



Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume , No. , Tahun 2014, Hal:

Online di <http://fisip.undip.ac.id>

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INDONESIA NATIONAL SINGLE WINDOW
(INSW) TERHADAP KEPUASAN EKSPORTIR MEBEL
DI PELABUHAN TANJUNG EMAS**

Dra. Sulistyowati, M.Si, Dra. Wiwik Widayati, M.Si

D2B607033

[\(faizal@spcont.com\)](mailto:faizal@spcont.com)

Jurusan ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Diponegoro

Jln. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, 50239.

ABSTRACT

Indonesia National Single Window (INSW) related to Custom system, trade, ports and licensing, where Indonesia National Single Window (INSW) aims to make the transaction and data processing systems into one entrance and exit. This system connects and unifies many systems into one integrated system.

Single Window is a window in the form of ICT (Information Communication Technology) is a system that is able to do submissions of data and information in one submission, the processing of data and information and the decision to perform a realease of goods, the real principles of the application is that transparency, efficiency, effective, easy and simple.

Keywords: Indonesia National Single Window, Customs, Import Export

Latar Belakang

Perdagangan adalah salah satu dari kegiatan bisnis. Pengertian bisnis lebih luas daripada perdagangan, sebab bisnis meliputi lebih banyak masalah daripada perdagangan, yakni meliputi investasi, produksi, pemasaran dan lain – lain, sedangkan perdagangan hanyalah salah satu kegiatan penting dari bisnis yang kaitannya dengan transaksi barang dan jasa. Namun demikian, perdagangan adalah merupakan inti kegiatan bisnis, karena pada akhirnya setiap kegiatan bisnis tersebut berujung pada kegiatan memperdagangkan yang intinya jual – beli..

Peningkatan ekspor non migas merupakan kegiatan utama dalam menghasilkan devisa, yang sangat diperlukan untuk membiayai pembangunan, pengamanan, pengamanan neraca pembayaran, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan yang pada

gilirannya dapat menambah kesempatan berusaha dan memperluas kesempatan bekerja.

Lebih dari 15 ribu industri mebel rumahan baik yang terdaftar maupun tidak, yang mempekerjakan lebih dari 200 ribu orang, dimana jumlah tersebut terus meningkat dengan meningkatnya permintaan mebel untuk pasar ekspor maupun untuk pasar lokal dalam negeri, meskipun supply dan kualitas kayu terus menurun sehingga menimbulkan kenaikan harga yang menyebabkan persaingan menjadi lebih ketat. Hal tersebut bukan menjadi salah satu permasalahan utama bagi eksporter mebel tetapi yang lebih penting adalah dukungan dari pemerintah dalam menciptakan kebijakan – kebijakan dalam memperlancar ekspor, meskipun pemerintah sudah berupaya dengan sekuat tenaga tetapi ada indikasi bahwa kebijakan – kebijakan yang di berlakukan hanya setengah hati, seperti pemberlakuan Indonesia *National Single Window* (INSW) yang sudah berlaku sejak 2012.

Indonesia *National Single Window* (INSW) adalah suatu sistem dimana sistem tersebut dapat mempercepat penyelesaian proses ekspor dan impor barang, sehingga lebih efisien dan efektif serta mengurangi waktu penanganan atas lalu-lintas barang ekspor-impor sehingga barang yang di ekspor dapat segera di masukkan ke dalam daerah paeban tanpa harus menunggu lama, Yang lebih penting lagi adalah meminimalisasi biaya dimana biaya tersebut akan timbul apabila waktu ekspor tidak terpenuhi atau terlambat dikarenakan keterlambatan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) yang di sebabkan oleh sistem yang lambat atau *error*. Apabila hal tersebut terjadi maka eksportir akan mengeluarkan tambahan biaya terhadap pengeluaran *trucking, open closing dan relocation*, dan hal tersebut dapat membebani eksportir yang menyebabkan kerugian dan melemahkan daya saing harga terhadap produk negara lain.

RUMUSAN MASALAH

1. Apakah penerapan Indonesia *National Single Window* dapat melancarkan ekspor – impor?

TUJUAN PENELITIAN

- a. Mengetahui kelancaran penerapan Indonesia *National Single Window* terhadap ekspor – impor.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Lijan Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani (Lijan Poltak S, 2006:5).

Dalam pengertian lain, pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat (A.S Moenir 1995: 27)

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Istilah publik berasal dari bahas Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Lijan Poltak S, 2006:5).

