

Implementasi Indonesia National Single Window (INSW) dalam Upaya Kelancaran Pengurusan Dokumen Impor di PT. Cahaya Moda Indonesia

Endra Winarni¹⁾, Ema Wintia²⁾

^{1,2)} Politeknik Maritim Negeri Indonesia

Jl. pawiyatan Luhur I/1 Bendan Duwur, Semarang 50233

Email: endra@polimarin.ac.id

Abstrak

Adanya sistem aplikasi *Indonesia National Single Window* (INSW) kegiatan impor sangatlah terbantu menjadi lebih cepat dan efisien dalam segi waktu, biaya maupun informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan sebelum dan sesudah implementasi INSW, peran INSW, hambatan yang sering dihadapi setelah implementasi INSW serta solusi yang diberikan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Objek penelitian yaitu operasional PT. Cahaya Moda Indonesia. Hasil penelitian menyebutkan bahwa setiap proses penyelesaian pengeluaran dokumen impor wajib melalui prosedur pelayanan sistem INSW, agar lebih cepat terbitnya Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB). Hambatan yang terjadi yaitu penolakan oleh pihak Bea Cukai pada saat *submit* dokumen karena terdapat ketidaksesuaian antara dokumen dan input INSW, serta banyaknya tahap yang harus diselesaikan dalam pengisian sistem ini dan sering terjadi gangguan internet. Upaya yang dilakukan yaitu pelatihan dan evaluasi terhadap karyawan untuk memahami sistem INSW. Serta menyediakan Wifi untuk kelancaran pengoperasian sistem INSW.

Kata Kunci: Implementasi, Indonesia National Single Window (INSW), Impor.

Abstract

The existence of the Indonesia National Single Window (INSW) application system for import activities is very helpful to be faster and more efficient in terms of time, cost, and information. This research aims to determine the comparison before and after the implementation of INSW, the role of INSW, the obstacles that are often faced after the implementation of INSW and the solutions provided. This research is a qualitative research with descriptive method. The object of research is the operation of PT. Cahaya Moda Indonesia. The results of the research state that every process of completing the issuance of mandatory import documents goes through the INSW system service procedure, so that the issuance of the Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) is faster. The obstacles that occur are the refusal by Customs when submitting the document because there is a mismatch between the document and INSW input, as well as the many steps that must be completed in filling out this system and frequent internet disturbances. Efforts are being made, namely training and evaluating employees to understand the INSW system. As well as providing Wifi for the smooth operation of the INSW system.

Key words: Implementation, Indonesia National Single Window (INSW), Import.

1. PENDAHULUAN

Bagi Indonesia peranan kegiatan impor sangat dominan bagi sektor industri dalam negeri. Faktanya hampir semua pabrik di Indonesia sangat bergantung pada kelancaran arus barang impor. Hal ini sudah dibuktikan secara faktual pada saat terjadi krisis moneter pada tahun 1997 hingga beberapa tahun kemudian. Saat itu arus barang impor tersendat dan menjadi lebih langka serta harga yang meningkat tajam. Sebagai akibatnya, banyak pabrik yang tutup karena pailit. Sampai detik ini tidak ada satu negara pun yang tidak melakukan transaksi perdagangan luar negeri tepatnya yaitu ekspor impor. Di tengah pesatnya kegiatan impor, Indonesia masih dihadapkan dengan berbagai hambatan birokrasi dan perizinan. Semakin berkembangnya teknologi pada era modern ini didukung dengan revolusi industri 4.0 yang merupakan proses mengkolaborasi teknologi *cyber* dan teknologi otomatis. Konsep penerapannya berpusat pada konsep otomatis yang dilakukan oleh teknologi sehingga menambah nilai efisiensi pada suatu lingkungan kerja dimana manajemen waktu dianggap sebagai sesuatu yang vital dan sangat dibutuhkan oleh para pemain industri. Selain itu, manajemen waktu yang baik akan berdampak pada kualitas tenaga kerja dan biaya produksi.

