkenal sebagai kota wisata belanja dan kuliner Bandung memiliki keunggulan kompetitif dari segi perekonomian, yaitu kota penyangga bagi Ibu Kota Jakarta yang sangat berpotensi untuk menjadi wilayah perdagangan yang berkembang untuk investasi dan industri yang berorientasi ekspor maupun domestik. Posisi tersebut mempunyai nilai strategis pada lintas perdagangan nasional, karena secara geografis Kota Bandung mempunyai keuntungan, yaitu merupakan lokasi yang memiliki akses langsung ke Ibu kota Jakarta. Maka Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung sebagai salah satu unit pelayanan

yang melaksanakan tugas dan fungsi DJBC berada di bawah koordinasi dan bertanggung jawab langsung kepada kantor Wilayah DJBC Jawa Barat memiliki lingkup kerja yang relatif lengkap, mulai kegiatan impor, ekspor, TPB hingga cukai.

Nomenklatur Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Bandung pada tahun 1982 semula bernama Kantor Inspeksi Bea dan Cukai Tipe C Bandung, berlokasi di Gedung Keuangan Negara (GKN) di Jalan Asia Afrika, dan masih menginduk kepada Kantor Bea dan Cukai Halim, dengan fokus pengawasan pada bidang cukai dan Kantor Pos Lalu Bea, dengan wilayah kerja hingga Purwakarta dan Bekasi.

Pada tahun 1990 kantor ini berubah dari Kantor Bea dan Cukai Tipe C menjadi Tipe B, dan bersaman dengan itu juga dibentuk Kantor Wilayah Bea dan Cukai Bandung yang membawahi seluruh wilayah Jawa Barat. Pada tahun 1990 mulai dibangun Terminal Peti Kemas (TPKB) Bandung yang berlokasi di Gede Bage sehingga Kantor Inspeksi Tipe B Bandung pindah dari gedung GKN ke gedung Apekti di Jalan Soekarno Hatta sambil menunggu pembangunan gedung milik sendiri yang berada di Jalan Rumah Sakit, Gede Bage.

Setelah pembangunan selesai, kurang lebih 2 tahun kemudian akhirnya Kantor Inspeksi Bea dan Cukai Tipe B Bandung menempati gedung yang baru di Jalan Rumah Sakit. Sekitar tahun 1995 nama Kantorpun berubah menjadi Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Bandung, seiring dengan mulai berdirinya beberapa perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat.

Pada tahun 1999 Purwakarta berpisah dari Bandung dan terbentuk Kantor Pelayanan yang berdiri sendiri, demikian juga Bekasi pada tahun 2002 memiliki Kantor Pelayanan sendiri.

Setelah ditempati kurang lebih 10 tahun, dilakukan renovasi gedung dan untuk sementara kantorpun berpindah kembali ke gedung Apekti. Tahun 2003 setelah renovasi selesai, kantor kembali menempati gedung semula di Jalan Rumah Sakit dan bidang pelayanan dan pengawasannya bertambah setelah ekspor fasilitas Bapeksta penanganannya dikembalikan ke Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dan nama Kantorpun kembali berubah menjadi Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A3 Bandung. Tidak berselang lama kemudian nama kantor berubah kembali menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Bandung.

Selanjutnya dengan adanya reformasi birokrasi di 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 Tipe Madya Pabean Bandung yang implementasinya berlaku secara efektif setelah diresmikan pada tanggal 30 September 2009. Berdasarkan Peraturan menteri keuangan nomor 131/PMK.01/2011 maka penamaan kantor mengalami perubahan kembali sehingga menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Bandung.

1.2 Visi, Misi dan Motto KPPBC TMP A Bandung

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai memiliki visi, misi, dan motto sebagai tujuan dasar dari perusahaan, yaitu:

1.2.1 Visi

Menjadi administrasi kepabeanan dan cukai dengan standar internasional.

1.2.2 Misi

Mengamankan hak keuangan negara, memfasilitasi perdagangan, mendukung industri dan melindungi masyarakat.

1.2.3 Motto

Amanah, Profesional, Inofatif (API).

1.3 Logo dan Arti Logo Bea Cukai

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai memiliki logo sebagai ciri khas dari perusahaan, yaitu:

Gambar 1.1

Logo Bea Cukai



Sumber : www.beacukai.go.id

Bea Cukai adalah suatu direktorat (instansi di bawah departemen/kementrian) yang mengurusi tugas-tugas kepabeanan dan cukai. Direktorat bea cukai berada di bawah Kementerian Keuangan. Lambang Bea Cukai terdiri dari:

1. Segi lima melambangkan negara RI yang berdasarkan Pancasila.
2. Laut, gunung dan angkasa melambangkan Daerah Pabean Indonesia, yang merupakan wilayah berlakunya Undang-undang Kepabeanan dan Undang-undang Cukai.
3. Tongkat dengan ulir berjumlah 8 dibagian bawahnya melambangkan hubungan perdagangan internasional RI dengan mancanegara dari/ke 8 penjuru angin.
4. Sayap yang terdiri dari 30 sayap kecil dan 10 sayap besar;melambangkan Hari Keuangan RI yang jatuh pada tanggal 30 Oktober dan melambangkan Bea dan Cukai sebagai unsur pelaksana tugas pokok Kementerian Keuangan di bidang Kepabeanan dan Cukai.
5. Lingkaran Malai Padi melambangkan tujuan pelaksanaan tugas Bea dan Cukai adalah kemakmuran dan kesejahteraan bangsa Indonesia.