METODELOGI PENELITIAN

Untuk memudahkan dalam pembahasan dan alur pemikiran dalam penelitian sehingga lebih jelas, maka peneliti menggunakan beberapa indikator, diantaranya yaitu Metode Penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada quality atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang/jasa. Hal terpenting dari suatu barang/jasa berupa kejadian/fenomena/gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori. Penelitian kualitatif bisa berguna untuk memberikan sumbangannya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial dan tindakan. Denzin dan Lincoln, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar belakang ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan metode yang ada

GAMBARAN UMUM

Sentra-sentra produksi mebel di Jawa Tengah tersebar di beberapa kota yaitu Kota Semarang, Kabupaten Jepara, Kabupaten Klaten, Kabupaten Sukoharjo, Kabupaten Kudus, Kabupaten Rembang, Kabupaten Blora, dan Kabupaten Sragen. Sedangkan sentra mebel terbesar di Jawa Tengah adalah Kabupaten Jepara, dimana hampir 60% dari produksi mebel yang di hasilkan berorientasi ekspor.

Pelabuhan Tanjung Emas adalah sebuah pelabuhan transportasi dan pelabuhan barang yang melayani rute antar pulau dan antar negara yang terletak di kota Semarang, Jawa Tengah. Pelabuhan ini dikelola oleh PT Pelabuhan Indonesia III (Persero). Pelabuhan ini merupakan satu-satunya pelabuhan yang menyediakan pelayanan khusus Ekspor dan Impor yang ada di propinsi Jawa Tengah.

Single Window itu adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan sistem kepabean, perdagangan, pelabuhan dan perijinan, dimana *single window* ini bertujuan untuk menjadikan sistem transaksi dan pengolahan data menjadi satu pintu masuk dan pintu keluar. Sistem ini menghubungkan dan menyatukan banyak sistem menjadi satu sistem yang baik dan terintegrasi, seperti penyatuan sub sistem contoh (PEB, PIB) sistem Bea dan Cukai, Karantina, POM, Pelabuhan, Perdagangan dan perindustrian.

Banyak tujuan dan harapan diterapkannya INSW sebagai sistem keluar masuknya barang dari luar negeri sebagai berikut :

1. Memungkinkan pelaku usaha internasional untuk mengumpulkan dokumen-dokumen peraturan pada satu lokasi dan satu entitas. Dokumen-dokumen ini biasanya merupakan deklarasi, aplikasi untuk perijinan ekspor dan impor, dan dokumen-dokumen pendukung lain. Sehingga Meningkatkan efisiensi waktu dan penghematan biaya untuk pelaku usaha dalam transaksi mereka dengan pemerintah untuk mendapatkan penjelasan yang relevan dan perijinan memindahkan barang-barang muatan mereka melintasi batasan ekonomi dan nasional. Semakin berkembangnya teknologi sarana transportasi yang demikian pesat dan besar – besaran sangat mempengaruhi berbagai aspek perekonomian sehingga tidaklah mungkin pengangkutan dipisahkan dari dunia perdagangan. Sehingga timbul istilah *Ship Follows The Trade* dan *Trade Follows the Ship* yang artinya perdagangan hanya bisa hidup bila ada kapal dan kapal bisa hidup bila ada perdagangan.
2. Dalam lingkungan *pre-Single Window* secara tradisional, pedagang dapat bersaing dengan pendatang dan bertransaksi dengan beberapa agen pemerintahan di lokasi yang berbeda-beda untuk mendapatkan dokumen yang diperlukan, ijin, dan penjelasan untuk melengkapi proses impor dan ekspor mereka.
3. Memperlancar dan menyederhanaan aliran informasi antara pedagang dan pemerintah dan memberikan pendapatan yang berarti bagi semua pihak yang terlibat dalam perdagangan antar wilayah.
4. Mengatasi sistem yang kompleks dari pengumpulan data dan pengendalian peraturan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Cara kerja sistem INSW terhadap barang Export Khususnya Export barang yang terbuat dari kayu (Mebel, *Flooring*, *Decking*, *Gazebo* dan kerajinan tangan) sebagai berikut:

1. Pengiriman data ekspor yang dikirim oleh Eksportir atau PPJK berupa Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) secara elektronik melalui sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) PEB dengan database LARTAS Ekspor berdasarkan parameter *Harmonized System Code* (HS CODE).

2. Apabila HS CODE pada barang ekspor tersebut membutuhkan perijinan khusus, maka sistem INSW akan mengecek kelengkapan perijinan berdasarkan parameter Nomor Aju PEB, NPWP, nomor dan tanggal perijinan, kode ijin dan masa berlakunya perijinan tersebut.
3. Apabila perijinan tersebut memerlukan pengecekan lebih lanjut secara fisik maka INSW memberikan respon *Analysing Point* dimana *Analysing Point* tersebut terdapat di kantor Bea dan Cukai setempat, untuk memastikan bahwa dokumen perijinan yang menjadi syarat wajib sesuai dengan PEB.
4. Apabila semua perijinan sesuai, maka INSW memberikan respon dengan meneruskan data PEB ke sistem Komputer Kantor Bea dan Cukai untuk diproses lebih lanjut.

