

Analisis Penerapan Customer Relationship Management pada Sistem Portal Pengguna Jasa Cukai Etil Alkohol di KPPBC TMP B Sidoarjo

Okvita Widyadhana, Elsi Mersilia Hanesti, Nafa Maulida Syaharani

Received: 06 December 2024
Accepted: 20 January 2025
Published: 25 February 2025

Kata Kunci: CRM, Portal Pengguna Jasa, Bea dan Cukai Etil Alkohol

ABSTRAK

Manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management* atau CRM) adalah sebuah pendekatan strategis yang digunakan oleh banyak organisasi, termasuk kantor bea dan cukai untuk dapat lebih memahami dan mengelola integrasi dengan pelanggan, salah satunya Kantor Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berkedudukan di Sidoarjo yang melaksanakan misi, salah satunya adalah memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan aman dengan berbasis pada penggunaan teknologi dan informasi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi CRM pada sistem portal pengguna jasa cukai. Penggunaan CRM ini akan berdampak besar dalam memperbaiki dan mengelola pelayanan sesuai dengan harapan pengguna jasa pada Bea Cukai Sidoarjo. Dengan metode yang melibatkan serangkaian kegiatan, seperti mengajukan beberapa pertanyaan dan prosedur yang berlaku, mengumpulkan dan menganalisis data dari partisipan secara induktif. Hasil dari observasi kegiatan membuktikan bahwa adanya portal pengguna jasa adalah mempercepat proses pelayanan, dapat memberikan informasi secara transparan dan real time, serta dapat mengurangi biaya atau cost yang ditimbulkan dalam setiap kegiatan.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Sidoarjo ditetapkan sebagai unsur pelaksanan pengawasan dan pelayanan dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berkedudukan di Sidoarjo. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya KPPBC TMP B SDA memiliki beberapa seksi unit yaitu Subbagian Umum, Seksi Perbendaharaan, Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai, Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi, Seksi Penindakan dan Penyidikan, Seksi Kepatuhan

Internal, dan Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen. Semua seksi dalam KPPBC TMP B SDA melaksanakan misi yang bisa dijalankan, salah satunya adalah memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan aman dengan berbasis pada penggunaan teknologi dan informasi. Semua unit seksi dalam KPPBC TMP B SDA akan menjalankan tugasnya menggunakan system yang berbasis online.

Namun, dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, untuk efektifitas dan efisiensi dari enam Kepala Seksi Pelayanan dan Cukai dibagi menjadi dua yaitu terkait Cukai dan Tempat Penimbunan Pabean sesuai dengan jenis layanan yang ada di wilayah kerja KPPBC TMP B SDA memiliki tantangan dalam melayani pengguna jasa dengan system yang tersedia salah satunya yaitu

kurang stabilnya atau masing sering *down*-nya aplikasi CEISA yang menjadi sarana layanan secara online kepada pengguna jasa yang didalamnya terdapat ExSIS (*Exsice Service and Information System*) sehingga berpengaruh juga terhadap pelayanan pada portal pengguna jasa untuk *customer*. Portal pengguna jasa adalah sistem integrasi seluruh layanaDirjen Bea Cukai (DJBC) kepada semua pengguna jasa yang bersifat publik yang mempunyai akses. Semua pengguna jasa dapat mengakses informasi dari mana pun, kapan pun, asalkan terhubung dengan internet. Pengguna jasa dari cukai sendiri adalah seluruh pebisnis barang kena cukai yang ingin melakukan kegiatan usaha dalam bidang cukai. Sistem berbasis web ini terdiri dari berbagai subsistem/ modul yang terintegrasi.

Di antaranya mencakup modul registrasi kepabeanaan, modul layanan seperti cukai online dan perizinan online, modul informasi PIB (Pemberitahuan Impor Barang) dan PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang), sampai modul untuk melakukan pengaduan^[1]. Untuk meningkatkan proses pelayanan jasa bagi pengguna, pada penelitian ini akan menggunakan pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) atau Manajemen Hubungan Pelanggan. Penggunaan CRM ini akan berdampak besar pada pengguna jasa dalam meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, meningkatkan proses pelayanan secara mudah dan cepat, serta memperbaiki dan mengelola pelayanan sesuai dengan harapan pengguna jasa pada Bea Cukai Sidoarjo.

