

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea & Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (disingkat DJBC atau Bea Cukai) adalah nama dari sebuah instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang kepabeanan dan cukai. Pada masa penjajahan Belanda, bea dan cukai sering disebut dengan istilah *douane*. Seiring dengan era globalisasi, bea dan cukai sering menggunakan istilah *customs*.

Pada tahun 1946, Pejabat Pajak direorganisasi menjadi tiga pejabatan: Pajak, Pajak Bumi, dan Bea dan Cukai. Di saat inilah istilah Pejabat Pajak baru dapat dianalogikan dengan Ditjen Pajak sekarang ini, karena tidak lagi membawahkan pajak, bea dan cukai, serta pajak bumi. Saat itulah Bea dan Cukai menjadi unit eselon I di bawah Menteri Keuangan.

Setelah reorganisasi terjadi, Menteri Muda Keuangan, Mr. Sjafruddin Prawiranegara menunjuk Mr. R.A. Kartadjoemena sebagai Kepala Pejabat Bea dan Cukai yang pertama yakni pada tanggal 1 Oktober 1946. Pada saat itulah, tanggal 1 Oktober 1946 diyakini sebagai hari lahirnya Bea Cukai Indonesia.

Seiring dengan reformasi yang bergulir, bersama dengan arus globalisasi dan pesatnya perkembangan zaman, baik industri dan perdagangan di tanah air, maka Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mau tidak mau harus memahami pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya perbaikan mutu pelayanan secara serius dan menempuh langkah-langkah strategis guna melakukan perbaikan dengan melakukan reformasi dibidang Pelayanan Kepabeanan dan Cukai, yang diwujudkan dengan upaya pembentukan Kantor Pelayanan Modern, dengan diresmikannya Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada para pengguna jasa Kepabeanan Cukai dengan mengimplementasikan cara kerja yang cepat terhadap kebutuhan pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada tahun 1950-an KPPBC Tipe A2 Pekanbaru dibentuk pertama kali bertempat di area pelabuhan laut Pekanbaru pasar bawah, pada tahun 1985 area Pelabuhan Laut Pekanbaru menempati gedung baru di Jalan Sudirman Ujung No.2-4 sampai dengan sekarang, berikut ini adalah beberapa kali perubahan reorganisasi sebelum menjadi KPPBC Tipe A2 Pekanbaru :

1. Tahun 1987 sampai dengan 1993, dengan nama Kantor Inspeksi Bea dan Cukai Tipe B1 Pekanbaru
2. Tahun 1994 sampai dengan 1997, dengan nama Kantor Inspeksi Bea dan Cukai Tipe B Pekanbaru
3. Tahun 1998 sampai dengan 2002, dengan nama Kantor Pengawasan dan Pelayanan Tipe B Pekanbaru
4. Tahun 2002 sampai dengan 2006, dengan nama Kantor Pengawasan dan Pelayanan Tipe A3 Pekanbaru
5. Tahun 2009 sampai dengan 2011, dengan nama Kantor Pengawasan dan Pelayanan A2 Pekanbaru
6. Tahun 2011 sampai dengan sekarang, dengan nama Kantor Pengawasan dan Pelayanan Tipe Madya Pabean B Pekanbaru.

Berangkat dari Tahun 1987 sampai dengan 2006 KPPBC Tipe A Pekanbaru masih dibawah Pengawasan ke Kantor.Wilayah II Tanjung Karimun yang sekarang berada di Propinsi Kepulauan Riau. Seiring peningkatan peran otonomi daerah tertentu, maka terbentuklah Kantor Wilayah Riau dan Sumatera Barat, maka KPPBC Tipe A Pekanbaru berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 133/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006. Dengan terbentuknya Kantor Wilayah Riau dan Sumatera Barat, maka KPPBC Tipe A Pekanbaru masuk dalam pengawasan Kantor Wilayah Riau dan Sumatera Barat sehingga menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A3 Pekanbaru.

