
Difusi Inovasi DJBC dalam Menerapkan Pelayanan e-CD di Penerbangan Internasional Bandara Kualanamu Medan

Syafruddin Pohan¹, Muhammad Tarmizi², Wanti Isadora Simbolon³

^{1,2,3}Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: ¹pohansyafruddin@usu.ac.id, ²muhammad.tarmizi@outlook.co.id, ³wantiisadoras@gmail.com

Abstract

Technology that continues to develop has encouraged various agencies and companies to transform towards the digital era, one of which is the Directorate General of Customs and Excise (DJBC). The internet-based application Electronic Customs Declaration (e-CD) developed by DJBC, is an information that transforms the Customs Declaration form which was previously filled out manually on paper by international passengers at a number of international airports in Indonesia, one of which is Kualanamu Airport. . This research aims to determine the application and impact of the innovation diffusion of the Customs and Excise Supervision and Services Office (KPPBC) Type Madya Customs B Kualanamu in applying electronic customs declaration services on International Flights at Kualanamu Airport, Medan. The methodology used in this research uses library or literature studies by collecting, reading, evaluating and analyzing various references such as books, journals and other literature that are relevant to the topic of this paper. The results of this research show that the application of e-CD can make the customs process easier on arrival to Indonesia, especially at Medan's Kualanamu Airport, to be more efficient because it no longer uses a piece of paper as was done previously.

Keywords: *Diffusion of Innovation, Directorate General of Customs and Excise, e-CD*

Abstrak

Teknologi yang terus mengalami perkembangan mendorong berbagai instansi maupun perusahaan untuk melakukan transformasi menuju era digital, salah satu diantaranya ialah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Aplikasi berbasis internet Electronic Customs Declaration (e-CD) yang dikembangkan oleh DJBC, merupakan sebuah informasi yang mentransformasikan formulir Customs Declaration yang sebelumnya diisi di kertas secara manual oleh penumpang internasional di sejumlah bandar udara (bandara) internasional di Indonesia, salah satunya di Bandara Kualanamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan dan dampak dari difusi inovasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean B Kualanamu dalam mengaplikasikan pelayanan electronic customs declaration di Penerbangan Internasional Bandara Kualanamu Medan. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan atau literatur dengan cara mengumpulkan, membaca, mengevaluasi, serta menganalisis berbagai referensi seperti buku, jurnal, dan literatur lainnya yang relevan dengan topik tulisan ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-CD dapat memudahkan proses pabean saat kedatangan ke Indonesia khususnya di Bandara Kualanamu Medan menjadi lebih efisien karena tidak lagi

menggunakan selembar kertas seperti yang dilakukan sebelumnya.

Kata kunci: Difusi Inovasi, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, e-CD.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan derasnya arus informasi yang ada saat ini menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). DJBC senantiasa terus meningkatkan pelayanannya dengan inovasi-inovasi terkini dan relevan. Salah satu inovasi tersebut adalah dengan adanya pengembangan Electronic Customs Declaration (e-CD), yaitu sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh DJBC yang menggunakan internet. Aplikasi ini digunakan untuk mengisi formulir Customs Declaration atau biasa disebut dengan Dokumen BC 2.2.

Kasubdit Humas dan Penyuluhan Kantor Pusat Bea Cukai menyatakan bahwa aplikasi digital e-CD telah dikembangkan dan diterapkan sesuai dengan standar yang berlaku untuk meningkatkan tupoksi dan peran dari Customs Declaration (BC 2.2) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. Saat ini baru ada 4 bandara yang menerapkan e-CD, yaitu Bandara Soekarno-Hatta (Jakarta), I Gusti Ngurah Rai (Bali), Juanda (Surabaya), dan Kualanamu (Medan). Penerapan e-CD ini dimulai pada tanggal 1 November 2022.

Menurut aturan tersebut, Customs Declaration atau dokumen BC 2.2 adalah bentuk pemberitahuan resmi kepada petugas Bea Cukai mengenai barang yang diimpor oleh penumpang atau kru transportasi. Secara singkat, ini merupakan dokumen yang digunakan untuk memberitahu petugas Bea Cukai mengenai barang bawaan penumpang dan kru transportasi dari luar negeri. Semua penumpang atau kru transportasi yang masuk ke dalam negeri wajib mengisi dokumen BC 2.2.