Implementasi INSW dalam era modernisasi kepabeanan membutuhkan input data yang berkualitas agar hasil yang diperoleh dapat mengakomodir kepentingan pengambil keputusan dan sesuai dengan harapan dibangunnya sistem informasi tersebut. Dengan adanya sistem aplikasi INSW kegiatan impor sangatlah terbantu dan menjadi lebih cepat dan efisien. Pada sistem ini pelayanan yang akan diberikan yaitu oleh pihak Bea Cukai dan juga pihak Barantan. Menurut para importir masalah yang sering terjadi yaitu apabila terjadi penolakan data oleh pihak Bea Cukai pihak importir tidak bisa mengedit data itu sendiri dan harus lapor ke pihak INSW melalui portal INSW. Serta validasi atau respon yang lama pada pihak Bea Cukai maupun pihak Barantan sehingga data yang diinput tidak mengeluarkan respon sehingga bisa terjadi keterlambatan pengeluaran barang dari depo. Dalam hal ini informasi berperan penting dalam kegiatan penginputan data. Informasi yang selalu diperbarui menjadi kunci keberhasilan efisiensi pelayanan kegiatan Impor. Keterlambatan respon oleh pihak Bea Cukai dan Barantan akan mengakibatkan hambatan di lapangan untuk menunjang implementasi sistem INSW dalam upaya kelancaran pengurusan dokumen impor.

Menurut Bambang Brodjonegoro, selaku Wakil Menteri Keuangan Republik Indonesia tahun 2013 sampai sekarang, sebagaimana dikutip oleh Nurhayat (2013) dalam Hapsari (2015) INSW adalah sebuah sistem yang dapat memperlancar dan mempercepat arus ekspor dan impor. Sistem ini terbagi menjadi dua yaitu Port System (Sistem Kepelabuhan) dan *Trade System* (Sistem Perdagangan). Menurut Wahyudi, Sistem INSW saat ini sudah diterapkan oleh sembilan tempat di Indonesia sehingga 90 persen kegiatan ekspor impor sudah tercover oleh sistem tersebut. Kesembilan tempat tersebut adalah Pelabuhan Laut Merak (Banten).

Sebelum adanya sistem INSW proses pengolahan dokumen impor di Indonesia dianggap lamban dan tidak efektif. Pemerintah Indonesia mencanangkan program dan sistem yang terintegrasi sesuai Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008 tentang penggunaan sistem elektronik INSW. Melalui sistem elektronik diharapkan dapat menyelesaikan prosedur kegiatan ekspor-impor dan kepabeanan secara terpadu, cepat, efisien dan berkelanjutan. Seperti yang dikemukakan Ratna (2010:14) dalam Hapsari (2015) INSW diterapkan guna mempercepat arus barang di pelabuhan dan memberikan beberapa keuntungan, seperti meningkatkan efektivitas dan kinerja ekspor-impor manajemen lalu lintas serta meminimalkan waktu dan biaya ekspor-impor. Implementasi INSW di Indonesia dilatarbelakangi oleh kondisi ekspor-impor dan kepabeanan di Indonesia yang masih tertinggal terutama jika dilihat dari kinerja layanan seperti indikator *lead-time* pelayanan impor, tingginya biaya yang dikeluarkan dan ketidakpastian dalam proses pelayanan ekspor-impor. Pelaksanaan INSW juga membawa tantangan baru seperti harmonisasi data antar instansi kemudian bagaimana teknis metode pertukaran data sehingga importir dan eksportir mendapatkan data yang valid.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui perbandingan antara sebelum dan sesudah adanya implementasi INSW dalam upaya kelancaran pengurusan dokumen impor di PT. Cahaya Moda Indonesia, mengetahui peran INSW dalam kelancaran pengurusan dokumen impor di PT. Cahaya Moda Indonesia. Hambatan apa saja yang dihadapi setelah adanya implementasi INSW serta upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan setelah adanya implementasi INSW dalam pengurusan dokumen impor di PT. Cahaya Moda Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menjelaskan tentang fenomena yang terjadi dan memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian dan memberi gambaran melalui sampel atau data yang telah terkumpul yang berhubungan dengan observasi dengan cara meneliti berupa data yang diperoleh dari hasil wawancara serta laporan perusahaan untuk bahan pembahasan hasil penelitian. Bertujuan untuk menganalisis perbandingan sebelum dan sesudah adanya implementasi INSW dalam upaya pengurusan dokumen impor di PT. Cahaya Moda Indonesia dengan menggunakan metode penelitian pengamatan dan wawancara. Pada saat melakukan pengamatan terhadap implementasi INSW dalam upaya kelancaran pengurusan dokumen impor di PT. Cahaya Moda Indonesia penulis mengamati terhadap perbedaan sebelum dan sesudah adanya implementasi, peran INSW, hambatan apa saja yang terjadi serta solusi untuk menangani hambatan apa saja yang terjadi