Langkah terakhir adalah penerbitan Nota Pelayanan Ekspor (NPE), disertai dengan pemberian nomor PEB dan tanggalnya, dengan penerbitan NPE ini maka barang tersebut diperlakukan sebagai barang ekspor dan dapat di ekspor dengan segera

Mebel dan produk kayu adalah produk unggulan Propinsi Jawa Tengah, dimana produk tersebut harus didukung dan ditingkatkan produktifitasnya sehingga memberikan kontribusi devisa bagi negara dan memberikan banyak lapangan kerja bagi penduduknya, maka dari itu INSW diharapkan untuk tidak menjadi sandungan dan halangan melainkan menjadi penolong kelancaran untuk proses ekspor bagi pelaku usahanya. Ditinjau dari efektifitasnya maka penerapan INSW ini dapat kami simpulkan sesuai dengan hasil dilapangan bahwa:

- Pengguna jasa mendapatkan kepastian terhadap biaya dan waktu yang diperlukan dalam pelayanan yang terkait dengan ekspor mebel dan produk kayu.
- Meningkatkan daya saing produk dalam negeri di pasar internasional dengan lebih murah biaya distribusi dan logistik.
- Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pemanfaatan dan pengalokasian sumber daya di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.
- Memperluas akses pasar.
- Mendorong tumbuh dan berkembangnya kewirausahaan dibidang industri pengolahan produk kayu khususnya di Propinsi Jawa Tengah.
- Mendukung penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelesaian dan pelaksanaan proses ekspor di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.
- Meminimalisir kecurangan dan duplikasi data dan dokumen ekspor maupun impor sehingga meningkatkan validasi dan akurasi dokumen tersebut.
- Terintegrasinya data dan informasi layanan publik antar Instansi Pemerintah sehingga mempercepat proses penyelesaian ekspor.
- Optimalnya penerimaan negara untuk meningkatkan pembangunan.
- Terciptanya kejelasan hukum terhadap pelaku usaha dan pemerintah dalam kegiatan ekspor maupun impor.

Beberapa kendala yang dihadapi oleh banyak pengguna jasa dan *Government Agent* (GA) bahwa INSW masih belum sempurna dan sering kali terjadi trouble dalam proses – proses sebagai berikut :

- pengiriman data ekspor maupun impor yang terkadang tidak dapat diakses dengan mudah.
- Respon data yang sudah terkirim sering kali terlambat sehingga ketepatan waktu ekspor tidak tercapai.
- Mekanisme penentuan HS CODE (*Harmonized System Code*) yang sering rancuh satu sama lain sehingga adanya keragu – ragan pengguna jasa dalam menentukan barang yang dapat di ekspor dan tidak ataupun barang yang memerlukan perlakuan *export licence* khusus maupun tidak.
- Infrastruktur jaringan yang belum memuaskan, sehingga mempengaruhi pelayanan yang menyebabkan sering terjadinya *trouble* jaringan.
- Masih adanya *Government Agent* (GA) yang masih melakukan pelayanan secara manual sehingga menyulitkan penggabungan kedalam sistem INSW.
- Sebagian *Government Agent* (GA) yang sudah mempunyai *inhouse-system* dengan menggunakan data dan informasi sendiri-sendiri, sehingga memerlukan harmonisasi dan proses konversi data sesuai yang dipersyaratkan oleh sistem INSW, yang menyebabkan sering terjadinya *data crash*.
- Masih adanya kewenangan dan mekanisme perijinan atas suatu komoditi impor/ekspor tertentu yang tidak jelas dan kabur, sehingga menyulitkan pengguna jasa didalam proses sistem INSW.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan yang menyangkut kajian tentang Persepsi Eksportir Mebel dalam pelayanan ekspor terhadap penerapan Indonesia *National Single Window* (INSW) di Plabuhan Tanjung Emas antara lain adalah sebagai berikut:

1. Mempercepat dan mempermudah para pelaku usaha perdagangan internasional melalui sistem yang reliable, sederhana, standar untuk proses pengeluaran atau pemasukan barang yang sejalan dengan praktek internasional tetapi masih ada kekurangan di dalam pelayanannya, yaitu sering terjadinya keterlambatan *respond* Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) yang di akibatkan oleh sistem yang lemah dan sering terjadi *Error* yang menyebabkan keterlambatan pemasukan kontainer ke area Pabean sehingga akan menambah *cost* operasional yang seharusnya tidak terjadi dan lebih merugikan lagi adalah mundurnya jadwal ekspor yang sudah disepakati antara *buyer* dan eksportir.
2. Indonesia *National Single Window* (INSW) akan menyatu dengan ASEAN *Single Window* (ASW) sehingga mengurus izin ekspor ke seluruh negara ASEAN cukup lewat satu negara. Sistem ini akan mampu untuk mengurangi waktu dan biaya yang ditimbulkan secara sangat signifikan dalam proses *cargo clearance*.