Customs Declaration atau dokumen BC 2.2 merupakan dokumen yang digunakan oleh Bea Cukai untuk melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas barang-barang yang dibawa oleh penumpang dan kru sarana pengangkut yang masuk ke dalam negeri. Tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk menentukan jenis barang apa saja yang terkena larangan atau pembatasan (lartas) serta untuk mengklasifikasikan apakah barang tersebut terkena pajak atau tidak. Proses pengisian dokumen BC 2.2 oleh penumpang dan kru sarana pengangkut harus dilakukan secara akurat dan lengkap. Informasi mengenai barang yang diberikan dalam dokumen BC 2.2 akan menentukan apakah barang itu akan melewati jalur pengeluaran impor yang biasa disebut dengan jalur hijau (tanpa pemeriksaan) atau jalur merah (dengan pemeriksaan) oleh petugas bea cukai.

Awalnya, dokumen BC 2.2 tersedia dalam bentuk tertulis pada formulir yang diberikan di dalam pesawat sebelum tiba di Indonesia, serta dapat diakses di meja pengisian Deklarasi Bea Cukai yang terletak sebelum meja pemeriksaan Bea Cukai. Saat ini, dengan adanya e-CD, penumpang dan kru transportasi memiliki opsi untuk mengisi dokumen BC 2.2 secara daring melalui internet setelah mereka tiba di Indonesia.

Penerapan e-CD memunyai sejumlah keunggulan dibandingkan cara lama yaitu mengisi dokumen secara manual. Bagi mereka yang memanfaatkannya, E-CD dianggap lebih nyaman, efisien, dan mudah diakses, karena dapat diisi melalui perangkat elektronik dimana saja dan kapan saja, bahkan hingga 2 hari sebelum kedatangan, dengan tingkat keamanan yang lebih baik dan sesuai dengan standar nasional. Selain itu, penggunaan e-CD juga termasuk ramah lingkungan karena mengurangi penggunaan kertas atau berkonsep tanpa kertas, serta juga dapat meningkatkan ketertiban administrasi karena data telah terintegrasi dan terstandarisasi secara nasional.

Pengisian E-CD bisa dilakukan di situs web <https://ecd.beacukai.go.id/>. Panduan pengisian tersedia di tautan <https://bit.ly/VideoPanduanECD>. Para petugas Bea Cukai berharap semua penumpang dan kru yang masuk ke dalam negeri paham tentang prosedur

mengisi e-CD. Selain itu, kepada seluruh masyarakat yang ingin berpergian ke luar negeri juga diharapkan mementor lebih dahulu apa – apa saja yang harus dipersiapkan ketika berangkat ke luar negeri dan masuk kembali ke dalam negeri. Sosialisasi penerapan e-CD di Bandara Kualanamu sendiri sudah diterapkan melalui unggahan di sejumlah akun media sosial yang berkaitan dengan program ini.

