

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era digital saat ini menuntut organisasi dan perusahaan untuk dapat mengambil keputusan secara cepat dan akurat. Salah satu bentuk pengambilan keputusan tersebut sering kali dituangkan dalam bentuk arahan pimpinan. Permasalahan umum yang sering dihadapi adalah tidak adanya mekanisme untuk mencatat setiap arahan secara sistematis sehingga arahan pimpinan sering kali hanya bersifat lisan atau terdokumentasi secara pasif melalui media yang tidak terintegrasi. Hal ini mengakibatkan pada tidak adanya riwayat yang jelas mengenai siapa yang bertanggung jawab atas arahan tersebut, sejauh mana progres penyelesaian tindak lanjut, dan berdampak pada penurunan efektivitas pengambilan keputusan karena keterlambatan dalam penyelesaian tugas. Penggunaan sistem informasi yang terintegrasi dapat menjadi solusi untuk mencatat dan mengelola setiap arahan secara lebih tertata. Dengan sistem tersebut, setiap instruksi dari pimpinan dapat didokumentasikan dengan baik, dilacak progresnya, serta diketahui pihak yang bertanggung jawab, sehingga proses tindak lanjut dapat berjalan lebih efisien dan terkontrol [1].

Kebutuhan akan sistem monitoring arahan pimpinan ini menjadi semakin penting, terutama bagi organisasi pemerintahan seperti Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Dalam berbagai kesempatan, DJBC yang dipimpin oleh Direktur Jenderal (selanjutnya disebut Dirjen) sering kali menyampaikan arahan melalui agenda pertemuan/rapat yang bersifat kebijakan strategis maupun instruksi taktis kepada unit eselon II di bawahnya. Arahan-arahan tersebut dicatat dan dipantau tindak

lanjutnya oleh Subbagian Tata Usaha Direktur Jenderal (Unit Eselon IV di bawah Sekretariat Direktorat Jenderal). Pada saat ini, pengadministrasian arahan-arahan tersebut dilakukan secara manual dengan mencatat rangkuman rapat oleh Analis. Selanjutnya hasil notulensi digunakan sebagai dasar penulisan naskah dinas yang berisi arahan untuk ditindaklanjuti, dan selanjutnya didistribusikan ke unit-unit penanggung jawab terkait.

Pendistribusian naskah dinas melalui berbagai rangkaian proses mulai dari penulisan konsep surat, pemesanan nomor naskah dinas, persetujuan dan penandatanganan oleh Pimpinan, hingga akhirnya sampai ke surat masuk pada Pimpinan Eselon II untuk dilakukan disposisi ke PIC/penanggung jawab terkait. Proses distribusi arahan ini melewati prosedur yang panjang dan membutuhkan waktu cukup lama, sehingga semakin mempersingkat jangkauan waktu pelaksanaan tindak lanjut arahan. Hal ini sering mengakibatkan pelaporan kegiatan tindak lanjut yang melebihi batas waktu. Selain itu, tidak adanya *platform* khusus untuk mengadministrasikan arahan Dirjen ini menyulitkan Subbagian Tata Usaha Direktur Jenderal dalam melakukan evaluasi. Sehingga berdampak pada keterlambatan pengevaluasian dan penyampaian hasil tindak lanjut arahan kepada Dirjen.

Guna mempermudah pemantauan progres capaian tindak lanjut maupun melakukan pencarian data terkait arahan yang telah diselesaikan sebelumnya, Subbagian Tata Usaha Direktur Jenderal membutuhkan suatu sistem yang dapat memonitor arahan Dirjen secara sistematis dan *realtime*. Pengembangan sistem monitoring berbasis digital telah terbukti meningkatkan efektivitas kerja organisasi, seperti yang ditunjukkan oleh Setiawan et al. bahwa sistem informasi berbasis web dapat mempermudah proses pelaporan kinerja Aparatur Sipil Negara secara lebih efisien dan terukur [2]. Selain itu, Annisa et al. mengembangkan Sistem Informasi

Monitoring Terintegrasi dan Dinamis (Simetris) di Bappeda Kota Padang yang memungkinkan pimpinan daerah untuk memantau kinerja perangkat daerah secara *real-time*, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan [3]. Lebih lanjut, Pakpahan et al. merancang sistem informasi monitoring penyerapan anggaran yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai lembaga melalui pemantauan yang lebih efektif dan efisien [4]. Aplikasi SMARD yang dikembangkan diharapkan dapat menjawab kebutuhan ini dengan menyediakan fitur pendetailan arahan, penunjukan PIC, informasi waktu penyelesaian, serta dokumentasi digital atas tindak lanjut yang telah dilakukan, guna mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan responsif.