Selain efektif digunakan dalam Perusahaan, CRM juga bisa diimplementasikan pada pemerintahan yang memiliki lingkungan kerja berbeda dengan merancang CRM secara khusus dan bisa mengikuti kebutuhan yang dibutuhkan dalam suatu instansi pemerintahan^[2]. Menurut Berson ada tiga jenis atau aplikasi CRM secara garis besar yaitu *operational* CRM, *analytical* CRM, dan *collaborative* CRM^[6]. CRM yang digunakan dalam penelitian ini adalah *operational* CRM yang disesuaikan dengan kebutuhan lingkungan bea dan cukai SDA. Fokus *operational* CRM adalah adanya otomasi dan peningkatan pelayanan terhadap pengguna jasa melalui fitur-fitur pelayanan jasa yang diberikan khususnya cukai pada ruang lingkup perizinan pengusaha Etil Alkohol.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. yaitu menganalisa penerapan CRM melalui Portal Pengguna Jasa di KPPBC TMP B SDA. Metode ini melibatkan serangkaian kegiatan, seperti mengajukan beberapa pertanyaan dan prosedur yang berlaku, mengumpulkan dan

menganalisis data dari partisipan secara induktif, serta mengolah data sehingga menghasilkan sebuah tafsiran dan menjawab rumusan masalah^[2].

Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu primer dan sekunder. Sumber data primer dari penelitian ini dapat dari pertanyaan yang diajukan secara langsung kepada pegawai ahli dalam cukai di KPPBC TMP B SDA. Sedangkan sumber data sekunder dari penelitian ini adalah berupa dokumen pendukung peraturan Menteri keuangan negara serta jurnal, modul, dan buku pendukung yang berhubungan dengan penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Dalam penelitian ini melakukan wawancara dengan pihak data primer dengan wawancara semi terstruktur dimana pelaksanaannya lebih fleksibel dibandingkan wawancara terstruktur. Dalam proses penelitian ini, penulis hanya perlu mendengarkan dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan data primer yaitu pegawai cukai KPPBC TMP B SDA yang mengetahui jelas tentang Portal Pengguna Jasa Website^[3].

2. Observasi

Dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi non-partisipan, dimana peneliti tidak terlibat secara langsung dengan pengguna jasa, namun hanya menjadi pengamat independent. Dalam penelitian ini, peneliti akan observasi terkait tata cara penggunaan Portal Pengguna Jasa pada modul yang akan diberikan oleh informan primer untuk dipelajari dan menjadi bahan jawaban untuk penelitian ini.

Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Pada tahapan ini peneliti merangkum, memilih, dan memilah hal pokok dan fokus data agar mendapatkan gambaran yang jelas.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian ini. data diuraikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Tahapan terakhir dalam penelitian ini adalah menganalisis data untuk ditarik kesimpulan. Kesimpulan adalah temuan baru yang pernah ada berupa deskripsi yang diuraikan peneliti secara jelas dan adanya hubungan sebab akibat dari dari hipotesis dan teori. Kesimpulan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah bentuk dan fitur lengkap dari Portal Pengguna Jasa Cukai KPPBC TMP B SDA.

HASIL & PEMBAHASAN

Customer Relationship Management (CRM) di Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai KPPBC TMP B SDA

Customer Relationship Management (CRM) menjadi salah satu strategi pemasaran yang fokus utamanya pada pengguna jasa. CRM hadir tidak lain digunakan untuk menjalin hubungan menguntungkan antara pegawai cukai dan pengguna jasa dengan cara peningkatan pelayanan, memberikan sosialisasi pendekatan kepada pengguna jasa dalam penerapan sistem. Loyalitas pengguna jasa akan tercipta jika terdapat pelayanan dengan mudah, efisien, dan cepat. Dalam suatu kajian memaparkan bahwa untuk meningkatnya relasi antara pengguna jasa dengan instansi pemerintah adalah dengan memperhatikan tiga aspek utama yaitu teknologi, penerapan CRM dalam strategi *marketing*, dan *global competition* ^[4]. Dalam Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai KPPBC TMP B SDA, CRM dapat diimplementasikan dengan memberikan pelayanan dengan mudah, efisien, dan cepat yaitu dengan strategi yang harus dikembangkan terus menerus adalah teknologi dari sistem Portal Pengguna Jasa Cukai.