TINJAUAN PUSTAKA

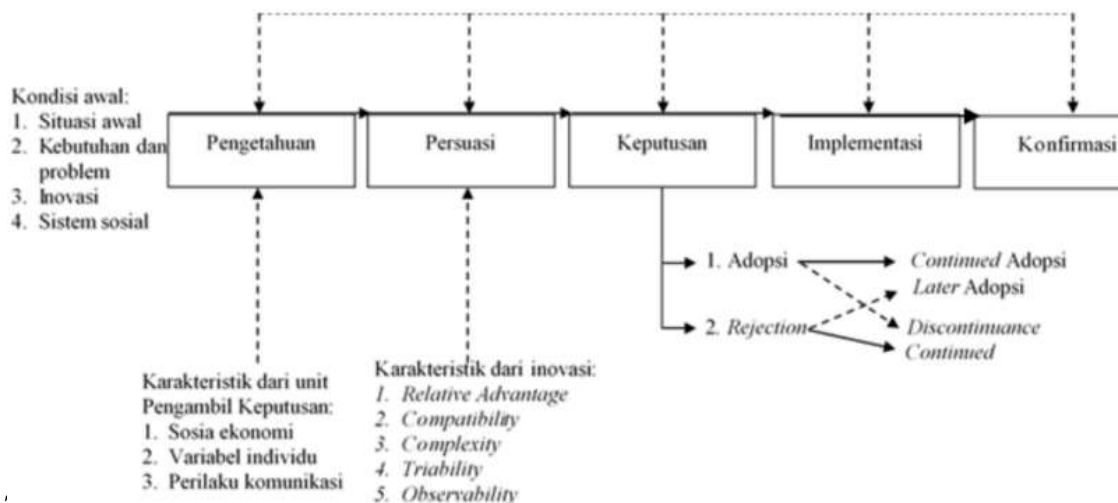
Teori Difusi Inovasi

Difusi Inovasi merupakan salah satu teori komunikasi yang cukup banyak digunakan dalam berbagai hal terutama berkaitan dengan sosialisasi ide-ide baru. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, secara harfiah, difusi berarti proses penyebaran atau perembesan sesuatu (kebudayaan, teknologi, ide) dari satu pihak ke pihak lain. Sedangkan inovasi merupakan pembaharuan atau pemasukan hal-hal yang baru. Berdasarkan definisi tersebut, difusi inovasi merupakan penyebaran dari suatu pembaharuan baik berupa kebudayaan, teknologi, maupun ide dari satu pihak ke pihak lain.

Teori difusi pertama kali diperkenalkan tahun 1962 oleh Everret M. Rogers, yang menjelaskan tentang cara pengenalan dan adaptasi suatu inovasi oleh suatu komunitas. Menurut Rogers (Santoso, 2014:394), media menjadi tampungan awal dalam penyampaian informasi, selanjutnya inovasi diadaptasi oleh sekelompok kecil orang (adopter awal), berikutnya dipelajari oleh opinion leader dari adopter awal dan mencoba untuk diri-sendiri, kemudian diputuskan apakah inovasi berguna dan mengajak orang lain untuk beradaptasi. Hal ini juga dipertegas oleh Rogers dan Shoemaker (Antoni, 2004:116) bahwa media memiliki peranan penting dalam pembangunan yang berkaitan dengan promosi difusi dan adopsi terhadap inovasi sosial dan teknis yang penting bagi modernisasi.

Secara lebih lanjut, Rogers dan Shoemaker (Daryanto, 2014:136) menjelaskan bahwa proses difusi inovasi terdiri dari empat tahapan, yaitu:

1. Pengetahuan: menyangkut kesadaran individu terhadap adanya inovasi beserta fungsi dari inovasi tersebut;
2. Persuasi: tentang sikap individu dalam menerima atau tidak inovasi tersebut;
3. Keputusan: peran individu dalam penentuan pilihan untuk mengadopsi atau menolak inovasi; serta
4. Konfirmasi: peran individu dalam mencari pendapat yang menguatkan keputusan yang telah diambilnya, dan bersifat fleksibel (bisa berubah) jika pesan inovasi yang diterima berlawanan antara satu dengan yang lain.



Menurut Lev Manovich, new media adalah media yang terbentuk dari perpaduan antara media tradisional dan teknologi komputer. Media ini ditandai dengan sifat interaktif, digital, dan modular (Aji, 2016). Lev Manovich adalah seorang teoretikus media dan pengamat budaya yang terkenal karena kontribusinya dalam mempelajari fenomena new media. Dia menggambarkan new media sebagai media yang terbentuk dari perpaduan antara media tradisional dan teknologi komputer.

Lebih lanjut Manovich mengungkapkan bahwa new media memiliki beberapa ciri khas. Pertama, new media interaktif, yang berarti pengguna dapat berinteraksi dengan konten media tersebut secara aktif. Dalam new media, pengguna memiliki peran yang lebih aktif daripada hanya sebagai penonton pasif seperti dalam media tradisional. Selanjutnya, new media memiliki sifat digital, yang berarti konten yang diproduksi dan dikonsumsi dalam bentuk digital. Ini berbeda dengan media tradisional yang biasanya ada dalam bentuk fisik seperti cetakan surat kabar atau rekaman video analog.