sehingga berjalan dengan lancar. Sedangkan untuk metode wawancara penulis melakukan wawancara dengan cara interview atau bertanya langsung dengan 3 informan dengan rincian 1 informan bagian administrasi pengurusan dokumen, 1 informan bagian operasional lapangan, dan 1 informan bagian kepala operasional PT. Cahaya Moda Indonesia terkait dengan masalah yang sedang dibahas. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel dalam implementasi INSW dalam upaya kelancaran pengurusan dokumen impor di PT. Cahaya Moda Indonesia, yaitu: (1) Variabel terikat merupakan faktor penentu dalam kelancaran pengurusan dokumen impor, dan (2) Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan variabel itu sendiri atau timbulnya variabel terikat, dalam Tugas Akhir ini variabel bebas yaitu implementasi INSW.

Data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan, staff karyawan PT. Cahaya Moda Indonesia dan pengguna jasa sistem INSW. Data sekunder ini berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter. Seperti dokumen-dokumen jurnal tentang sistem INSW, dokumen pendukung pada saat input data di sistem INSW, bukti pembayaran shipping charges serta buku panduan dari bea cukai untuk input data pada sistem aplikasi. Data sekunder juga disebut suatu cara membaca, mempelajari dan memahami dengan tersedianya sumber-sumber lainnya sebelum penelitian dilakukan.

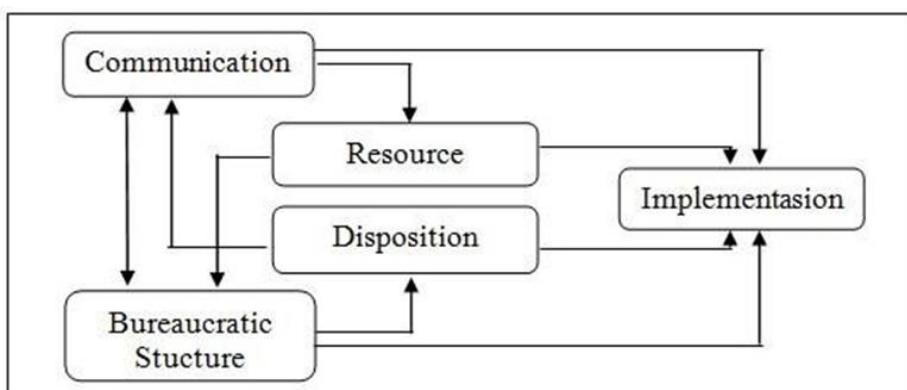
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perbandingan pengurusan dokumen impor antara sebelum dan sesudah adanya implementasi INSW