Penerapan sistem Portal Pengguna Jasa Cukai dinilai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Sistem Portal Pengguna Jasa ini sudah berjalan 11 tahun sejak tahun 2012 hingga sekarang. Fitur-fitur yang diberikan kepada pengguna jasa sudah terintegrasi dengan sangat lengkap dimana pengguna jasa juga bisa mengakses modul-modul registrasi kepabeanan yaitu modul yang biasa digunakan oleh seksi PKC pabean terkait administrasi pengajuan NPPBKC pada perusahaan yang ingin mendapat fasilitas, modul layanan seperti cukai online yang biasa digunakan oleh seksi PKC cukai untuk menerima data administrasi pengajuan NPPBKC Cukai dan perizinan online, modul informasi seperti browse PIB dan PEB yang biasa digunakan untuk barang keluar masuk ekspor impor dan juga modul untuk pengaduan yaitu modul yang biasa digunakan oleh pengguna jasa jika ada kendala sistem maupun hal-hal yang berhubungan dengan pengajuan administrasi. Sistem Portal Pengguna Jasa juga dilengkapi dengan publikasi data referensi yang digunakan dalam banyak sistem seperti data gudang, data satuan, dan lainnya^[5]. Manfaat dari Portal Pengguna Jasa adalah dapat mengakses semua aplikasi yang disediakan oleh DJBC (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai), mempercepat proses pelayanan, dan memberikan informasi secara transparan dan real time, serta dapat mengurangi biaya atau cost yang ditimbulkan dalam setiap kegiatan.

Implementasi CRM pada Sistem Portal Pengguna Jasa Cukai

CRM dalam perkembangannya sudah tidak asing lagi, adanya hubungan pelanggan atau pengguna jasa tidak hanya dikatakan melalui pendekatan-pendekatan nyata, dimana pengguna jasa atau pelanggan bertemu langsung dengan pihak pegawai dari instansi pemerintah untuk menciptakan hubungan baik yang berlanjut pada loyalitas pengguna jasa. Namun dalam perkembangan zaman dan teknologi yang terus mengalami transformasi, hubungan pelanggan atau pengguna jasa bisa dibangun tanpa melihat langsung satu sama lain, tapi bisa melalui sistem online yang hanya bermodalkan gadget, website, aplikasi, software, sistem dan lain-lain. Seperti halnya CRM dapat diterapkan pada sebuah sistem yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan kecepatan pada pengguna jasa, terciptalah Sistem Portal Pengguna Jasa Cukai.

Melihat dari laman Portal Pengguna Jasa DJBC, adalah sistem integrasi seluruh layanan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai kepada semua Pengguna Jasa yang bersifat publik sehingga semua Pengguna Jasa sebagai user dapat mengakses dari manapun, kapanpun berada asalkan terhubung dengan internet. Sistem ini berbasis web sehingga user cukup menggunakan browser. Portal ini terdiri dari berbagai sub sistem / modul yang terintegrasi satu sama lain. Mulai dari modul registrasi kepabeanan, modul layanan seperti cukai online dan perijinan online, modul informasi seperti browse PIB (Pemberitahuan Impor Barang) dan PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang), sampai modul untuk melakukan pengaduan. Sistem dalam portal ini juga dilengkapi dengan publikasi data referensi yang digunakan dalam banyak sistem seperti data gudang, data satuan, dan lainnya.

Selain sebagai sistem layanan, portal ini adalah bentuk transparansi kepada User Pengguna Jasa di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu para user dapat secara realtime melihat status dari layanan yang diajukan. Seperti pada browse data PIB (Pemberitahuan Impor Barang) user dapat langsung mengetahui status terakhir dari PIB (Pemberitahuan Impor Barang) yang diajukan. Pada layanan perijinan online, user dapat langsung mengetahui sudah sampai mana proses dokumennya, sudah selesai atau belum.