Terakhir, new media juga modular, yang berarti bahwa elemen-elemen dalam media tersebut dapat diatur, digabungkan, atau digunakan kembali secara fleksibel. Kemampuan untuk memodifikasi dan mengatur kembali elemen-elemen ini memungkinkan pengguna dan pencipta new media untuk menciptakan variasi yang tak terbatas dalam pengalaman media. Deskripsi Manovich tentang new media memberikan pemahaman tentang perubahan media yang terjadi seiring dengan kemajuan teknologi komputer dan memperkenalkan konsep-konsep penting seperti interaktivitas, sifat digital, dan modularitas. Hal tersebut sesuai dengan teori yang ada di dalam teori new media, yaitu Teori Jaringan.

Teori jaringan memainkan peran sangat penting dalam menganalisis proses produksi, komunikasi, dan informasi dalam new media. Teori jaringan melibatkan pengkajian tentang bagaimana hubungan antar entitas dalam jaringan tersebut mempengaruhi aliran informasi, interaksi, dan dinamika sosial. Jaringan dalam konteks ini dapat mencakup jaringan fisik dan non-fisik. Jaringan fisik mencakup infrastruktur teknologi seperti jaringan antar komputer dalam skala global atau yang kita kenal sebagai internet. Internet adalah contoh jaringan fisik yang menghubungkan ribuan komputer di seluruh dunia, memungkinkan aliran data dan informasi yang cepat dan luas.

Selain itu, jaringan media sosial juga merupakan contoh jaringan fisik yang penting dalam konteks teori jaringan. Platform media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan lainnya menghubungkan individu-individu secara online dan memfasilitasi pertukaran informasi, komunikasi, dan interaksi sosial. Di sisi lain, jaringan juga dapat mengacu pada hubungan non-fisik, seperti hubungan antara individu, organisasi, atau kelompok dalam konteks sosial, politik, atau ekonomi. Dalam konteks new media, teori jaringan sering digunakan untuk menganalisis struktur dan dinamika jaringan sosial, seperti hubungan antara influencer dan pengikutnya dalam media sosial, atau interaksi antara produsen konten dan konsumen dalam platform berbagi video atau streaming musik.

Dalam rangka memahami dinamika dan implikasi dari jaringan fisik dan non-fisik ini, teori jaringan mengacu pada konsep seperti simpul (node), tautan (link), kekuatan tautan (link strength), pusat (centrality), ketergantungan struktural, dan lain-lain. Dengan menggunakan teori jaringan, kita dapat memahami bagaimana informasi, ide, dan pengaruh tersebar dalam jaringan ini, serta mempelajari pola interaksi dan perilaku yang muncul sebagai hasil dari struktur jaringan yang ada.

Oleh karena itu, teori new media memberikan kerangka pemahaman yang penting tentang bagaimana pelayanan publik di era digital sekarang ini dapat mempermudah segala aktivitas yang ada seperti pelayanan e-CD (electronic customs declaration) oleh petugas Beacukai kepada para penumpang internasional di Bandara Kualanamu Medan.

METODE

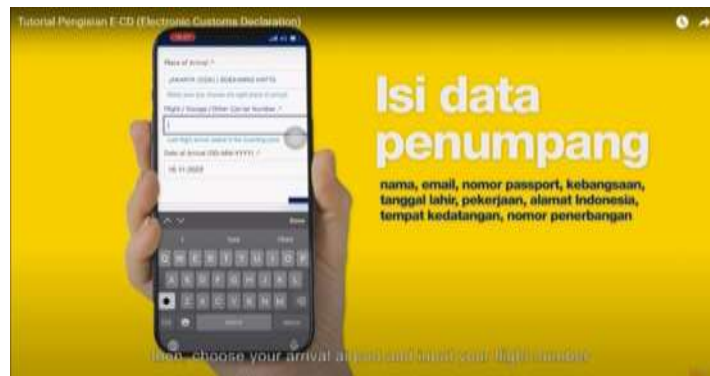
Pada saat melakukan sebuah penelitian, penting untuk mengikuti prosedur penyusunan yang terstruktur guna mempermudah pelaksanaan langkah-langkah yang akan diambil. Sama halnya yang dilakukan oleh penulis artikel ini, dimana kami melakukan studi kepustakaan atau literatur dengan cara mengumpulkan, membaca, mengevaluasi, serta menganalisis berbagai referensi seperti buku, jurnal, dan literatur lainnya yang relevan dengan topik tulisan kami.