1.4 Nilai-Nilai Kementerian Keuangan

1. **Integritas,** Berfikir berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh dan kode etik dan prinsip-prinsip moral.
2. **Profesionalisme,** Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang baik.
3. **Sinergi,** Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan pemangku kepentingan untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.
4. **Pelayanan,** Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.
5. **Kesempurnaan,** Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

1.5 Sejarah Divisi Penyuluhan Layanan Informasi (PLI)

Penyuluhan Layanan Informasi (PLI) terbentuk semenjak adanya tuntutan informasi birokrasi pada tahun 1998 di kantor pusat yang terletak di Jakarta. Tapi dikota Bandung Penyuluhan Layanan Informasi (PLI) baru terbentuk pada tanggal 02 Oktober 2009.

Penyebutan bagian informasi disetiap kantor bea dan cukai pun berbeda-beda seperti sebutan Penyuluhan Layanan Informasi (PLI) ini digunakan untuk Kantor Pengawasan, kemudian Hubungan Masyarakat (HUMAS) digunakan untuk Kantor Wilayah, dan satu lagi Informasi Kepabeanan dan Cukai (IKC) digunakan untuk Kantor Pusat yang berada di Jakarta.

1.6 Struktur Perusahaan/Instansi

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.01/2009 tanggal 08 April 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2011, maka struktur organisasi KPPBC Tipe Madya Pabean A Bandung secara umum dapat di kelompokkan sebagai berikut :

1. **Subbagian Umum, meliputi:**
    a. Urusan Tata Usaha dan Kepegawaian
    b. Urusan Keuangan
    c. Urusan Rumah Tangga

2. Seksi Penindakan dan Penyidikan, meliputi:

a. Subseksi Penyidikan dan Barang Hasil Penindakan

b. Subseksi Penindakan dan Sarana Operasi

c. Subseksi Intelijen

3. Seksi Perbendaharaan, meliputi:

a. Subseksi Penerimaan dan Jaminan I

b. Subseksi Penagihan dan Pengembalian

c. Subseksi Administrasi Manifes

4. 10 Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai, dengan 32 Subseksi Hanggar Pabean dan Cukai

5. Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, meliputi:

a. Subseksi Penyuluhan

b. Subseksi Layanan Informasi

6. Seksi Kepatuhan Internal, meliputi:

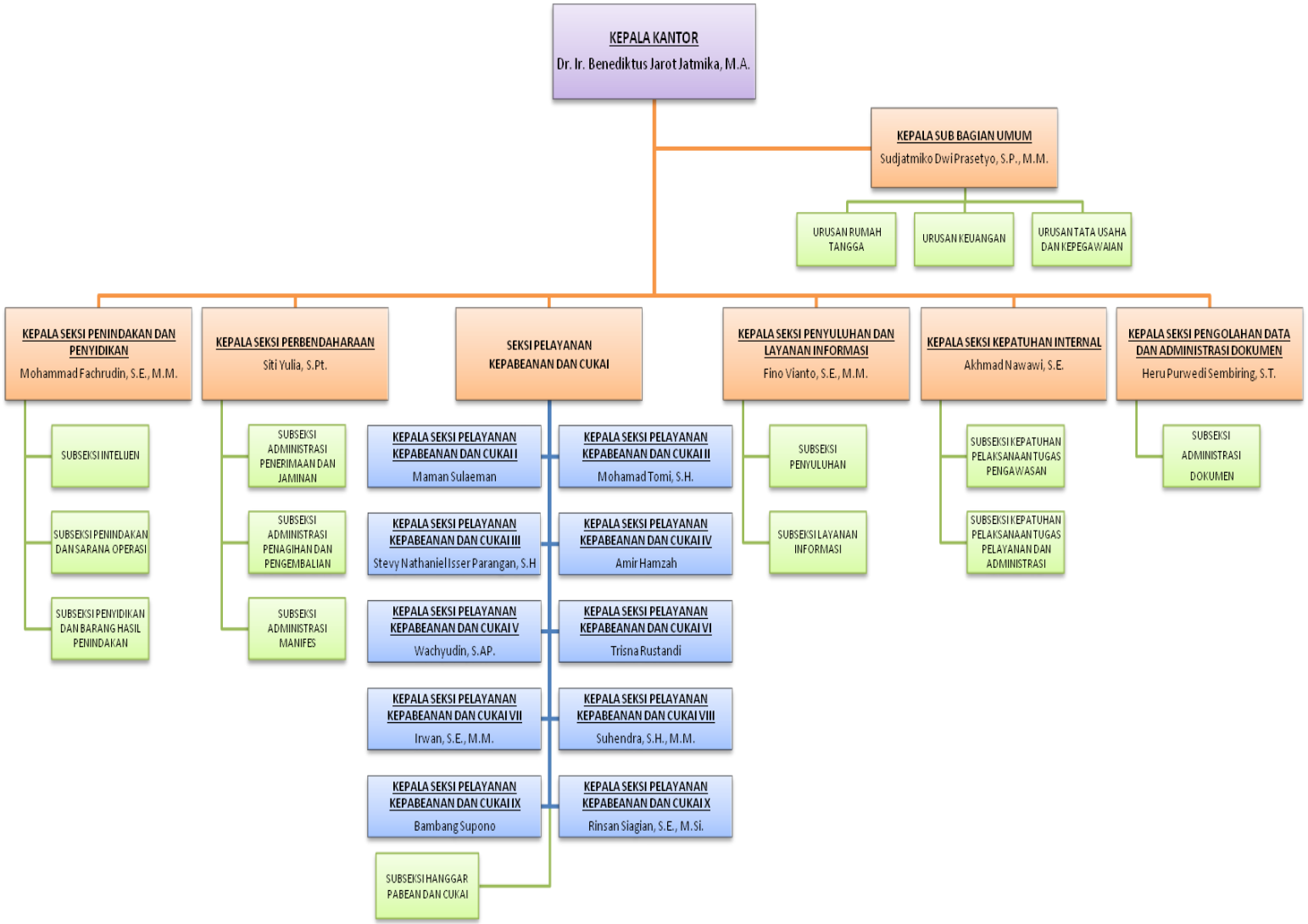
a. Subseksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Pengawasan

b. Subseksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Pelayanan dan Administrasi

7. Seksi Dukungan Teknis dan Distribusi Dokumen

Gambar 1.2

Struktur Organisasi



Sumber : Arsip Kantor pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai

1.7 Struktur Divisi Layanan Informasi

Divisi pelayanan informasi dikantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai mempunyai struktur organisasinya seperti pada gambar dibawah ini:

Gambar 1.3

Struktur Divisi Penyuluhan Layanan Informasi



Sumber : Arsip Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai

Nama Jabatan :

Kepala Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi

Iktisar Jabatan :

Melakukan bimbingan kepatuhan, konsultasi, serta layanan informasi di bidang kepabeanan dan cukai.

Tujuan Jabatan :

Terlaksananya bimbingan kepatuhan, konsultasi, serta layanan informasi dan publikasi di bidang kepabeanan dan cukai sehingga kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai meningkat

Uraian Tugas dan Kegiatan :

A. Melakukan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan.

- Melakukan identifikasi permasalahan pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan;
- Meneliti, menganalisis, dan membahas bahan dan data untuk pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan bersama para Kepala Subseksi.
- Menugaskan Kepala Subseksi Layanan Informasi untuk melakukan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan;
- Memantau pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan;
- Meneliti dan menganalisis laporan pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan yang diajukan oleh Kepala Subseksi Layanan Informasi;

- Menyampaikan laporan pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan kepada Kepala Kantor.

B. Melakukan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang cukai.

- Melakukan identifikasi permasalahan pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang cukai;
- Meneliti, menganalisis, dan membahas bahan dan data untuk pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang cukai bersama para Kepala Subseksi.
- Menugaskan Kepala Subseksi Layanan Informasi untuk melakukan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang cukai;
- Memantau pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang cukai;
- Meneliti dan menganalisis laporan pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang cukai yang diajukan oleh Kepala Subseksi Layanan Informasi;
- Menyampaikan laporan pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang cukai kepada Kepala Kantor.

C. Melakukan pemberian bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa di bidang kepabeanan.

- Melakukan identifikasi permasalahan pelaksanaan bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa di bidang kepabeanan;
- Meneliti, menganalisis, dan membahas bahan dan data untuk pelaksanaan bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa di bidang kepabeanan bersama para Kepala Subseksi.
- Menugaskan Kepala Subseksi Layanan Informasi untuk melakukan bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan perundang-undangan kepabeanan;
- Memantau pelaksanaan tugas bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan perundang-undangan kepabeanan;
- Meneliti dan menganalisis laporan pelaksanaan pemberian bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan perundang-undangan kepabeanan yang diajukan oleh Kepala Subseksi Layanan Informasi;
- Menyampaikan laporan pelaksanaan pemberian bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan perundang-undangan kepabeanan kepada Kepala Kantor;

D. Melakukan bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa di bidang Cukai.

- Melakukan identifikasi permasalahan pelaksanaan bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan perundang-undangan di bidang Cukai;
- Meneliti, menganalisis, dan membahas bahan dan data untuk pelaksanaan bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan perundang-undangan di bidang Cukai bersama para Kepala Subseksi.
- Menugaskan Kepala Subseksi Layanan Informasi untuk melakukan bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan perundang-undangan di bidang Cukai;
- Memantau pelaksanaan tugas bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan perundang-undangan di bidang Cukai;
- Meneliti dan menganalisis laporan pelaksanaan pemberian bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan perundang-undangan di bidang Cukai yang diajukan oleh Kepala Subseksi Layanan Informasi;
- Menyampaikan laporan pelaksanaan pemberian bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan perundang-undangan di bidang Cukai kepada Kepala Kantor.