Untuk manajemen user, portal ini menggunakan mekanisme *Single Sign On (SSO)* yaitu dengan melakukan pendaftaran di sini, seorang Pengguna Jasa akan mendapatkan satu *user id* dan *password*. Cukup dengan satu *user id* dan *password*, seorang user dapat mengakses semua aplikasi yang disediakan oleh DJBC. Hal ini akan memudahkan user dalam mengakses aplikasi karena tidak diperlukan banyak user id dan password untuk masing-masing aplikasi. Dan dalam pelaksanaannya, user pengguna

jasa akan mendapatkan satu PIC dari bea cukai yang mengurusinya jika ingin melakukan pemesanan.

Tujuan dari adanya sistem Portal Pengguna Jasa adalah mempercepat proses pelayanan, dapat memberikan informasi secara transparan dan real time, serta dapat mengurangi biaya atau cost yang ditimbulkan dalam setiap kegiatan.

KESIMPULAN

CRM yang dilakukan oleh DJBC (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai) dengan pengguna jasa melalui Portal Pengguna Jasa sudah berjalan dari tahun 2012 sejak sistem CEISA dibuat dan sudah berjalan selama 11 tahun. Akses dari portal pengguna jasa memiliki beberapa manfaat dan tujuan yang mudah, efisien, dan cepat bagi pengguna jasa untuk melakukan perizinan usaha. Fitur dari sistem Portal Pengguna Jasa memiliki kebaruan yaitu semua layanan didalam linknya masing-masing. Kendala dari sistem Portal Pengguna Jasa hanya bisa diperbaiki dari pusat DJBC sehingga, untuk kendala dari sistem, pengguna jasa bisa mengadakan secara online dan bisa membaca FAQ yang tersedia pada sistem jika masalahnya relate. Setiap perusahaan yang berpotensi memiliki produk kena cukai akan dikenakan cukai dan wajib mengajukan permohonan perizinan dan pembuatan NPPBKC melalui portal pengguna jasa dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

INFORMASI PENULIS

Penulis Pertama

Okvita Widyadhana – Departemen Ekonomi Syariah, Universitas Internasional Semen Indonesia. Jl. Veteran, Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk., Gresik, Jawa Timurr, 61122.

Penulis Korespondensi

Elsi Mersilia Hanesti – Departemen Ekonomi Syariah, Universitas Internasional Semen Indonesia. Jl. Veteran, Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk., Gresik, Jawa Timurr, 61122.

Penulis Pendamping

Nafa Maulida Syaharani – Departemen Ekonomi Syariah, Universitas Internasional Semen Indonesia. Jl. Veteran, Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk., Gresik, Jawa Timurr, 61122.

REFERENSI

- [1] Jianmei, Zhao, Jia Lulu, and Xu Shanshan, *International Conference on Multimedia*

Information Networking and Security, **2011**. pp. 222-224. IEEE,.

- [2] Nugraha, Imam Agustian, and Vidilla Rosalina, *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*. **2022**. 9, no. 1: 36-44. <https://doi.org/10.30656/jsii.v9i1.4390>
- [3] Creswell, John W, *Yogyakarta: pustaka pelajar*. **2010**.
- [4] Sugiyono, *Bandung: Alfabeta*. **2017**.
- [5] Kamaludin, Kamaludin, Yooke Tjuparmah, and Hana Silvana. ITB, *Jurnal Manajemen Komunikasi*. **2019**. Vol 4, No. 1: 41.
- [6] Lubis, Adelina, Ritha Dalimunthe, Yeni Absah, and Beby Karina Fawzee, *Lubis, A.* **2020**. 84-92.

KONTRIBUSI PENULIS

O.W melakukan observasi, pengumpulan dan pengolahan data.

E.M.W melakukan telaah kesesuaian informasi dan pembahasan.

N.M.S melakukan update referensi dan penyempurnaan naskah

KONFLIK KEPENTINGAN

Para penulis tidak memiliki konflik kepentingan

KETERSEDIAAN DATA

Data disediakan langsung oleh penulis melalui email okvita.widyadhana20@student.uisi.ac.id