Menurut Sugiyono (2018: 291), studi kepustakaan melibatkan pemeriksaan teori-teori serta sumber referensi lainnya yang terkait dengan nilai-nilai, budaya, dan norma-norma yang ada dalam konteks situasi sosial yang sedang diselidiki.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penjabaran Aplikasi

Berikut merupakan tampilan pengenalan aplikasi e-CD yang disosialisasikan oleh DJBC melalui youtube Kanal Bea Cukai-TV. Pertama-tama, penumpang internasional diminta untuk masuk melalui website ecd.beacukai.go.id, melakukan scan barcode di bandara kedatangan atau menginstall aplikasi Mobile Bea Cukai. Setelah itu, penumpang mengisi data diri sebagai berikut.



Sumber: Youtube Kanal Bea Cukai-TV

Gambar 1. Tampilan Pengisian Data Diri di Aplikasi *e-CD*

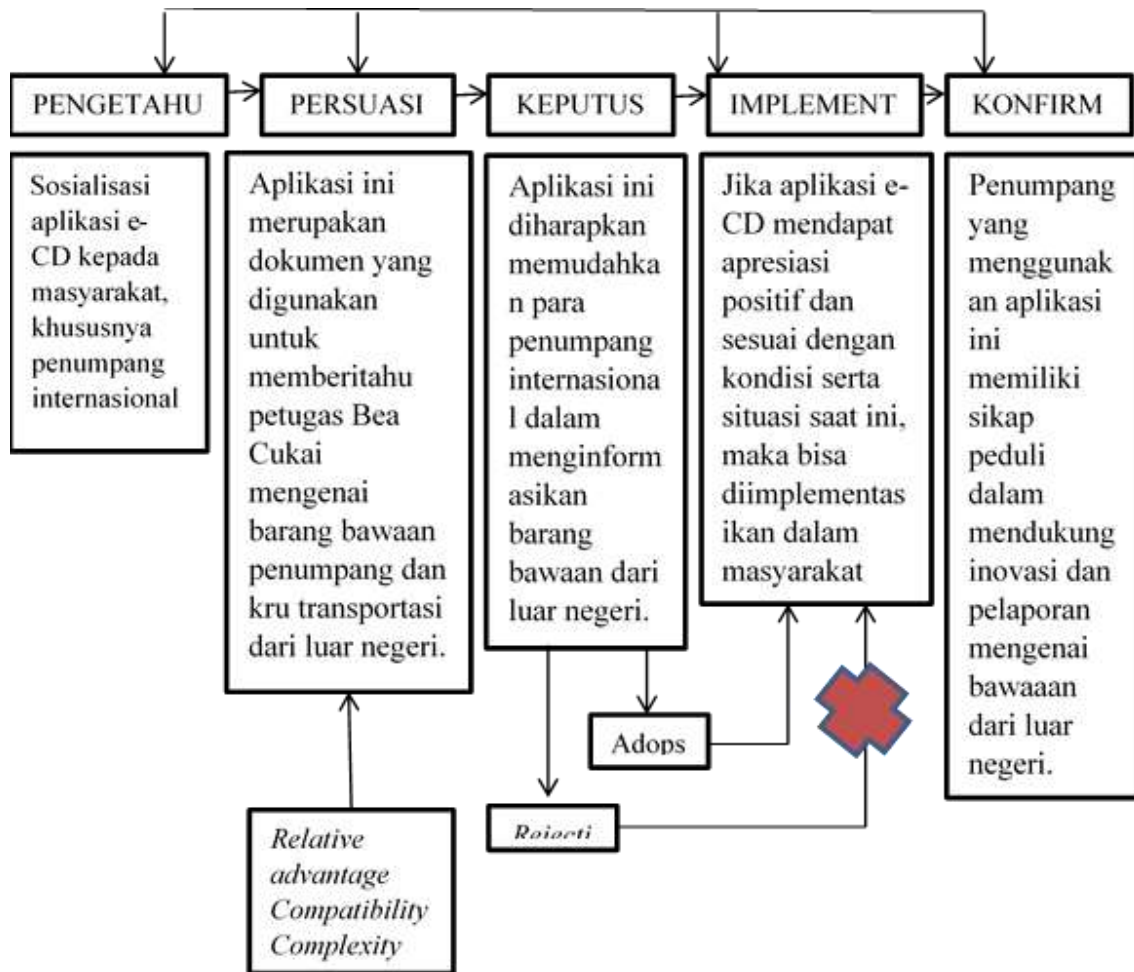
Selanjutnya penumpang mengisi data tambahan berupa jumlah bagasi dan jumlah anggota keluarga.