E. Melakukan pemberian konsultasi di bidang kepabeanan.

- Melakukan identifikasi permasalahan pelaksanaan pemberian konsultasi di bidang kepabeanan;
- Meneliti, menganalisis, dan membahas bahan dan data untuk pelaksanaan pemberian konsultasi di bidang kepabeanan bersama para Kepala Subseksi.
- Menugaskan Kepala Subseksi Layanan Informasi untuk melakukan pemberian konsultasi di bidang kepabeanan;
- Memantau pelaksanaan tugas pemberian konsultasi di bidang kepabeanan;
- Meneliti dan menganalisis laporan pelaksanaan pemberian konsultasi di bidang kepabeanan yang diajukan oleh Kepala Subseksi Layanan Informasi;
- Menyampaikan laporan pelaksanaan pemberian konsultasi di bidang kepabeanan kepada Kepala Kantor.

F. Melakukan pemberian konsultasi di bidang cukai.

- Melakukan identifikasi permasalahan pelaksanaan pemberian konsultasi di bidang cukai;
- Meneliti, menganalisis, dan membahas bahan dan data untuk pelaksanaan pemberian konsultasi di bidang cukai bersama para Kepala Subseksi.
- Menugaskan Kepala Subseksi Layanan Informasi untuk melakukan pemberian konsultasi di bidang cukai;

- Memantau pelaksanaan tugas pemberian konsultasi di bidang cukai;
- Meneliti dan menganalisis laporan pelaksanaan pemberian konsultasi di bidang cukai yang diajukan oleh Kepala Subseksi Layanan Informasi;
- Menyampaikan laporan pelaksanaan pemberian konsultasi di bidang cukai kepada Kepala Kantor.

G. Melakukan pemberian layanan informasi di bidang kepabeanan.

- Melakukan identifikasi permasalahan pelaksanaan pemberian layanan informasi di bidang kepabeanan;
- Meneliti, menganalisis, dan membahas bahan dan data untuk pelaksanaan pemberian layanan informasi di bidang kepabeanan bersama para Kepala Subseksi.
- Menugaskan Kepala Subseksi Layanan Informasi untuk melakukan pemberian layanan informasi di bidang kepabeanan;
- Memantau pelaksanaan tugas pemberian layanan informasi di bidang kepabeanan;
- Meneliti dan menganalisis laporan pelaksanaan pemberian layanan informasi di bidang kepabeanan yang diajukan oleh Kepala Subseksi Layanan Informasi;
- Menyampaikan laporan pelaksanaan pemberian layanan informasi di bidang kepabeanan kepada Kepala Kantor.

H. Melakukan pemberian layanan informasi di bidang cukai.

- Melakukan identifikasi permasalahan pelaksanaan pemberian layanan informasi di bidang cukai;
- Meneliti, menganalisis, dan membahas bahan dan data untuk pelaksanaan pemberian layanan informasi di bidang cukai bersama para Kepala Subseksi.
- Menugaskan Kepala Subseksi Layanan Informasi untuk melakukan pemberian layanan informasi di bidang cukai;
- Memantau pelaksanaan tugas pemberian layanan informasi di bidang cukai;
- Meneliti dan menganalisis laporan pelaksanaan pemberian layanan informasi di bidang cukai yang diajukan oleh Kepala Subseksi Layanan Informasi;
- Menyampaikan laporan pelaksanaan pemberian layanan informasi di bidang cukai kepada Kepala Kantor.

I. Menyusun Rencana Kerja (RENJA) Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi sebagai bahan masukan penyusunan RENJA KPPBC.

- Mempelajari RKT KPPBC;
- Menugaskan para Kepala Subseksi sesuai bidang tugasnya untuk menyiapkan bahan penyusunan RENJA Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi;
- Membahas penyusunan RENJA Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi bersama para Kepala Subseksi;

- Menugaskan para Kepala Subseksi sesuai bidang tugasnya untuk menyusun rancangan RENJA Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi sesuai hasil pembahasan beserta konsep Surat/Nota Dinasnya;
- Meneliti dan mengoreksi rancangan RENJA Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi beserta konsep Surat/Nota Dinasnya;
- Menyampaikan RENJA Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi kepada Kepala Kantor.

J. Menyiapkan bahan masukan penyusunan Rencana Strategik (RENSTRA) KPPBC.

- Mempelajari RENSTRA Kantor Wilayah;
- Menugaskan para Kepala Subseksi sesuai bidang tugasnya untuk menyiapkan bahan masukan penyusunan RENSTRA KPPBC;
- Memantau pelaksanaan tugas;
- Meneliti dan mengoreksi bahan masukan penyusunan RENSTRA KPPBC beserta konsep Surat/Nota Dinasnya;
- Menyampaikan bahan masukan penyusunan RENSTRA KPPBC kepada Kepala Kantor.