Dengan keluarnya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.01/2009 tanggal 8 April 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, KPPBC Tipe A3 Pekanbaru mengalami perubahan menjadi KPPBC Tipe A2 Pekanbaru sampai dengan Oktober 2011 dan kembali mengalami perubahan menjadi KPPBC Tipe Madya Pabean B Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sampai dengan sekarang yang merupakan salah satu unit eselon III dari Instansi Vertikal pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

B. Tugas dan Fungsi Bea & Cukai

Tugas dan fungsi DJBC adalah berkaitan erat dengan pengelolaan keuangan negara, antara lain memungut bea masuk berikut pajak dalam rangka impor (PDRI) meliputi (PPN Impor, PPh Pasal 22, PPnBM) dan cukai. Sebagaimana diketahui bahwa pemasukan terbesar (sering disebut sisi penerimaan) ke dalam kas negara adalah dari sektor pajak dan termasuk di dalamnya adalah bea masuk dan cukai yang dikelola oleh DJBC.

Selain itu, tugas dan fungsi DJBC adalah mengawasi kegiatan ekspor dan impor, mengawasi peredaran minuman yang mengandung alkohol atau etil alkohol, dan peredaran rokok atau barang hasil pengolahan tembakau lainnya. Seiring perkembangan zaman, DJBC bertambah fungsi dan tugasnya sebagai fasilitator perdagangan, yang berwenang melakukan penundaan atau bahkan pembebasan pajak dengan syarat-syarat tertentu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pekanbaru berfungsi sebagai berikut :

1. Pelaksanaan intelijen, patroli, penindakan, dan penyidikan di bidang kepabeanan dan cukai;
2. Pengelolaan dan pemeliharaan sarana operasi, sarana komunikasi, dan senjata api;
3. Pelaksanaan pelayanan teknis di bidang kepabeanan dan cukai;
4. Pelaksanaan pemberian perijinan dan fasilitas di bidang kepabeanan dan cukai;
5. Pelaksanaan pemungutan dan pengadministrasian bea masuk, bea keluar, cukai, dan pungutan negara lainnya yang dipungut oleh Direktorat Jenderal;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan, dan pendistribusian dokumen kepabeanan dan cukai;
7. Pelaksanaan pengolahan data, penyajian informasi, dan laporan kepabeanan dan cukai;
8. Pengawasan pelaksanaan tugas dan evaluasi kinerja;
9. Pengadministrasian kantor.

C. Visi, Misi dan Motto Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru

VISI : Terdepan dalam pelayanan dan Menjadi Institusi kepabeanan dan cukai termuka di dunia

MISI : Kepuasan pengguna jasa adalah tujuan kami. Kami memfasilitasi perdagangan dan industri, menjaga perbatasan dan melindungi masyarakat Indonesia dari penyelundupan dan perdagangan illegal dan mengoptimalkan penerimaan Negara di sector kepabeanan dan cukai.

Motto : Senyum, Sapa, Sopan, Ramah, Transparan dan Makin baik

STRATEGI : Profesionalisme sumber daya manusia, efesiensi dalam organisasi dan pelayanan. Untuk mencapai visi, misi dan strategi tersebut melalui 5 komitmen :

- a. Tingkat pelayanan
- b. Tingkatkan transparansi keadilan dan konsistensi
- c. Pastikan pengguna jasa bekerja sesuai ketentuan
- d. Hentikan perdagangan ilegal
- e. Tingkatkan integritas

D. Wilayah Kerja Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru

Wilayah kerja Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai TMP B Pekanbaru cukup luas membentang pada wilayah provinsi Riau meliputi lima

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kabupaten/ Kota yaitu Kota Pekanbaru, Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Kampar, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Siak, dan Kota Pekanbaru. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, ditetapkan wilayah kerja Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai TMP B Pekanbaru yaitu:

- a) Kantor Bantu Perawang (PL);
- b) Kantor Bantu Rumbai (PL);
- c) Kantor Bantu Rantau Panjang;
- d) Kantor Pos Lalu Bea Pekanbaru;
- e) Kantor Bantu Siak Sri Indrapura;
- f) Pos Pengawasan Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru (PU);
- g) Pos Pengawasan Buatan (PL);
- h) Pos Pengawasan Pekanbaru (PL);
- i) Pos Pengawasan Pelabuhan Peti Kemas Teluk Lembu;
- j) Pos Pengawasan Sungai Apit (PL);
- k) Pos Pengawasan Tanjung Buton (PL);
- l) Pos Pengawasan Siak Sri Indrapura (PL);