Sumber: Youtube Kanal Bea Cukai-TV

Gambar 2. Tampilan Data Tambahan di Aplikasi *e-CD*

Kemudian, penumpang diminta untuk mengisi data apa saja barang bawaan penumpang tersebut.



Sumber: Olahan Penulis

Gambar 6. Konsep Implementasi Aplikasi e-CD dalam Difusi Inovasi

Bagan di atas merupakan jabaran konsep adaptasi Difusi-Inovasi dalam aplikasi e-CD sebagai media atau cara baru yang digunakan untuk mendata barang bawaan penumpang dan kru yang datang dari luar negeri. Pemanfaatan aplikasi ini mendorong terciptanya kebutuhan dalam pemanfaatan media baru sebagai inovasi untuk menghindari kebosanan terhadap media konvensional. Dalam konteks ini, aplikasi menjadi media baru kepada masyarakat terutama penumpang dan kru pesawat internasional mengenai pengawasan dan pemeriksaan atas barang-barang yang dibawa oleh penumpang dan kru sarana pengangkut yang masuk ke dalam negeri.

Konsep pemanfaatan ini perlu dikomunikasikan kepada masyarakat agar memiliki pemahaman yang cukup tentang adaptasi difusi-inovasinya. Pemilihan media game didasarkan pada pertimbangan bahwa kita saat ini hidup di era digital, sehingga membutuhkan media yang mudah, dan pemanfaatan media ini menjadi efektif.

Namun, hal tersebut tergantung dari keputusan masyarakat khususnya penumpang dan kru pesawat internasional apakah setuju dengan pemanfaatan aplikasi e-CD atau justru sebaliknya. Dalam tahap konfirmasi, masyarakat terkhusus penumpang dan kru pesawat internasional yang setuju memiliki argumen yang mendukung cara ini, sehingga bisa disebarluaskan kepada masyarakat lain.

PENUTUP

Mulai tanggal 1 November 2022, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Republik Indonesia telah menerapkan sepenuhnya Electronic Customs Declaration (e-CD) di empat Bandara Indonesia, termasuk Bandara Kualanamu Medan. Bagi pelancong Internasional yang tiba di Indonesia melalui Bandara Kualanamu, kewajiban mereka adalah melaporkan barang-barang yang mereka bawa melalui aplikasi e-CD. Pengisian e-CD Nasional dapat dilakukan dengan menggunakan perangkat gawai atau gadget, maksimal H-2 sebelum kedatangan mereka, melalui tautan <https://ecd.beacukai.go.id> dengan mengisi data dan informasi sesuai dengan kolom yang telah disediakan. Hal ini akan memudahkan proses pabean saat kedatangan di Indonesia menjadi lebih efisien karena tidak lagi menggunakan selembar kertas seperti yang dilakukan sebelumnya.

Namun, tidak semua penumpang internasional yang masuk ke Indonesia melalui Bandara Kualanamu Medan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang mumpuni dalam bidang teknologi, khususnya untuk mengisi e-CD. Tidak sedikit Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di Malaysia yang pulang ke Medan memiliki kendala dalam hal pengisian e-CD dikarenakan mereka hanya mempunyai handphone lama tanpa internet sehingga mereka tidak bisa mengisi e-CD secara online. Selain itu, para orang tua yang datang dari luar negeri ke Medan juga masih banyak yang tidak mengerti cara menggunakan smartphone nya sehingga tetap meminta tolong kepada petugas beacukai untuk diisikan.

