

**PENGAWASAN KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
DUMAI DALAM RANGKA PELAYANAN EKSPOR TAHUN 2011-2013**

FEBY SABRINA

Email: febysabrina29@gmail.com

Pembimbing : Dr. H. Ali Yusri, MS

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau

Kampus bina widya jl. H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp.Baru Pekanbaru 28293- Tel/Fax.
0761-63277

ABSTRACT

Problems that occur by monitoring the implementation of the Office of Surveillance and Customs and Excise (KPPBC) Type Madya B Dumai namely the lack of customs employees, this not optimal control KPPBC TMP B Dumai in export services both in the office and in the field such as the discovery of smuggling illegal goods and reduced foreign exchange in recent months. This type of research used in this research is descriptive qualitative approach . This research was conducted in Dumai where this area there are several official ports and harbors are still vulnerable people smuggling illegal goods. While the data collection by using the technique of interviewing informants were competent in their field as well as by direct observation in the field and documentation writers.

This research found the smuggling of illegal goods from Malaysia and services provided by KPPBC TMP B Dumai to service users is still not optimal. Supervision Office of Surveillance and Customs and Excise Dumai in Export Services Framework is not maximized due to the implementation of effective oversight yet that is the size and standard of supervision is still weak, not maximum deviation assessment and correction work that is not running. Factors that hinder the implementation of supervision by KPPBC TMP B Dumai occur due to weak supervision in the field, a lack of human resources experts in the field of customs as well as wide area surveillance in Dumai. We recommend that the Office of Surveillance and Customs and Excise TMP B Dumai further increase the number of employees or officers of customs and excise in order to support the monitoring in KPPBC Dumai.

Keywords : Surveillance , Office of Surveillance and Customs and Excise.

A. Latar Belakang Masalah

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) adalah salah satu institusi pemerintah yang mempunyai peran yang sangat penting dalam menggerakkan roda perekonomian nasional. Peran tersebut memiliki kontribusi yang signifikan dalam pencapaian pertumbuhan ekonomi yang tinggi terutama dalam menggerakkan pertumbuhan di sektor riil melalui kebijakan fiskal yang diarahkan terutama untuk peningkatan dan melindungi industri dan investasi dalam negeri serta meningkatkan daya saing produk Indonesia.

Perhatian pemerintah yang sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang menjadi harapan masyarakat dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan mampu menyediakan barang dan jasa serta pelayanan yang optimal. Kinerja instansi pemerintah akhir-akhir ini menjadi sorotan terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokrasi dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Oleh sebab itu, suatu instansi pemerintah harus benar-benar memperhatikan pelayanan yang diberikan itu serta melaksanakannya sesuai dengan tujuan pelayanan publik itu sendiri. Berbicara soal pelayanan pemerintahan, berarti tidak hanya mengacu pada pelayanan berbentuk pelayanan administrasi, lebih daripada itu pelayanan berbentuk fisik seperti pelayanan Kepabeanan dan Cukai.

Kantor pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai mempunyai fungsi tidak hanya mengawasi lalu lintas barang yang masuk dan barang yang keluar tetapi juga mengawasi lancarnya pelayanan kepabeanan dan cukai. Kepabeanan sendiri mengawasi hal pelayanan bidang impor dan ekspor. Berbeda halnya dengan cukai

yang mempunyai fungsi dalam mengawasi peredaran minuman beralkohol dan hasil olahan tembakau (rokok).

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas dimungkinkan adanya perkembangan teknologi informasi, transportasi dan komunikasi serta sejalan dengan era globalisasi, KPPBC Tipe Madya Pabean B Dumai sebagai *Trade Fasilitator* dimana kecepatan pelayanan dan minimnya intervensi kepabeanan merupakan salah satu tuntutan dunia usaha dengan dukungan program reformasi kepabeanan.

Hal-hal yang dominan sebagaimana fungsi trade fasilitator KPPBC Tipe Madya Pabean B Dumai, dengan modal integritas pegawai bertekad untuk mensukseskan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal Bea dan Cukai maupun program pemerintah untuk menyelenggarakan suatu tugas pemerintahan yang dapat dipertanggungjawabkan melalui sistem Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).