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan operasional PT. Cahaya Moda Indonesia dan juga pihak importir yang merupakan *customer* dari perusahaan dan pihak perusahaan menjadi pihak PPJK yang mengurus semua dokumen untuk pengeluaran barang impor. Sebelum INSW diimplementasikan petugas Bea Cukai, importir dan juga pihak terkait kesulitan dalam proses menerbitkan izin impor. Sebelum adanya implementasi INSW pengurusan dokumen impor harus menggunakan lebih dari satu aplikasi guna untuk menginput data impor. Penginputan tersebut membutuhkan waktu yang relatif lama dikarenakan harus melalui proses yang panjang sehingga pengurusan dokumen impor membutuhkan waktu hingga 3 hari. Dari pihak importir juga terkendala waktu dan juga biaya, dikarenakan importir harus membayar pihak PPJK untuk proses input data sehingga pihak importir harus mengeluarkan biaya tambahan, belum lagi jika terjadi masalah perizinan ke instansi yang terkait hal tersebut tidak sesuai dengan prediksi yang telah ditetapkan, sehingga mengakibatkan barang tersebut terkena biaya tambahan yaitu penimbunan barang.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis dan ditunjang oleh teknik pengumpulan data dengan cara wawancara oleh informan 1 dan informan 2 ada beberapa pendapat terkait dengan pihak yang ikut dalam kegiatan impor mengenai arus pengurusan dokumen impor sebelum adanya implementasi INSW. Menurut informan 1 selaku kepala operasional di PT. Cahaya Moda Indonesia yang menangani proses pengurusan dokumen impor pengurusan dokumen impor dilakukan dengan cara manual sehingga mengakibatkan terbuangnya waktu dan tidak efisien. Sedangkan menurut informan 2 adanya implementasi INSW ini sangat terbantu dalam pengurusan dokumen impor dan pengurusan menjadi lebih cepat dan tepat.

Model implementasi menurut George C. Edward ada empat faktor yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu: (1) komunikasi (*communication*); (2) sumber daya (*resource*); (3) disposisi (*disposition*) dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Faktor implementasi yang disebutkan diatas saling berkaitan dan saling melengkapi satu sama lain. Berikut penjelasan tentang faktor-faktor yang berperan penting dalam implementasi. (Edward,2011; Widodo,2011:107; dalam Oktaviani 2018).



Gambar 1. Model implementasi George C. Edward III.

a. Faktor komunikasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis dan ditunjang dengan hasil wawancara, faktor komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Dalam penerapan implementasi INSW diperlukan komunikasi antara pihak yang terlibat dalam kelancaran pengurusan dokumen impor. Dengan adanya komunikasi antar pihak yang terkait dan juga informasi perlu dijaga oleh pihak terkait untuk memahami tujuan, isi, serta tujuan dari sebuah penerapan INSW.

Tabel 1. Rangkuman informan pentingnya faktor komunikasi

Kode Informan	Deskripsi respon informan
I.1	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan koordinasi antara pihak terkait - Mendukung pencapaian tujuan dari implementasi INSW - Memudahkan penyampaian informasi melalui satu pintu, yaitu portal INSW.
I.2	Komunikasi antara saya dan pihak PPJK sangat penting karena untuk mengetahui proses barang impor sejauh mana serta mengkoordinasikan suatu hal yang berkaitan dengan pengurusan dokumen impor.

b. Sumber daya

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis dan ditunjang dengan hasil wawancara, sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi INSW. Diartikan bahwa, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Sumber daya di sini berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya ini mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan. Menurut informan 1 sumber daya manusia adalah yang penting dalam implementasi INSW karena mereka adalah pelaku dari dibuatnya tujuan implementasi INSW hingga mencapai tujuan implementasi yang sebelumnya sudah dibuat. Sumber daya manusia mempunyai peran yang penting dalam implementasi INSW yang mencakup kualitas dan kuantitasnya. Sumber daya manusia berkaitan dengan kompetensi dan juga dedikasi yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam berjalannya implementasi INSW. Keterampilan yang wajib dimiliki oleh pelaku implementasi sangat berpengaruh pada keberhasilan implementasi, tanpa adanya keterampilan implementasi akan berjalan lambat serta tidak efektif sehingga menjadi penghambat dari tujuan penerapan INSW yang sebelumnya sudah terencana tujuan tersebut. Selain sumber daya manusia, anggaran merupakan hal terpenting dalam implementasi INSW.