E. Struktur dan Uraian Tugas Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru

Adapun uraian tugas Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru, yaitu sebagai berikut :

Pada pasal 177 TT berdasarkan peraturan menteri keuangan nomor 131/PMK.01/2011 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal DJBC (KPPBC TMP B), Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi mempunyai tugas melakukan bimbingan kepatuhan, konsultasi, dan layanan informasi di bidang kepabeanan dan cukai. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

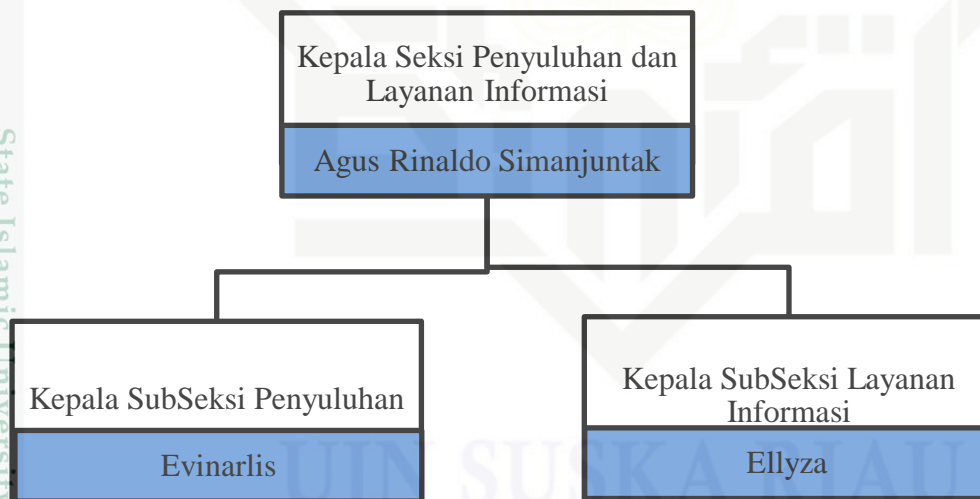
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pasal 177 TT, Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi menyelenggarakan fungsi sebagai berikut (Pasal 177 UU):

- 1) Penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepebeanaan dan cukai;
- 2) Pelayanan informasi di bidang kepebeanaan dan cukai;
- 3) Bimbingan kepatuhan pengguna jasa di bidang kepebeanaan dan cukai; dan
- 4) Konsultasi di bidang kepebeanaan dan cukai.

Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi terdiri atas:

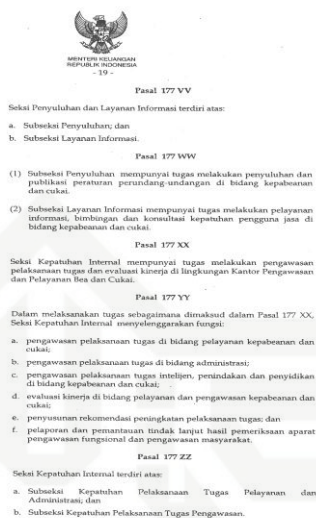
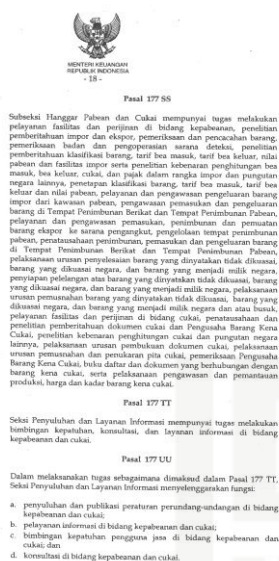
- 1) Subseksi Penyuluhan mempunyai tugas melakukan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepebeanaan dan cukai.
- 2) Subseksi Layanan Informasi mempunyai tugas melakukan pelayanan informasi, bimbingan, dan konsultasi kepatuhan pengguna jasa di bidang kepebeanaan dan cukai.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi KPPBC TMP B Pekanbaru (Sumber : KPPBC TMP B Pekanbaru)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.2 Surat Keputusan Menteri Keuangan nomor 131/PMK.01/2011