K. Menyiapkan bahan masukan penyusunan Rencana Kerja Tahunan (RKT) KPPBC.

- Mempelajari RENSTRA KPPBC;
- Menugaskan para Kepala Subseksi sesuai bidang tugasnya untuk menyiapkan bahan masukan penyusunan RKT KPPBC;

- Memantau pelaksanaan tugas;
- Meneliti dan mengoreksi bahan masukan penyusunan RKT KPPBC beserta konsep Surat/Nota Dinasnya;
- Menyampaikan bahan masukan penyusunan RKT KPPBC kepada Kepala Kantor.

L. Menyiapkan bahan masukan penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) KPPBC.

- Mempelajari RKT KPPBC dan RENJA Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi tahun lalu;
- Menugaskan para Kepala Subseksi sesuai bidang tugasnya untuk menyiapkan bahan masukan penyusunan LAKIP KPPBC;
- Memantau pelaksanaan tugas;
- Meneliti dan mengoreksi bahan masukan penyusunan LAKIP KPPBC beserta konsep Surat/Nota Dinasnya;
- Menyampaikan bahan masukan penyusunan LAKIP KPPBC kepada Kepala Kantor.

Bahan yang Digunakan Untuk Menyelesaikan Pekerjaan:

- Bahan dan data untuk pelaksanaan bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa di bidang kepabeanan;
- Bahan dan data untuk pelaksanaan bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan perundang-undangan di bidang Cukai;

- Bahan dan data untuk pelaksanaan pemberian konsultasi di bidang kepabeanan;
- Bahan dan data untuk pelaksanaan pemberian konsultasi di bidang cukai;
- Bahan dan data untuk pelaksanaan pemberian layanan informasi di bidang kepabeanan;
- Bahan dan data untuk pelaksanaan pemberian layanan informasi di bidang cukai;
- Bahan dan data untuk pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan;
- Bahan dan data untuk pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang cukai;
- RENSTRA Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- RENSTRA KPPBC DJBC;
- RKT KPPBC DJBC;

Alat yang Digunakan Untuk Menyelesaikan Pekerjaan:

- Peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan;
- Peraturan perundang-undangan di bidang cukai;
- Buku Pedoman Penyelenggaraan Tata Persuratan Dinas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Hasil Kerja:

- Laporan pelaksanaan pemberian bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan perundang-undangan kepabeanan;
- Laporan pelaksanaan pemberian bimbingan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa terhadap peraturan perundang-undangan di bidang Cukai;
- Laporan pelaksanaan pemberian konsultasi di bidang kepabeanan;
- Laporan pelaksanaan pemberian layanan informasi di bidang kepabeanan;
- Laporan pelaksanaan pemberian layanan informasi di bidang cukai;
- Laporan pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan;
- Laporan pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang cukai;
- RENJA Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi;
- Bahan masukan penyusunan RENSTRA KPPBC;
- Bahan masukan penyusunan RKT KPPBC;
- Bahan masukan penyusunan LAKIP KPPBC;
- Penilaian pelaksanaan tugas para Kepala Subseksi pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi.
- Surat jawaban atau rekomendasi sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan konsultasi dan layanan informasi di bidang kepabeanan dan cukai kepada pemohon informasi.

- Nota Dinas kepada Seksi Kepatuhan Internal KPPBC sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan penanganan komplain perihal pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai yang menunjukkan adanya indikasi keterlibatan pegawai di lingkungan KPPBC.
- Konsep Surat Tugas penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai.

Wewenang:

- Mengajukan pendapat, saran dan usul kepada Kepala Kantor dalam hal pelaksanaan kegiatan Bimbingan Kepatuhan dan Layanan Informasi di lingkungan KPPBC.
- Menandatangani surat-surat yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan Bimbingan Kepatuhan dan Layanan Informasi.
- Melakukan tindakan hukuman disiplin pegawai pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi.
- Memberikan pengarahan tentang pelaksanaan tugas kepada para Kepala Subseksi.
- Menilai pelaksanaan tugas pegawai bawahannya dan menandatangani DP 3.

Tanggung Jawab :

- Kebenaran pendapat, saran dan usul kepada Kepala Kantor dalam hal pelaksanaan kegiatan Bimbingan Kepatuhan dan Layanan Informasi di lingkungan KPPBC.

- Kebenaran surat-surat yang berhubungan dengan pelaksanaan fungsi Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi.
- Ketertiban dan disiplin pegawai di lingkungan Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi.
- Pengarahan tentang pelaksanaan tugas kepada pegawai bawahannya.
- Penilaian pelaksanaan tugas pegawai bawahannya dan DP 3.

Dimensi Jabatan :

- Melakukan kegiatan bimbingan kepatuhan, konsultasi, serta layanan informasi di bidang kepabeanan dan cukai di lingkungan KPPBC Madya Pabean.

Hubungan Kerja :

- Kepala Kantor dalam hal menerima tugas, petunjuk, pengarahan, mengajukan saran pendapat dan telaahan mengenai pelaksanaan kegiatan Bimbingan Kepatuhan dan Layanan Informasi serta penyampaian laporan pelaksanaan tugas.
- Kepala Subbagian Umum dan para Kepala Seksi di lingkungan KPP Bea dan Cukai dalam hal pelaksanaan kegiatan Bimbingan Kepatuhan dan Layanan Informasi.
- Kepala Subseksi pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi dalam hal pelaksanaan tugas.