Penulis tertarik untuk meneliti di KPPBC Dumai karena permasalahan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai di Kota Dumai masih belum optimal, hal ini dapat dilihat banyaknya dokumen yang masuk dalam proses loading kapal yang kurang maksimal, serta kurangnya pengawasan dalam bongkar muat kapal. Seharusnya untuk mendukung pengawasan yang efektif dan efisien harus didukung jumlah pegawai yang maksimal. Minimnya sarana seperti kapal patroli yang berfungsi untuk mengawasi perairan di Sungai Dumai.

Pengawasan dan pelayanan itu mempunyai kaitan yang sangat erat khususnya di KPPBC Dumai itu sendiri. Pelayanan kepabeanan khususnya di bidang ekspor ini di nilai kurang optimal, mengingat proses pelayanan yang cukup

lama dan jarak tempuh kantor dengan pelabuhan. Selain itu, kurangnya pegawai yang berkualitas menyebabkan pelaksanaan pengawasan tidak berjalan dengan semestinya, hal ini lah yang memicu permasalahan yang ada di KPPBC TMP B Dumai.

Sistem pelayanan ekspor di KPPBC Dumai ini tidak hanya melakukan sistem manual sebagaimana dimaksudkan sistem ini dilakukan di luar kawasan pabean, ini terdapat di pelabuhan rakyat yang sarananya kurang memadai, selanjutnya menggunakan sistem pelayanan eletronik, sistem ini menggunakan media disket atau melalui pertukaran data elektronik.

Sebelum barang yang akan di ekspor, pihak eksportir harus terlebih dahulu menyampaikan pemberitahuan barang ekspor(PBE) ke kantor pabean kemudian melakukan pembayaran atau penyetoran bea keluar ke bank devisa yang ditunjuk.

ditiap pelabuhan, faktor pengawasan yang kurang karena jumlah personil pegawai yang terbatas dalam mengawasi kegiatan bongkar muat, terjadinya penurunan harga tarif patokan ekspor international yang dapat menyebabkan defisit devisa negara.

Dalam menjalankan tugasnya, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean (TMP) B Dumai didukung oleh 106 orang pegawai, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1.4

Data Kepegawaian Berdasarkan Jabatan

Golongan	Jumlah
Eselon III	1
Eselon IV	11
Eselon V	26

Pelaksana Pemeriksa	20
Pelaksana Administrasi	48
Total	106

Dari tabel 1.1 dijelaskan bahwa jumlah pegawai di KPPBC TMP B Dumai adalah 106 orang. Jumlah pegawai Pelaksana Administrasi paling banyak yaitu 48 orang. Eselon V sebanyak 26 orang, pelaksana pemeriksa berjumlah 20 orang, Eselon IV berjumlah 11 orang dan Eselon III sekaligus menjabat sebagai kepala kantor KPPBC TMP B Dumai berjumlah 1 orang.

Berbagai permasalahan khususnya yang terjadi di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai di Kota Dumai terdapat kendala dan permasalahan yang belum terselesaikan antara lain :

1. Pemenuhan batas waktu Ekspor (CPO) dikarenakan permasalahan teknis dan non teknis, antara lain kapasitas *loading* kapal, antrian sandar kapal, faktor kerusakan kapal, faktor alam. Masalah non teknis berkaitan dengan perubahan cuaca sewaktu-waktu sehingga menyulitkan kapal untuk bersandar, sedangkan masalah teknis berkaitan dengan banyaknya dokumen yang masuk tanpa didukung banyaknya jumlah pegawai yang bekerja dengan antrian kapal yang akan masuk ke kawasan pabean. Sehingga dapat menyebabkan berkurangnya devisa negara. Seperti yang terdapat dihasil akhir LAKIP yang menjelaskan target dan realisasinya terjadi perubahan pada beberapa bulan.

2. Kurangnya jumlah pegawai untuk melakukan pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai di Kota Dumai. Di KPPBC TMP B Dumai itu sendiri jumlah pegawai

106 orang, hal itu memicu kurangnya pengawasan di tiap pos penjagaan yang akan mengakibatkan kebocoran pengawasan. Terbuktinya masih ada barang ilegal yang lolos akibat dari pengawasan yang kurang.