Pengembangan aplikasi SMARD menggunakan model *Waterfall* sebagai pendekatan pengembangan karena struktur tahapan yang jelas dan sistematis, dimulai dari analisis kebutuhan hingga tahap implementasi dan pemeliharaan. Model ini dianggap cocok dengan lingkup kebutuhan yang sudah ditentukan sejak awal dan tidak mengalami banyak perubahan. Model *Waterfall* masih banyak digunakan karena memberikan kejelasan dalam setiap fase pengembangan, meskipun kurang fleksibel terhadap perubahan kebutuhan [5]. Lebih lanjut, pentingnya penggunaan artefak hasil tiap fase *Waterfall* sebagai indikator objektif untuk menilai kemajuan proyek telah ditekankan [6], karena dapat meningkatkan transparansi dan menghindari konflik antara pengembang dan pemangku kepentingan. Dengan demikian, penggunaan model *Waterfall* pada aplikasi SMARD ini diharapkan dapat memfasilitasi proses dokumentasi, pemantauan perkembangan sistem, serta memudahkan validasi terhadap arahan Dirjen yang telah direkam dan ditindaklanjuti.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam proses pengelolaan dan pemantauan arahan Dirjen di lingkungan DJBC, yaitu:

- a. Pendistribusian arahan masih menggunakan mekanisme surat-menyurat yang membutuhkan waktu lama, sehingga mempersingkat jangkauan waktu pelaksanaan tindak lanjut.
- b. Tidak tersedianya platform yang aplikatif untuk memantau status tindak lanjut arahan pada masing-masing unit penanggung jawab.
- c. Pengadministrasian laporan arahan dan tindak lanjut yang tidak sistematis berdampak pada kesulitan dalam proses evaluasi.

1.3 Profil Mitra

Proyek ini melibatkan instansi DJBC sebagai mitra dalam membangun sistem monitoring ini.

1.3.1 Deskripsi Mitra

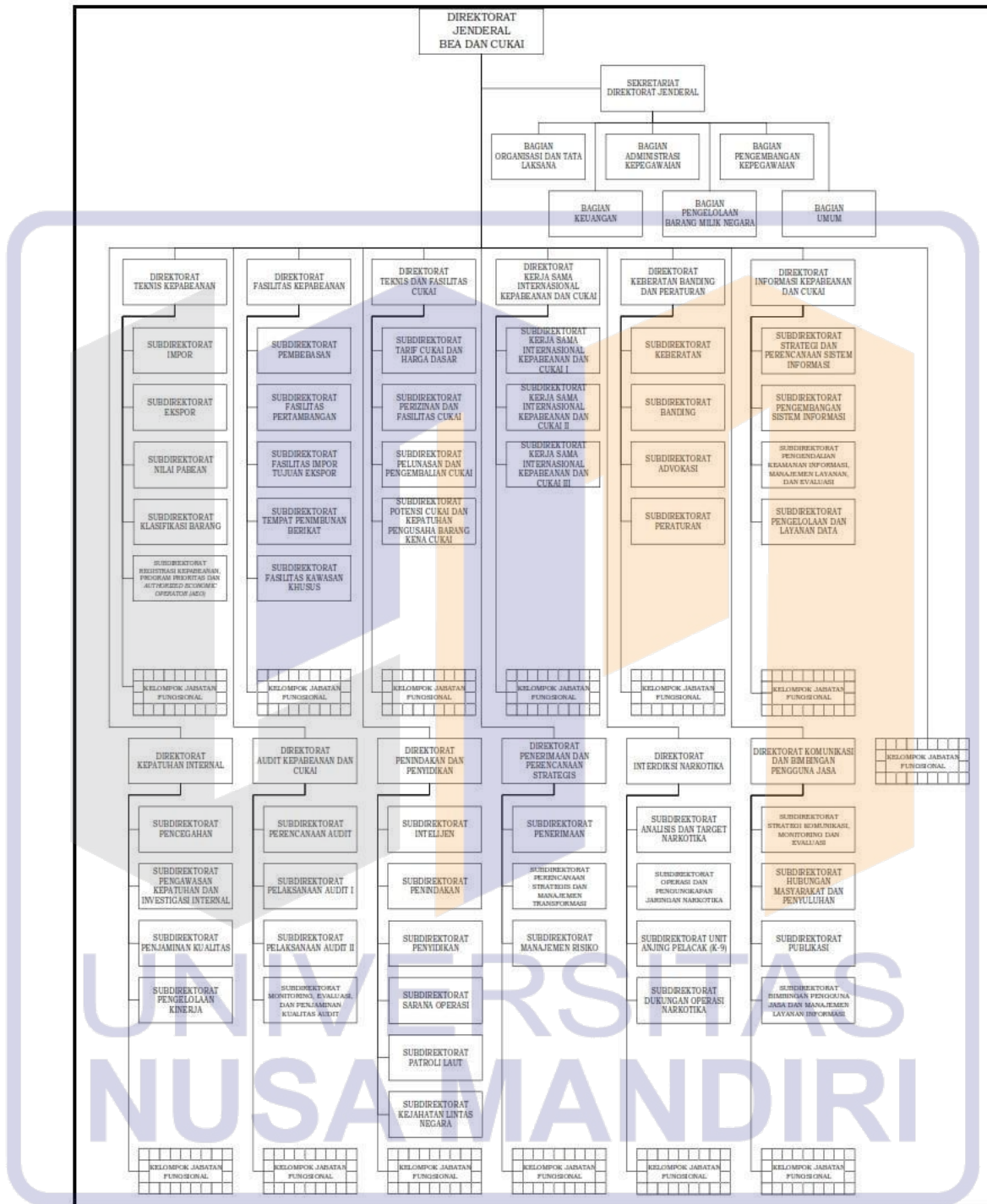
DJBC merupakan salah satu unit kerja Eselon I di bawah naungan Kementerian Keuangan yang dipimpin oleh seorang Direktur Jenderal. DJBC memiliki peran sentral dalam menyusun serta mengimplementasikan kebijakan di sector kepabeanan dan cukai, mencakup aspek pengawasan, penegakan hukum, pelayanan serta pemberian fasilitas, hingga pengoptimalan penerimaan negara, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. [7]