Melihat hal tersebut, upaya Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam meminimalisir penggunaan kertas secara berlebihan dan mempermudah pengawasan barang dan penumpang yang dicurigai membawa barang larangan pembatasan, sudah tepat dilakukan meskipun masih ada sedikit permasalahan seperti yang telah disebutkan di atas. Dalam hal ini penulis memberi sedikit saran berupa penerapan hubungan kerjasama yang baik dengan pihak maskapai penerbangan agar pihak maskapai penerbangan memberikan informasi pengisian e-CD saat sebelum pesawat mendarat. Selain itu, petugas beacukai juga tetap menyiapkan beberapa formulir BC 2.2 yang ditujukan kepada mereka yang tidak memiliki smartphone dan para orangtua yang sudah tidak mampu mengikuti perkembangan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Rajapaksha and D. N. Jayasuriya, "Smart Airport: A Review on Future of the Airport Operation," *Glob. J. Manag. Bus. Res.*, vol. 20, no. 3, pp. 25–34, 2020, doi:10.34257/gjmbvol20is3pg25.
- Antoni. (2004). *Riuhnya Persimpangan Itu: Profil dan Pemikiran Para Penggagas Kajian Ilmu Komunikasi*. Solo: Tiga Serangkai.
- Daryanto. (2014). *Teori Komunikasi*. Malang: Gunung Samudera.
- D. E. A, M. R. Rofi, L. Lesmini, and V. N. H, "Document Digitization and Quality of Service Effect To Customer'S Satisfaction in Soekarno Hatta International Airport," *Proceedings.Itltrisakti.Ac.Id*, pp. 321–328, [Online]. Available: <https://proceedings.itltrisakti.ac.id/index.php/ATLR/article/view/285>.
- European Commission. (2016). Commission staff working document. Customs Code Committee, section 'Import and Export Formalities', guidance document on customs formalities on entry and import into the European Union. Retrieved from

https://ec.europa.eu/taxation_customs/sites/taxation/files/resources/documents/customs/customs_code/guidance_customs_formalities_entry_import_en.pdf

- Friemel, T. N. 2014. "The Digital Divide Has Grown Old: Determinants of a Digital Divide among Seniors." *New Media & Society* 18(2).
- Ganis. 2018. "Memahami Hambatan Dan Cara Lansia Mempelajari Media Sosial". *Jurnal Ilmu Komunikasi* 15(2).
- HM Revenue & Customs. (2016). Guidance: Refunds and waivers on customs debt. Retrieved from <https://www.gov.uk/guidance/refunds-and-waivers-on-customs-debt>.
- HM Revenue & Customs. (2017). VAT Notice 702: Imports. Retrieved from <https://www.gov.uk/government/publications/vat-notice-702-imports/vat-notice-702-imports>.
- Irish Tax and Customs. (2016). Customs manual on import: A guide for staff on value added tax payable on goods imported from outside the European Union. Retrieved from <https://www.revenue.ie/en/taxprofessionals/tdm/customs/importexportpolicy/customs-manual-on-import-vat.pdf>.
- Littlejohn, W. Stephen dan Karen A. Foss. 2011. *Teori Komunikasi: Theories of Human Communication*. Bandung: Penerbit Salemba.
- Mc Quail, Dennis. 2011. *Teori Komunikasi Massa: Buku 1 Edisi 6*. Bandung: Penerbit Salemba Humanika.
- Ministry of Finance, Republic of Slovenia. (2015). Customs Debt: Repayment or remission of duties. Retrieved from http://www.fu.gov.si/fileadmin/Internet/Carina/Podrocja/Carinski_dolg/Opis/EN_Podrobnejsi_opis_1_izdaja_Repayment_or_remission_of_duties.pdf.
- Mulyana, Deddy, Rahmat Jalaluddin, *Komunikasi Antarbudaya* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006).
- N. Taufik and M. H. Hanafiah, "Airport passengers' adoption behaviour towards self-checkin Kiosk Services: the roles of perceived ease of use, perceived usefulness and need for human interaction," *Heliyon*, vol. 5, no. 12, Dec. 2019, doi: 10.1016/j.heliyon.2019.e02960.
- Peraturan Menteri Keuangan (PMK) nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2017/203~PMK.04~2017Per.pdf>.
- Restyandito, and Erick Kurniawan. 2017. "Pemanfaatan Teknologi Oleh Orang Lanjut Usia di Yogyakarta." *Prosiding Seminar Nasional XII "Rekayasa Teknologi Industri dan Informasi 2017"*.
- Santoso, W. M. (2014). *Ilmu Sosial di Indonesia: Perkembangan dan Tantangan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/40189>.