3. Jauhnya jarak tempuh antara pengguna jasa dengan kantor pabean yang akan mengakibatkan diperlukan waktu yang cukup lama dipergalangan diantaranya :

- Kawasan industri Dumai yang berlokasi di Pelintung yang dimiliki oleh Wilmar Group, yang berjarak lebih kurang 32 km dari kota Dumai.
- Kawasan industri Lubuk Gaung yang berlokasi di Kecamatan Sungai Sembilan Dumai, yang berjarak lebih kurang 20 km dari kota Dumai.
- Pelabuhan Tanjung Medang yang berlokasi di Pulau Rupa yang berjarak 2 jam perjalanan dari Dumai.

B. Rumusan Masalah

- Berdasarkan uraian-uraian diatas penulis mengemukakan beberapa permasalahan pokok sebagai berikut :
- 1. Mengapa pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Dumai dalam Rangka Pelayanan Ekspor masih belum optimal?
- 2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaan pengawasan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Dumai dalam Rangka Pelayanan Ekspor?

C. Tujuan penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan penelitian untuk mendiskripsikan pelaksanaan pengawasan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Dumai dalam rangka Pelayanan Ekspor sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Dumai dalam Rangka Pelayanan Ekspor.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaan pengawasan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Dumai dalam Rangka Pelayanan Ekspor.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk penulis dapat menambah karya sekaligus dijadikan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Riau.
2. Adanya penelitian ini dilakukan agar KPPBC TMP B Dumai dapat meningkatkan pengawasan dan pelayanan baik meningkatkan jumlah pegawai dalam pos pengawasan di tiap dermaga serta meningkatkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
3. Kepada kalangan akademisi, diharapkan mampu melakukan penelitian lanjutan agar prinsip-prinsip pengawasan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

D. Tinjauan Pustaka

1. Teori Pengawasan

Terdapat banyak pendapat tentang pengawasan, seperti yang disampaikan oleh Winardi (1979:22), tindakan pengawasan atau *controlling* adalah mendeterminasikan apa yang telah dilaksanakan maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil kerja sesuai dengan rencana pengawasan atau *controlling*, merupakan aktifitas untuk menentukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting terhadap aktifitas-aktifitas yang direncanakan. Merupakan hal yang wajar apabila dalam suatu pelaksanaan terdapat kekeliruan-kekeliruan, kegagalan-kegagalan dan adanya petunjuk-petunjuk yang tidak efektif sehingga terjadi penyimpangan-penyimpangan daripada tujuan yang ingin dicapai.

Pengawasan adalah salah satu fungsi dalam manajemen untuk menjamin agar pelaksanaan kerja berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Apabila pelaksanaan kerja berjalan tidak sesuai dengan standar perencanaan, walaupun secara tidak sengaja tetap ke arah yang lebih baik, hal ini tampak klasik dan tradisional, disebut lepas kontrol.

Dengan demikian melalui pengawasan dapat diawasi sejauh mana penyimpangan, penyalahgunaan, kebocoran, kekurangan, pemborosan, kemubaziran, penyelewengan dan lain-lain kendala dimasa yang akan datang. Jadi keseluruhan pengawasan adalah aktivitas membandingkan apa yang sedang atau sudah dikerjakan dengan apa yang direncanakan sebelumnya. Oleh karenanya diperlukan kriteria, norma, standar, dan ukuran.

Menurut Sri Sujati (2006:136) pengawasan itu mencakup :

1. Untuk mengetahui jalannya pekerjaan apakah lancar atau tidak.
2. Untuk memperbaiki kesalahan yang sama atau timbulnya kesalahan-kesalahan yang baru.
3. Untuk mengetahui apakah budget yang telah ditetapkan dalam rencana telah terarah pada sasaran dan sesuai dengan yang telah ditetapkan.
4. Untuk mengetahui hasil pekerjaan yang dibandingkan dengan yang telah ditetapkan dalam rencana atau tidak.

Menurut Nitisemito (1989:105) dengan pengawasan (*controlling*) yang dimaksud adalah usaha untuk mencegah kemungkinan-kemungkinan penyimpangan dari rencana-rencana, instruksi-instruksi, saran-saran dan sebagainya yang telah ditetapkan. Dengan pengawasan diharapkan penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi dapat ditekan sehingga kemungkinan timbulnya kerugian yang besar dapat dihilangkan atau setidaknya diperkecil. Hal ini berarti dengan adanya pengawasan yang baik, akan dapat lebih diharapkan tujuan yang telah ditetapkan akan dapat tercapai dengan cara yang efektif dan efisien.