c. Disposisi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis dan ditunjang dengan hasil wawancara karakter yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan sistem INSW harus memiliki kejujuran dan komitmen yang tinggi. Pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, serta tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Karakter yang harus dimiliki oleh pelaku kebijakan harus memiliki sifat yang baik hal ini berpengaruh pada kelancaran dalam menjalankan implementasi INSW agar sesuai tujuan yang sebelumnya direncanakan.

d. Struktur birokrasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis dan ditunjang dengan hasil studi dokumentasi, struktur birokrasi membawa pengaruh besar terhadap implementasi. Ada dua aspek yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Untuk aspek mekanisme dalam implementasi biasanya dibuat dengan *Standart Operational Procedure* (SOP). Yang kedua adalah struktur birokrasi, cenderung rumit yang menimbulkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan penulis maka penulis meringkas menggunakan tabel 2. untuk mengetahui lebih jelas. Dalam tabel berikut penulis menjelaskan objek perbandingan antara sebelum dan sesudah implementasi dalam segi waktu, biaya dan informasi:

Tabel 2. Perbandingan antara sebelum dan sesudah implementasi INSW

No.	Objek perbandingan	Sebelum implementasi INSW	Sesudah implementasi INSW
1.	Waktu	Sebelum adanya implementasi INSW, proses perizinan dilakukan secara manual, terlebih jika barang tersebut terkena larangan dan pembatasan sehingga memakan waktu yang lebih lama dalam proses pengurusan dokumen impor. Serta pihak PPJK atau importir harus mendatangi pihak terkait	Pengurusan dokumen impor lebih cepat dan efisien sehingga tidak banyak memakan waktu. Terkait dengan adanya barang terkena larangan dan pembatasan maka bisa diurus secara online guna untuk mendapatkan perizinan dan

No.	Objek perbandingan	Sebelum implementasi INSW	Sesudah implementasi INSW
		berhubungan dengan perizinan barang tersebut, mengakibatkan waktu yang digunakan lumayan lama.	tidak perlu bertemu pihak terkait secara langsung. Hal ini menjadikan pengurusan dokumen impor lebih cepat dan efisien sehingga menguntungkan berbagai pihak yang terkait.
2.	Biaya	Biaya yang dikeluarkan lebih banyak, dikarenakan mereka harus mengirim dokumen berbentuk fisik kepada pihak terkait, dan juga mengeluarkan biaya lagi untuk biaya transportasi untuk langsung menemui pihak terkait guna mendapatkan perizinan. Jika barang terlalu lama menumpuk di depo juga mengakibatkan penambahan biaya karena dokumen yang digunakan untuk pengeluaran barang tersebut terhambat.	Setelah adanya implementasi INSW biaya yang dikeluarkan lebih sedikit dibandingkan sebelum adanya implementasi INSW. Mungkin hanya <i>shipping charges</i> dan tagihan lainnya yang berkaitan dengan pengurusan dokumen impor. Serta tidak perlu mengeluarkan untuk mencetak dokumen ataupun biaya transportasi untuk mengantar dokumen tersebut kepada pihak yang terkait guna mendapatkan perizinan dokumen impor.
3.	Informasi	Sebelum INSW diimplementasikan, informasi yang berkaitan dengan adanya perubahan peraturan pengurusan dokumen impor hanya dapat diketahui jika datang kepada pihak terkait. Informasi yang diberikan tidak hanya satu pintu, dikarenakan banyak pihak yang terkait dan informasi menjadi terpencar. Serta pada proses perizinan pihak importir atau PPJK tidak mengetahui secara langsung dan jika terjadi kesalahan dokumen atau barang tersebut terkena larangan dan pembatasan harus datang ke pihak terkait dengan cara mengurus dokumen yang dibutuhkan untuk proses perizinan dokumen impor.	Sesudah adanya implementasi INSW informasi yang berkaitan dengan pengurusan dokumen impor sangat jelas. Dikarenakan semua informasi oleh pihak terkait akan diberitahukan melalui portal INSW dan dengan ini juga pihak PPJK atau importir dapat melihat langsung proses perizinan tersebut melalui portal INSW secara online. Jika barang terkena larangan dan pembatasan maka akan diberitahukan melalui portal INSW yang berkaitan dengan HS <i>code</i> dan bisa diakses melalui portal INSW. Sesudahkan implementasi INSW memudahkan pihak importir, PPJK dan juga pihak yang berkaitan dengan perizinan.