Masalah dan Tantangan Jabatan:

Belum optimalnya penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan penyuluhan, menyebabkan tidak tersosialisasikannya peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan kepada masyarakat, sehingga perlu optimalisasi penggunaan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa di bidang kepabeanan dan cukai.

Resiko Jabatan :

Tidak ada.

Syarat Jabatan:

Pangkat/Golongan : Penata / III c

Pendidikan Formal : S1

Diklat/Kursus : Diklatpim IV, Diklat Teknis Kepabeanan dan Cukai

Syarat lainnya : - Memenuhi Persyaratan Assestment Test

- Standar Kompetensi :

a. Continuous Improvement
b. Stakeholder Focus
c. Integrity
d. In Dept Problem Solving & analysis
e. Delivering Results
f. Quality Focus
g. Policies, Process,and Procedur
h. Customer Service

Nama Jabatan:

Kasubsi Layanan Informasi

Uraian Tugas:

1. Melakukan pelayanan informasi, bimbingan dan konsultasi keputusan pengguna jasa bidang kepabeanan dan cukai, diantaranya dalam bentuk :
    - Bimbingan atau konsultasi secara langsung, yaitu pengguna jasa atau masyarakat langsung datang ke kantor untuk meminta bimbingan atau melakukan konsultasi atas permasalahan yang berhubungan dengan kepabeanan dan cukai
    - Bimbingan atau konsultasi secara tidak langsung, yaitu pengguna jasa atau masyarakat meminta bimbingan atau melakukan konsultasi melalu media telepon, pesan singkat (SMS), email, Yahoo Messenger (YMI), mils grup kantor (beranggotakan para penggunajasa) atau media online lainnya.
    - Memberikan pelayanan informasi melalui media website resmi kantor dengan memberikan informasi kepada masyarakat atas berita dan isu-isu actual kantor atau yang berhubungan dengan kebeacukaian secara umum.
2. Membantu Kasubsi Penyuluhan dalam menyelenggarakan berbagai acara sosialisasi dan kegiatan kehumasan lainnya.
3. Bertanggung jawab terhadap penanganan arsip yang berhubungan dengan kegiatan Penyuluhan dan Layanan Informasi.

Nama Jabatan:

Kasubsi Penyuluhan

Uraian Tugas:

1. Melakukan Penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai, diantaranya dalam bentuk :

   - Mengadakan sosialisasi / penyuluhan kepada para pengguna jasa dan masyarakat umum lainnya
   - Berkoordinasi dengan seksi lainnya untuk menjadi narasumber atas sosialisasi yang dilaksanakan oleh instansi lain yang terkait
   - Mengadakan kegiatan kehumasan untuk memberikan pemahaman yang baik tentang Kebeacukaian kepada masyarakat luas, baik meliputi : program talkshow di radio dan televisi, progam kuliah umum di perguruan tinggi dan akademis lainnya, serta acara customs goes to campuss, program customs goes to kindergarten, membantu kelancaran kegiatan press release kantor, serta berbagai kegiatan kehumasan lainnya yang bermanfaat bagi kantor dan institusi DJBC
   - Mengadakan publikasi prosedur dan updating peraturan untuk meningkatkan pengetahuan kepada masyarakat melalui percetakan pamphlet, leaflet, banner, electric banner, spanduk dan berbagai untuk percetakan lainnya
   - Mengadakan kegiatan praktek pelatihan kepada pengguna jasa demi meningkatkan kepatuhan kepada peraturan kepabeanan dan cukai

2. Membantu Kasubsi Layanan Informasi dalam pelayanan informasi, bimbingan dan konsultasi kepatuhan pengguna jasa bidang kepabeanan dan cukai baik bimbingan/konsultasi secara langsung maupun melalui media telepon, sms atau media online lainnya.
3. Bertanggung jawab terhadap penanganan arsip yang berhubungan dengan kegiatan Penyuluhan dan Layanan Informasi.

1.8 Job Description

1.8.1 Ruang Lingkup Tugas

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung sebagai salah satu unit pelayanan yang melaksanakan tugas dan fungsi DJBC berada di bawah koordinasi dan bertanggung jawab langsung kepada kantor Wilayah DJBC Jawa Barat memiliki lingkup kerja yang relatif lengkap, mulai kegiatan impor, ekspor, TPB hingga cukai.

A. Impor

Kegiatan impor yang dilaksanakan oleh importir umum dan importir produsen dengan jumlah dokumen rata-rata 10 hingga 20 PIB perhari melalui dry-port TPKB (Terminal Peti Kemas Gede Bage) Bandung.

B. Ekspor

Ekspor melalui TPKB Bandung sebagai pelabuhan muat yang meliputi ekspor umum dan ekspor fasilitas KITE dengan jumlah dokumen rata-rata perhari 30 PEB.

C. Tempat Penimbunan Berikat

Saat ini ada 50 perusahaan pengguna fasilitas KB/PDKB dengan rata-rata dokumen BC 2.3 sebesar 100 dokumen perhari. Komoditi ekspor yang terbesar adalah tekstil/produk tekstil.