Menurut Musthopadijaya (2003:221) pengawasan dilakukan dengan tujuan untuk:

- a. Mencapai visi dan misi secara efisien
- b. Menciptakan suasana keterbukaan, kejujuran, partisipasi, dan akuntabilitas

- c. Menimbulkan saling percaya didalam dan luar organisasi
- d. Meningkatkan akuntabilitas organisasi
- e. Meningkatkan kelancaran operasi organisasi.

Menurut Sondang (1995:135) pengawasan adalah proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Definisi ini jelas terlihat bahwa terlihat hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan. Tanpa rencana pengawasan tidak mungkin dilaksanakan karena tidak ada pedoman untuk melakukan pengawasan itu. Sebaliknya rencana tanpa pengawasan akan berarti timbulnya penyimpangan-penyimpangan atau penyelewengan-penyelewengan yang ada pada akhirnya akan berakibat tidak tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Atau, jika tujuan tercapai, tujuan itu akan tercapai setelah pengorbanan yang terlalu besar karena didalam pelaksanaan terdapat inefisiensi dan pemborosan dalam berbagai bentuk.

Menurut Sukanto (2006:65) pengawasan efektif dapat di lakukan dengan 3 cara, yaitu :

1. Adanya ukuran dan standar
2. Penilaian pekerjaan yang dilakukan.
3. Pembetulan penyimpangan.

Sedangkan Arifin Abdurrahman (2001:45) mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang membantu pengawasan dan mencegah berbagai kasus penyelewengan serta penyalahgunaan wewenang yaitu:

1. Filsafat yang dianut bangsa tersebut
2. Agama yang mendasari seseorang tersebut.
3. Kebijakan yang dijalankan.
4. Anggaran pembiayaan yang mendukung.
5. Penempatan pegawai dan prosedur kerjanya.
6. Kemantapan koordinasi dalam organisasi.

Selanjutnya Sondang (1995 : 139) mengemukakan proses pengawasan pada dasarnya dilaksanakan oleh administrasi dan manajemen dengan mempergunakan dua macam teknik, yakni :

1) Pengawasan langsung (*direct control*)

Yang dimaksud dengan pengawasan langsung adalah apabila pimpinan organisasi mengadakan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dijalankan. Akan tetapi karena banyaknya dan kompleksnya tugas-tugas seseorang pemimpin, terutama dalam organisasi yang besar, seseorang pimpinan tidak mungkin dapat selalu menjalankan pengawasan langsung itu. Karena itu sering pula ia harus melakukan pengawasan yang bersifat tidak langsung.

2) Pengawasan tidak langsung (*indirect control*)

Yang dimaksud dengan pengawasan tidak langsung adalah pengawasan dari jarak jauh. Pengawasan ini dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahan. Laporan itu dapat berbentuk tertulis atau lisan. Kelemahan pengawasan tidak langsung ialah bahwa sering para bawahan hanya melaporkan hal-hal yang positif saja.

Kesimpulannya ialah bahwa pengawasan tidak akan dapat berjalan dengan baik apabila hanya bergantung kepada laporan saja. Karena itu pengawasan tidak langsung tidak cukup bijaksana apabila pimpinan organisasi menggabungkan teknik pengawasan langsung dan tidak langsung dalam melakukan fungsi pengawasan itu.

Nitisemito (1995:109) mengemukakan bahwa dalam pengawasan, harus diusahakan agar pengawasan yang dilakukan tidak kaku sifatnya, sebab kemungkinan akan dapat menimbulkan perasaan-perasaan yang kurang enak bagi yang diawasi, sehingga dapat menyebabkan inisiatif dan kreatifnya berkurang. Dengan berkurangnya inisiatif dan kreatif dari mereka yang diawasi, maka hal ini akan dapat merugikan perusahaan atau instansi itu sendiri. Untuk menghindarkan kekakuan dalam pengawasan, maka kita harus mengusahakan agar pengawasan yang dilakukan tidak terlalu langsung dirasakan. Sebab hal ini akan mengakibatkan mereka merasa selalu diintai, atau merasa selalu dicari-cari kesalahannya sehingga dapat mengurangi inisiatif dan kreatifnya.