3.2 Peran INSW dalam kelancaran pengurusan dokumen impor di PT. Cahaya Moda Indonesia

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis dan ditunjang dengan hasil wawancara secara umum peran INSW sangat berpengaruh dalam upaya kelancaran pengurusan dokumen impor di PT. Cahaya Moda Indonesia. Peran INSW sangat berpengaruh dalam upaya kelancaran pengurusan dokumen impor dikarenakan INSW merupakan sebuah sistem awal untuk input data impor sehingga data tersebut diteruskan kepada pihak-pihak yang terkait dengan INSW. Dalam upaya kelancaran pengurusan dokumen impor terlihat dari jumlah volume impor yang meningkat dibandingkan sebelum implementasi INSW. Hingga saat ini sistem INSW dinilai berhasil dan sangat berpengaruh dalam upaya kelancaran pengurusan dokumen impor. Sistem INSW yang diterapkan membawa dampak baik bagi pengguna jasa, instansi terkait dalam pengurusan dokumen impor serta petugas. Sumber daya manusia mempunyai peran yang penting dalam implementasi INSW yang mencakup kualitas dan kuantitasnya. Sumber daya manusia berkaitan dengan kompetensi dan juga dedikasi yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam berjalannya implementasi INSW. Keterampilan yang wajib

dimiliki oleh pelaku implementasi sangat berpengaruh pada keberhasilan implementasi, tanpa adanya keterampilan implementasi akan berjalan lambat serta tidak efektif sehingga menjadi penghambat dari tujuan penerapan INSW yang sebelumnya sudah terencana tujuan tersebut. Selain sumber daya manusia, anggaran merupakan hal terpenting dalam implementasi INSW.

Dengan proses pengurusan dokumen impor tentunya banyak pihak yang terkait dalam kelancaran pengurusan dokumen. INSW sebagai penghubung pihak-pihak yang terlibat dengan tujuan proses pengurusan dokumen impor berjalan dengan lancar dan pengurusan dokumen menjadi lebih cepat. Kecepatan pelayanan dan efektivitas pengawasan pada sistem INSW menjadikan alur lalu lintas impor menjadi lancar dan meminimalisir waktu dan biaya yang diperlukan untuk kegiatan penanganan pengurusan dokumen impor terutama yang terkait dengan customs clearance. Efektifitas dari suatu sistem dapat diukur dari keberhasilan sistem tersebut untuk memenuhi tujuan dari dibuatnya sistem tersebut. Penelitian ini memperkuat teori Hamdani (2012:38) bahwa salah satu aspek impor secara makro adalah meningkatkan pendapatan pemerintah dan juga masyarakat. Peran INSW dalam upaya kelancaran pengurusan dokumen impor berpengaruh pada pendapatan masyarakat, pihak importir dan pemerintah dalam kaitannya dengan biaya- biaya yang ditarifkan seperti bea masuk dan bea keluar. Biaya-biaya tersebut akan lebih meningkat dengan berjalannya kemudahan dalam pengurusan dokumen impor menggunakan sistem INSW serta kegiatan para pelaku bisnis semakin meningkat sehingga kesejahteraan masyarakat tercapai. Berikut tabel 3. rangkuman dari informan tentang peran INSW dalam kelancaran pengurusan dokumen impor.