D. Bandara Udara

Dengan dibukanya bandara udara Husein Sastranegara sebagai bandara udara internasional, setiap hari terdapat dua penerbangan dari Malaysia dan satu penerbangan dari Singapura.

E. Kantor Pos Lalu Bea

Terdapat satu kantor pos lalu bea yang menangani pengiriman barang-barang dari luar negeri dengan jumlah paket pos rata-rata 60 paket perhari.

F. Cukai

Pengusaha pabrik hasil tembakau sejumlah 43 pengusaha, 1 importir hasil tembakau, 110 pengusaha TPE MMEA, 10 Penyalur MMEA, 4 TPE EA dan 15 pengusaha pengguna fasilitas pembebasan cukai EA.

1.8.2 Tugas Pokok dan Fungsi

A. *FRONT OFFICE* terdiri atas: counter pelayanan, penerimaan surat, layanan informasi, *Client Coordinator* (CC), dan layanan mandiri.

- **Counter Pelayanan**

  PDAD (pengolahan data dan administrasi dokumen):

  - Penerimaan dan melakukan pengecekan perlengkapan dokumen (bc20,bc24,bc25)
  - Melakukan browse respon perbaikan dokumen bc 23
  - Memberikan spbc dan kode aktifasi pada perusahaaan
  - Melakukan kegiatan kepabeanan dan cukai.

- **Penerimaan Surat**

  Menerima surat masuk, memberikan tanda terim surat, menginput ke aplikasi persuratan, mengadministrasikan surat, mendistribusikan surat.

- **Layanan Informasi**

  Melakukan pemberian bimbingan dan konsultasi dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa di bidang kepabeanan dan cukai.

- ***Client Coordinator***

  Mempunyai fungsi untuk memberikan konsultasi kepabeanan dan cukai bagi pengguna jasa, membantu dalam klasifikasi jenis barang, pemberitahuan nilai pabean, memberitahukan sistem dan

prosedur kepabeanan dan cukai kepada pengguna jasa, melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan kepatuhan pengguna jasa.

- **Layanan Mandiri**

  Berupa layar komputer yang dapat diakses oleh pengguna jasa yang memerlukan informasi mengenai status proses dokumennya.

B. ***BACK OFFICE*** **terdiri atas:** Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai, Administrasi Manifest, Perbendaharaan, P2, Pemeriksa Barang, dan Administrasi Tata Usaha.

- **Seksi Pelayanan Kepabean dan Cukai**

  Fungsi Utama: Melakukan pelayanan teknis dan fasilitas di bidang kapabeanan dan cukai.

  Tugas Pokok: Pelayanan fasilitas dan perijinan dibidang kepabean cukai.

- **Administrasi Manifest**

  Fungsi Utama: Melakukan pelayanan penerimaan, penelitian, penatausahaan dan pendistribusian rencana kedatangan sarana pengangkut / jadwal kedatangan sarana pengangkut dan manifes, penyelesaian manifes kedatangan dan keberangkatan sarana pengangkut.

- **Perbendaharaan**

  Fungsi Utama: Melakukan pemungutan dan pengadministrasian bea masuk, bea keluar, cukai, dan pungutan negara lainnya yang dipungut oleh Direktorat Jenderal, pelayanan kepabeanan atas sarana pengangkut dan pemberitahuan pengangkutan barang.

- **P2**

  Fungsi Utama: Melakukan intelejen, patroli, dan operasi penindakan pelanggaran peraturan perundang-undangan kepabeanan dan cukai, penyidikan tindak pidana di bidang kepabeanan dan cukai serta pengelolaan sarana operasi, sarana komunikasi, dan senjata api.

- **Pemeriksaan Barang**

  Melakukan penatausahaan dokumen kepabeanan dan pelayanan pemeriksaan dokumen impor dan ekspor, pemeriksaan dan pencacahan barang, pemeriksaan badan, pengawasan pemasukan, penimbunan dan pemuatan barang ekspor, peniimbunan dan pengeluaran barang impor ke dan dari kawasan pabean, serta penatausahaan dan penyelesaian barang tidak dikuasai, barang yang dikuasai negara dan barang yang menjadi milik negara, pengawasan pemuatan barang ke sarana pengangkut, pengoprasian sarana deteksi serta pelayanan tekis dan fasilitas tempat penimbunan berikat.

- **Administrasi Tata Usaha**

  Fungsi Utama: Membantu melakukan urusan tata usaha dan kepegawaian, serta penyusunan rencana kerja dan laporan akuntabilitas.

1.9 Sarana dan Prasarana

Kondisi gedung yang baru, bersih dan rapi mencirikan kantor modern yang memberikan kenyamanan bagi siapa saja yang ada di dalamnya. Bagian *front office* terdapat ruang tunggu bagi pengguna jasa yang dilengkapi dengan tempat duduk yang nyaman, AC dan televisi yang bisa dinikmati pengguna jasa sambil menunggu penyelesaian dokumennya. Di *front office* juga terdapat ruang Layanan Informasi, ruang konsultasi, dan ruang layanan mandiri yang semua dilengkapi dengan unit komputer. Bahkan untuk kemudahan dalam mendapatkan layanan dan informasi, di ruang front office juga dilengkapi dengan 2 unit komputer yang sudah bersistem touch screen yang dapat digunakan untuk mengakses berbagai peraturan, standar prosedur operasi dan standar waktu pelayanan.