Tanpa adanya pengawasan, maka kemungkinan besar rencana-rencana, instruksi-instruksi, saran-saran dan sebagainya. Meskipun telah dibuat sebaik dan seteliti mungkin hanya akan tinggal diatas kertas. Hal ini berarti semua pengorbanan yang diperlukan untuk perencanaan tersebut hanya menambah kerugian tidak kecil bagi perusahaan. Oleh karena itu pengawasan yang baik mutlak diperlukan bagi setiap perusahaan atau instansi yang menginginkan tercapainya tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Handoko (1995:366) menyatakan bahwa ada berbagai faktor yang membuat pengawasan semakin

diperlukan oleh setiap organisasi. Faktor-faktor itu adalah :

1. Perubahan lingkungan organisasi
2. Peningkatan kompleksitas
3. Kesalahan-kesalahan

Pengawasan yang dimaksud adalah aktifitas untuk menentukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting terhadap aktifitas-aktifitas yang direncanakan.

Berdasarkan hal tersebut diambil kesimpulan pengawasan pemerintah adalah suatu kegiatan/proses penilaian yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan kewenangannya terhadap pelaksanaan suatu kegiatan sesuai atau tidak dengan apa yang telah ditetapkan sebelumnya.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah pembatas atau perincian-perincian kegiatan operasional yang diperlukan untuk mengatur variabel penelitian yang dapat diukur dari gejala-gejala yang memberikan arti pada variabel tersebut.

Untuk memudahkan penganalisaan dan menghilangkan kerancuan definisi tentang beberapa konsep, maka perlu dijelaskan beberapa definisi operasional, yaitu :

1. Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan sesuai yang direncanakan.
2. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai adalah instansi yang memiliki peran yang cukup

penting dari negara dalam melakukan tugas dan fungsinya untuk :

- Melindungi masyarakat dari masuknya barang-barang berbahaya;
- Melindungi industri tertentu di dalam negeri dari persaingan yang tidak sehat dengan industri sejenis dari luar negeri;
- Memberantas penyelundupan;
- Melaksanakan tugas titipan dari instansi-instansi lain yang berkepentingan dengan lalu lintas barang yang melampaui batas-batas negara;
- Memungut bea masuk dan pajak dalam rangka impor secara maksimal untuk kepentingan penerimaan keuangan negara.

3. Ekspor adalah kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang deksriptif. Data yang dikumpulkan lebih banyak kata-kata atau gambar-gambar daripada angka.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan keadaan yang ada pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab akibat melalui identifikasi dari gejala yang ada dari permasalahan. Diharapkan dengan dilakukannya penelitian kualitatif maka dapat dilakukan berbagai identifikasi serta analisis kinerja Direktorat Jenderal Bea dan Cukai di Kota Dumai.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Dumai yakni Kantor Wilayah DJBC Riau dan Sumatera Barat Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Dumai . Penulis tertarik meneliti di lokasi ini sebab kinerja bea dan cukai dalam hal pengawasan dan pelayanan belum berjalan dengan semestinya masih terdapat permasalahan baik internal maupun eksternal.

3. Jenis Dan Sumber Data

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan berupa keterangan-keterangan yang diberikan oleh narasumber sebagai sumber data didalam penelitian ini. Data yang dicari yaitu:

- Data mengenai hasil pengamatan di lapangan
- Data hasil wawancara dengan informan

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari dokumen, buku-buku, dan hasil-hasil penelitian lainnya yang berkenaan dalam penelitian ini. Data yang dicari adalah :

- Data tentang gambaran umum lokasi penelitian
- Data tentang Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)
- Struktur Organisasi Bea dan Cukai
- Data sekunder lainnya yang dipandang perlu untuk menunjang penelitian.

4. Informan Penelitian

Adapun informan yang digunakan pada penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap penulis dapat mewakili objektivitas penelitian ini, yakni dengan

cara penentuan berdasarkan pengetahuan responden terhadap objek penelitian. Untuk jelasnya mengenai informan yang diambil dalam penelitian ini, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.5

Jumlah Informan Penelitian

NO	INFORMAN	JUMLAH
1	Kepala Kantor	1 Orang
2	Kepala Subbagian Umum	1 Orang
3	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi	1 Orang
4	Seksi Kepatuhan Internal	1 Orang
5	Seksi Penindakan dan Penyidikan	1 Orang
6	Seksi Dukungan Teknis dan Distribusi Dokumen	1 Orang
7	Seksi Kepabeanaan	1 Orang
8	Subseksi Hangar Pabean dan Cukai	2 Orang
9	Pengguna Jasa	1 Orang
	Jumlah	10 Orang