3. Dengan diberlakukannya INSW meningkatkan masyarakat pengguna jasa terhadap keakuratan dan validasi data dan informasi yang terkait dengan ekspor-impor.

Saran

Beberapa masukan yang diperoleh dari hasil penelitian dapat dijadikan bahan acuan baik bagi Pemerintah Pusat, Kementerian Keuangan (Direktorat Bea dan Cukai), Kementerian Perdagangan dan Kementerian Perhubungan, untuk bersama-sama mampu memberikan kontribusi yang baik terhadap perbaikan INSW, sehingga dapat meningkatkan devisa negara dengan peningkatan nilai ekspor non migas.

Adapun hasil penelitian ini dapat diberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi seluruh instansi yang berhubungan dengan INSW diharap agar berintegrasi satu sama lain agar terbentuknya sinkronisasi data sehingga pelaksanaan ekspor dan import seluruh Indonesia pada umumnya dan ekspor komoditi unggulan Jawa Tengah pada khususnya dapat berjalan efektif dan efisien. Maka dari itu diharap adanya perundang – undangan khusus dan peraturan pelaksanaannya agar supaya dapat terintegrasi tugas kerja dan SOP nya dari masing – masing instansi dan pihak – pihak yang berkepentingan dengan INSW ini.
2. Sinkronisasi data *inhouse-system* pada setiap *Government Agent* (GA) kedalam satu wadah input data untuk mempermudah semua stakeholder dalam proses ekspor, impor dan perijinan.
3. Bagi adalah Direktorat Bea dan Cukai agar dapat meningkatkan Pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan intensif mengenai penggunaan aplikasi INSW yang didukung dengan penyediaan petunjuk penggunaan dalam bentuk hardcopy dan softcopy kepada Perusahaan pengguna jasa di wilayah pelabuhan Tanjung Emas Semarang.
4. Bagi Perusahaan pengguna jasa hendaknya lebih dapat menerima adanya pembaharuan sistem administrasi kepabeanan, karena tujuan utama melakukan pembaharuan tersebut adalah untuk memberikan kemudahan, sehingga diharapkan kepatuhan dan efisiensi dari perusahaan akan meningkat.

Dengan berlakunya INSW ini diharapkan kepada semua Stakeholder agar terbiasa dengan budaya sistem elektronik dan meninggalkan budaya sistem manual, sehingga dapat menghemat energi, waktu dan sumber daya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – buku

Afriani Karin, Wahid Fathul, *Dampak E – Government pada Good Governance : Temuan Empiris pada Kota Jambi*, <http://>

Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Dovernance Melalui Pelayanan Publik Editor*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2005)

Amir M. S, *Kontrak Bisnis Ekspor Impor*, (Jakarta : PT. Ikrar Mandiri Abadi, 2010)

-----, *Strategi Pemasaran Ekspor*, (Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo, 2000)

Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2009)

Hamdani, *Seluk Beluk Perdagangan Ekspor – Impor*, (Jakarta : Yayasan Bina Usaha Niaga Indonesia)

H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 1995)

Hilman Hadi Kusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, (Bandung : CV. Mandar Maju, 1995)

I Nyoman Sumaryadi, *Efektifitas Implementasi Otonomi Daerah*, (Jakarta : Citra Utama, 2010)

Juajir Sumardi, *Hukum Perusahaan Transnasional dan Franchise*, (Makassar : Agus Timur, 2012)

Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006)

Michael P. Todaro, *Pembangunan ekonomi di Dunia Ke – 3*, (Jakarta : Erlangga, 1998)

Nurulhadi, *Faktor – faktor yang mempengaruhi Ekspor Kayu Lapis Indonesia di Pasar Internasional Periode 1988 – 2007*

B. Sumber lain

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, *Implementasi e - Procurement sebagai Inovasi Pelayanan*

Publik, <http://www.lkpp.go.id/v2/files/content/file/e-Proc%20book%20final.pdf>

Tim Persiapan National Single Window (NSW) Republik Indonesia,
Penerapan Sistem National Single Window Menuju Sistem Otomasi Sistem Pelayanan yang Terintegrasi Untuk Menwujudkan Reformasi Layanan Publik di Bidang ekspor – Impor, <http://www.insw.go.id> diunduh pada 21 Juni 2014