Dalam melaksanakan tugasnya, DJBC menyelenggarakan fungsi:

- a. Meningkatkan perekonomian industri dalam negeri melalui fasilitasi Kepabeanan dan Cukai yang tepat sasaran;
- b. Menciptakan lingkungan usaha dan investasi yang mendukung, dengan menyederhanakan prosedur kepabeanan dan cukai, sehingga memperlancar arus logistik barang impor maupun ekspor;
- c. Melakukan pengawasan dan pencegahan terhadap keluar masuknya barang impor dan ekspor yang memiliki potensi membahayakan atau dilarang berdasarkan peraturan, guna memberikan perlindungan terhadap masyarakat, industri domestic, dan kepentingan nasional secara umum;
- d. Mengimplementasikan pengelolaan risiko yang efektif, dukungan intelijen dan penyidikan yang kuat, tindakan penegakan hukum yang tegas, dan audit yang akurat, dalam mengawasi aktivitas ekspor, impor, serta kegiatan lain yang berkaitan dengan kepabeanan dan cukai secara efisien;
- e. Mengendalikan dan membatasi produksi, distribusi, serta konsumsi barang-barang tertentu yang berisiko terhadap kesehatan, keamanan, ketertiban, dan lingkungan hidup melalui penerapan kebijakan cukai dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan keseimbangan; dan
- f. Meningkatkan penerimaan negara dari pos pendapatan bea masuk, bea keluar, dan cukai guna mendukung proses pembangunan nasional secara optimal.

Dengan semangat reformasi birokrasi dan modernisasi pelayanan, DJBC terus mengembangkan sistem teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugasnya. Salah satu produk teknologi informasi yang dikembangkan adalah CEISA 4.0.

1.3.2 Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Organisasi



Gambar I.1 Struktur Organisasi DJBC

(sumber: www.beacukai.go.id/arsip/abt/struktur-organisasi.html) [8]

DJBC memiliki beberapa unit di bawahnya dalam melaksanakan tugas dan fungsi di bidang kepabeanan dan cukai, yang masing-masing unit memiliki tugas dan

wewenang tersendiri untuk membantu terwujudnya proses bisnis yang lebih optimal dan efisien. Berikut adalah rincian unit Eselon II DJBC yang terlibat dalam pengerjaan proyek ini:

a. Sekretariat Direktorat Jenderal

Memiliki tanggung jawab untuk mengoordinasikan pelaksanaan tugas, memberikan pembinaan, serta mendukung administrasi bagi seluruh unit di lingkungan DJBC.

b. Direktorat Informasi Kepabeanaan dan Cukai

Bertanggung jawab atas penyusunan kebijakan dan pelaksanaan aktivitas dalam bidang teknologi informasi, yang mencakup perencanaan sistem dan digitalisasi, pengembangan aplikasi, pengamanan serta pengelolaan layanan teknologi informasi, dan pemanfaatan data serta informasi.

c. Direktorat Kepatuhan Internal

Bertugas menyusun kebijakan serta menjalankan fungsi dalam rangka memastikan kepatuhan internal dari para pegawai di lingkungan DJBC.

d. Unit Eselon II lainnya, yang bertugas menjalankan fungsinya masing-masing sesuai dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku. [9]

1.4 Luaran Penelitian

Luaran dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi SMARD yang akan didaftarkan hak ciptanya ke HAKI yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual yang berada di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.