5. Teknik Pengumpulan Data

6. Teknik Analisa Data

Data yang penulis peroleh baik data primer maupun sekunder, selanjutnya penulis menggunakan teknik deksriptif

G. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

a. Wawancara (*interview*)

Pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara (pengumpulan data) kepada responden, dalam penelitian ini responden tersebut adalah pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Dumai dan pengguna jasa dipelabuhan Dumai.

b. Observasi

Biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya peristiwa yang akan diselidiki.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyalin data-data atau arsip yang berhubungan dengan penelitian. Dokumen yang akan diminta berupa struktur organisasi, daftar karyawan, dan data-data lain yang diperlukan (Moleong, 2005:216). Dokumentasi bertujuan untuk melengkapi metode observasi dan wawancara (Kriyantono, 2009:118). Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyalin data-data atau arsip yang berhubungan dengan penelitian.

yang mana data yang telah berhasil dikumpulkan selanjutnya dikelompokkan menurut jenis dan kegunaannya masing-masing, kemudian data tersebut diolah dan dianalisis menurut teori yang digunakan.

Dari uraian pembahasan yang telah dijabarkan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengawasan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Dumai dalam rangka Pelayanan Ekspor belum maksimal dikarenakan belum terlaksananya pengawasan secara efektif yaitu adanya ukuran dan standar pengawasan yang masih lemah, tidak maksimalnya penilaian pekerjaan di bea dan cukai dan pembetulan penyimpangan yang tidak berjalan.
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Dumai yaitu Faktor pendukung antara lain akses informasi berbasis sistem serta hubungan kerjasama dengan instansi lain. Sedangkan faktor penghambat yakni kurangnya jumlah sumber daya manusia, serta luasnya wilayah pengawasan yang menyulitkan pelaksanaan pengawasan.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka diajukan saran sebagai bahan pertimbangan dalam rangka memperbaiki pengawasan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Dumai Dalam Rangka Pelayanan Ekspor, sebagai berikut:

1. Sebaiknya Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Dumai harus lebih meningkatkan pengawasan terhadap pelayanan ekspor agar memudahkan pengguna jasa dalam melakukan kegiatan ekspor.
2. Sebaiknya Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Dumai meningkatkan pengawasan dengan melakukan

penambahan jumlah SDM pada KPPBC TMP B Dumai agar jumlah aparat atau pegawai yang melaksanakan pengawasan dapat sebanding dengan luasnya wilayah yang menjadi kewenangan KPPBC TMP B Dumai serta meningkatkan kualitas pegawai atau aparat bea dan cukai melalui pelatihan atau diklat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdurahman, Arifin. 2001. *Aspek-Aspek Pengawasan di Indonesia*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Christine Daymon. 2002. *Metodologi Riset Kualitatif*. Yogyakarta: Bentang.
- Daymon dan Holloway. 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif*. Yogyakarta: Bentang.
- Handoko, T, Hani. 1995. *Manajemen*. BPPE Yogyakarta, Yogyakarta.
- Moleong, J, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Mulyanto Hadi Felix, Sugiarto Endar. 1997. *Pabean, Imigrasi, dan Karantina*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Musthopadijaya. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Nitisemito, Alex. 1989. *Manajemen Suatu Dasar dan Pengantar*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sukanto. 2006. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Sondang, Siagian. 1995. *Proses Pengelolaan Pembangunan Nasional*. Jakarta : Gunung Agung.

Sri, Sujati. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Winardi. 1979. *Azas-azas Manajemen*. Alumni Bandung, 1979, Bandung.

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri Keuangan No.145/PMK.04/2014 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor

Peraturan Menteri Keuangan No.131/PMK.01/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Undang-Undang Nomor 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan

Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor P-41/BC/2008 tentang Pemberitahuan Pabean Ekspor

Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. P-39/BC/2008 tentang Tatalaksana pembayaran dan penyetoran penerimaan negara

Bahan Bacaan Lain

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online

Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kecana Prenada Media Group.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) tahun 2011-2013

<http://www.beacukai.go.id/> tanggal 20/2/2014.