Tabel 3. Rangkuman informan terhadap peran INSW.

Kode Informan	Deskripsi respon informan
I.1	Peran sistem INSW dalam kelancaran pengurusan dokumen impor yaitu bisa dilihat dari jumlah impor yang meningkat dibandingkan sebelum sistem INSW diimplementasikan sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya sistem INSW arus impor menjadi lebih lancar dan efisien.
I.2	Peran INSW membawa dampak baik bagi saya sebagai importir karena memperlancar pengurusan dokumen serta dalam segi biaya dan waktu sangat efisien. Jadinya biaya yang saya keluarkan lebih berkurang dalam pengurusan dokumen impor sampai barang masuk ke dalam gudang saya.

3.3 Hambatan yang dihadapi dan solusi yang diberikan setelah implementasi INSW.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis dan ditunjang dengan wawancara hambatan setelah adanya implementasi INSW yaitu pada saat melakukan pengurusan dokumen impor, importir sering kali mengalami masalah teknis seperti kesalahan pada saat input data, kesalahan seperti ini dikarenakan pihak PPJK atau importir kurang teliti pada saat memasukkan data pada sistem INSW. Dalam sistem INSW dan juga sering terjadi kendala terkait dengan barang larangan dan pembatasan. Pada saat penginputan data kedalam sistem INSW sebaiknya dilakukan dengan teliti agar data atau dokumen yang input tidak salah. Jika terjadi kesalahan maka hal yang dilakukan pihak PPJK atau importir harus lapor ke pihak INSW melalui portal INSW dan memberitahukan bahwa data yang diinput ada kesalahan.

a. Respon yang lambat dari pihak terkait

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis dan ditunjang dengan wawancara respon dari pihak Bea Cukai dan pihak Barantan yang lama juga berpengaruh pada proses kelancaran pengurusan dokumen impor di PT. Cahaya Moda Indonesia. Tetapi hal seperti ini tidak terus terjadi mungkin sekali dalam satu minggu. Keterlambatan respon dari pihak tersebut mengakibatkan terkendala keluarnya barang dari pelabuhan.

Hal ini juga dipengaruhi banyaknya dokumen yang masuk dari pihak PPJK atau importir lain mengakibatkan proses validasi atau pengeluaran izin oleh pihak Bea Cukai dan pihak Barantan menjadi lambat. Respon yang lama dari pihak terkait bisa diatasi dengan terus follow up pihak Bea Cukai dan pihak Barantan untuk menanyakan dokumen yang kita kirim kenapa belum di proses. Dalam proses respon ini bertahap, jika pihak Bea Cukai belum mengeluarkan respon maka pihak Barantan tidak bisa mengeluarkan izin dikarenakan proses respon bertahap.

b. Hambatan jaringan

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis serta ditunjang dengan wawancara, dalam kondisi tertentu jaringan yang digunakan pada saat penggunaan sistem INSW mengalami gangguan, hal ini mengakibatkan proses input data pada sistem menjadi terhambat. Kecepatan koneksi internet mengakibatkan jaringan lambat maka proses input data terus loading, maka proses input data pada sistem INSW menjadi terganggu dan menghambat sending data kepada pihak Bea Cukai dan pihak Barantan. Hambatan jaringan bisa diatasi dengan menyediakan jaringan yang memadai di perusahaan seperti penambahan akses wifi dan melakukan perbaikan atau juga penguatan data network di area PT. Cahaya Moda Indonesia. Dengan cara ini hambatan pada jaringan yang biasanya dialami akan meminimalisir

hambatan yang ada sehingga proses input dokumen impor lebih lancar dan selesai dengan estimasi waktu yang telah diharapkan.