Luas Bangunan Utama terdiri dari 3 (tiga) lantai dan 1 (satu) jembatan penghubung, terbagi menjadi:

- Lantai 1, terdiri dari ruangan-ruangan untuk semua jenis pelayanan, yaitu: impor, ekspor, cukai, manifest, perbendaharaan, jaminan dan pelayanan lainnya.

- Lantai 2, terdiri dari ruang Kepala Sub Bagian Umum, Penyuluhan dan Layanan Informasi dan Kepatuhan Internal.
- Lantai 3, terdiri dari ruang Penindakan dan Penyidikan, Media Centre (Aula).
- Jembatan Penghubung Gedung Utama dan Gudang adalah Ruang Kepala Kantor.

Ruang Konsultasi, untuk Pengguna Jasa yang memerlukan penjelasan lebih lanjut tentang Pelayanan Kepabeanan dan Cukai.

Customs Information Desk, disediakan bagi pengguna jasa sebagai pusat informasi tentang kegiatan pelayanan kepabeanan dan cukai pada KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung.

Layanan Mandiri, berupa layar komputer yang dapat diakses oleh pengguna jasa yang memerlukan informasi mengenai status proses dokumennya.

Media Center / Aula, adalah berupa Ruang Rapat yang dilengkapi dengan i*nfocus*, yang terletak dalam Gedung Utama yang berfungsi juga sebagai Ruang Serba Guna dapat menampung 200 (duaratus) orang.

Inovasi Penunjang Lainnya:

1. Bidang Sistem dan Prosedur:

- Sistem pengawasan dan pelayanan berdasarkan manajemen resiko
- Adanya Standard Operating Procedure (SOP) untuk setiap kegiatan
- Adanya standar pelayanan public

- Adanya standar waktu pelayanan
- Adanya Key Performance Indicator (KPI)
- Transparansi
- Mekanisme pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan Sistim dan Prosedur
- Evaluasi berkesinambungan

2. Bidang Sumber Daya Manusia :

- Pakta Integritas
- Kode Etik Perilaku Pegawai
- Sistim Reward & Punishment
- Mekanisme pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Sistim dan Prosedur.

Saluran Komunikasi, untuk lebih mengenal pengguna jasa, dibentuk saluran komunikasi bagi pengguna jasa yang dapat digunakan untuk menyampaikan pengaduan dan atau pujian terhadap pelayanan kepabeanan dan cukai baik terkait sistim dan prosedur maupun pelayanan dari petugas; atau untuk menanyakan informasi tentang peraturan, dan prosedur, serta untuk memberikan masukan sebagai bahan evaluasi atas pelayanan yang diberikan. Saluran komunikasi berupa telepon langsung, faksimili, email dan website :

1. Terkait Layanan Informasi:

- Telepon :022 - 7810992
- Faksimil :022 – 7803358

2. Terkait Pengaduan / Pujian:
    - Telepon :022 - 7810919
    - Faksimil :022 - 7803358
3. Website : HTTP:// beacukai.bandung.go.id

Lapangan, digunakan untuk sarana kegiatan olah raga pagi setiap hari jumat, selain itu lapangan ini digunakan untuk apel pagi setiap hari senin, dan fungsi utama lapangan ini sebagai tempat parkir mobil sehari-hari untuk pegawai dan pengguna jasa.

Mushola, disediakan bagi umat muslim yang akan menjalankan ibadah baik pegawai maupun pengguna jasa**.**

Kantin, disediakan untuk tempat beristirahat para pegawai dan pelengkap untuk pengguna jasa apabila ingin membeli makan ataupun minum dll.

1.10 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan

1.10.1 Lokasi Praktek Kerja Lapangan

Praktek kerja lapangan ini dilakukan di KPPBC TMP A Bandung yang beralamat di Jalan Rumah Sakit no 167 Gedebage Bandung Jawa Barat.

Gambar 1.4
Peta Wilayah Kerja



Sumber : www.beacukai.go.id

Wilayah Kerja Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Bandung meliputi sebagian Daerah Tingkat I Jawa Barat, yaitu:

1. Kotamadya Bandung

2. Kabupaten Bandung

3. Kotamadya Cimahi

4. Kabupaten Sumedang

5. Kabupaten Bandung Barat

1.10.2 Waktu Praktek Kerja Lapangan

Gambar 1.5

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai



Sumber : www.beacukai.go.id

Lokasi PKL ini dilakukan di KPPBC Tipe Madya Pabean A, Jl. Rumah Sakit No. 167 Bandung. PKL ini berlangsung dan dilaksanakan oleh peneliti dengan menggunakan kurun waktu penelitian selama 1 (satu) bulan terhitung mulai 17 Juli sampai 23 Agustus 2013. Dengan jam kerja mulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 17.00 WIB kecuali pada bulan tertentu yaitu bulan ramadhan, di mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan 16.30 WIB.