c. Sumber daya manusia

Berdasarkan hasil observasi penulis serta ditunjang dengan wawancara, kurangnya pengetahuan tentang adanya implementasi INSW ini mengakibatkan para pengguna jasa salah pada pengisian data dan akhirnya data yang mereka kirim ke pihak terkait mengalami penolakan. Dalam hal ini pelatihan untuk menambah wawasan para pengguna jasa sangat penting. Seperti diketahui sistem ini merupakan informasi satu pintu mengharuskan mereka paham atas apa yang mereka kerjakan. Kurangnya wawasan dan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pengguna jasa akan menghambat kelancaran dalam pengoperasian sistem INSW, pasti banyak kendala atau pengguna jasa merasa bingung karena adanya implementasi INSW. Tetapi secara garis besar implementasi memudahkan pengurusan dokumen impor dan lebih cepat dan juga efektif.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa perbedaan sebelum dan sesudah implementasi INSW terlihat jelas dari segi waktu, biaya dan informasi yang diberikan oleh pihak terkait tentang adanya peraturan pada saat pengurusan dokumen impor. Peran INSW dalam penanganan pengurusan dokumen impor dilakukan secara online dan lebih memudahkan pihak importir, PPJK dan juga pihak terkait lainnya. Hambatan yang sering terjadi setelah adanya implementasi INSW yaitu terjadinya penolakan oleh pihak Bea Cukai pada saat *submit* dokumen karena terdapat ketidaksesuaian antara dokumen dan input INSW, *system down* dan respon yang diberikan karyawan karena kurang memahami pengoperasian sistem dan jaringan yang tidak memadai memperlambat pengurusan dokumen impor. Upaya yang dilakukan yaitu pelatihan dan evaluasi terhadap karyawan untuk memahami sistem INSW. Serta menyediakan Wifi untuk kelancaran pengoperasian sistem INSW.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada PT. Cahaya Moda Indonesia yang telah membantu proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Diyamanta, M. (2017). Peran Indonesia National Single Window (INSW) Terhadap PENANGANAN BARANG IMPOR (Studi Kasus Pada PT. Otsuka Indonesia Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 42(1), 46–55.
- Hapsari, K. T. (2015). IMPLEMENTASI SISTEM INDONESIA NATIONAL SINGLE WINDOW (INSW) SEBAGAI UPAYA PENDORONG
- KELANCARAN ARUS BARANG EKSPOR DAN IMPOR (Studi Kasus pada KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1(1), 1–10. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/742>
- Marcelina, M., Kalalo, K., Kimbal, M., & Kimbal, A. (2018). Implementasi Kebijakan Pembangunan Terminal Tatelu Di Kecamatan Dimembe Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- NABNAZZ. (2000). Peranan Perdagangan Internasional Dalam Produktifitas Dan Perekonomian. *Jurnal Ilmiah Pend. Ekonomi*, 1(2), 102–112. <https://media.neliti.com/media/publications/271659-peranan-perdagangan- internasional-dalam-71f683a0.pdf>
- Oktaviani.J. (2018). Tinjauan Pustaka:Pengertian Implementasi. Sereal Untuk, 51(1), 51. S, M. (2015). BAB III METODE PENELITIAN (Kebermaknaan Hidup). 24–31. http://etheses.uinmalang.ac.id/1503/7/09410166_Bab_3.pdf%0Ahttp://etheses.uin-malang.ac.id/1503/
- Peraturan Presiden (Perpres) No. 10 Tahun. 2008 Tentang penggunaan sistem elektronik dalam Kerangka Indonesia National Single Window
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor. 44 Tahun. 2018 Tentang Indonesia National Single Window.
- Purwito, Ali dan Indriani, 2015, *Eksport, Impor, Sistem Harmonisasi, Nilai Pabean, Dan Pajak Dalam Kepabeanan*; Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Butir 13 Nomor. 10 Tahun. 1995 Tentang Kepabeanan