

ANALISIS PENERAPAN *OFFICE AUTOMATION* PADA PROSES BISNIS PANGKALAN SARANA OPERASI BEA DAN CUKAI TANJUNG BALAI KARIMUN

Bintoro Aryo B.

email: bintoro.bimo@gmail.com

Kementerian Keuangan

Abstract

Digital transformation in public services is one of the implementations of the e-government concept. Office automation (OA) of the Ministry of Finance is one of the platforms that can be accessed by all employees of the Ministry of Finance to complete a work process during connected to the internet. This study was discovered about impact of the Ministry of Finance's implementation of office automation (OA) on business processes, especially in offices with specific tasks and functions such as Customs and Excise Operations Facility Base Tanjung Balai Karimun. The research method used in a qualitative descriptive based on interview and observation. The object of this research involved of three Section Head and 15 (fifteen) employees. The results of research showed business process Customs and Excise Operations Facility Base Tanjung Balai Karimun need to improvement and renewal included management and maintenance of patrol boat like some procedures about communication navigation equipment, machinery, and refueling.

Keywords: *communication navigation, patrol boat, office automation, business process,*

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan salah satu implementasi konsep *e-government*. *Office automation (OA)* Kementerian Keuangan merupakan salah satu *platform* yang dapat diakses oleh seluruh pegawai Kementerian Keuangan untuk menyelesaikan suatu proses pekerjaan selama terkoneksi dengan internet. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dampak diterapkannya *office automation (OA)* Kementerian Keuangan terhadap proses bisnis khususnya pada kantor dengan tugas dan fungsi yang spesifik seperti di Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai Tanjung Balai Karimun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deksriptif kualitatif yang didapatkan berdasarkan wawancara dan observasi. Objek penelitian ini melibatkan tiga pejabat setingkat Kepala Seksi serta 15 (lima belas) pegawai. Hasil dari penelitian ini diketahui perlu adanya perbaikan dan pembaharuan terhadap proses bisnis yang sudah diterapkan diantaranya berkaitan dengan pengelolaan dan pemeliharaan kapal patroli seperti alat navigasi komunikasi, permesinan, dan pengisian bahan bakar.

Kata kunci: *navigasi komunikasi, kapal patroli, office automation, proses bisnis,*

PENDAHULUAN

Kementerian Keuangan merupakan salah satu kementerian negara di lingkungan Pemerintah Indonesia yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan negara dan kekayaan negara untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Tugas dan fungsi Kementerian Keuangan sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2020 Tentang Kementerian Keuangan antara lain:

- a. Merumuskan, menetapkan, dan melaksanakan kebijakan di bidang penganggaran, penerimaan negara bukan pajak, pajak, kepabeanan dan cukai, perbendaharaan negara, kekayaan negara, perimbangan keuangan, dan pengelolaan pembiayaan dan risiko keuangan negara;
- b. Merumuskan, menetapkan, dan pemberian rekomendasi kebijakan fiskal dan sektor keuangan;
- c. Koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Keuangan; dan
- d. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Keuangan;

Sebagai pengelola keuangan negara, Kementerian Keuangan memiliki proses bisnis yang kompleks dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, serta monitoring dan evaluasi atas penyerapan APBN. Proses bisnis yang memiliki kompleksitas perlu dibarengi dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai.

Prasarana dan sarana tersebut, telah direncanakan dan dituangkan pada peta transformasi digital Kementerian Keuangan. Transformasi digital Kemenkeu sendiri bertujuan untuk perbaikan layanan dengan fokus kepada masyarakat dan *stakeholder (citizen-centric)*, peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi, efisiensi proses bisnis, menumbuhkan budaya kerja kolaboratif dan terdigitalisasi serta adanya kolaborasi dengan kementerian dan lembaga lain.

Perjalanan transformasi digital Kemenkeu sendiri merupakan sebuah proses yang panjang sebagai efek meleknnya klien internal yakni pegawai Kemenkeu dan masyarakat serta *stakeholder* terhadap pemanfaatan teknologi. Contoh transformasi digital yang terjadi di Kementerian Keuangan antara lain e-Kemenkeu (*office automation*), *flexible working space*, dan Online Monitoring Sistem Perbendaharaan Negara (OM SPAN).

Laporan yang diterbitkan oleh *Microsoft* mengatakan bahwa 90% pengusaha Indonesia menyatakan pentingnya pelaksanaan transformasi digital untuk mendorong pertumbuhan perusahaan (Katadata, 2017). Pandemi *Covid-19* mengakibatkan transformasi digital harus dijalankan dalam semua lini khususnya dalam pelayanan publik sesuai dengan peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis internet yang prosesnya jalan di tempat (Junaidi, 2021).

Transformasi digital menurut *Amazon Web Service* ialah proses yang diterapkan oleh organisasi dengan mengintegrasikan teknologi digital pada semua area bisnis dimana secara mendasar akan mengubah cara organisasi dalam memberikan *value* kepada *stakeholder*. Menurut (Sabine, 2020) bahwa transformasi digital akan dikaitkan dengan proses perubahan jangka Panjang dengan tahap-tahap tertentu.

Munculnya transformasi digital akan menumbuhkan inovasi dan reformasi. Inovasi sendiri akan memunculkan kreativitas dalam semua lini pemerintahan baik pusat hingga daerah untuk memperbaiki layanan yang bertujuan mencapai kepuasan masyarakat. Adanya inovasi juga secara tidak langsung akan meminimalkan risiko terjadinya kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Adanya pemanfaatan teknologi dalam penyelesaian pekerjaan, menimbulkan efek berupa tereduksinya tahapan-tahapan dalam sebuah proses pekerjaan. Hal ini akan berakibat juga terhadap kecepatan dalam penyelesaian pekerjaan dan penghitungan analisis beban kerja. Salah satunya

mengenai penerapan *office automation* di Lingkungan Kementerian Keuangan, khususnya Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Balai Karimun.

Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Balai Karimun merupakan salah satu unit pelaksana teknis dinas pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kementerian Keuangan. Tugasnya sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 24/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai adalah untuk mengelola dan mengoperasikan sarana operasi bea dan cukai dalam menunjang patroli dan operasi pencegahan dan penindakan di bidang kepabeanan dan cukai berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Sebagai pengelola dan pengoperasi sarana operasi, tugas dan fungsi PSO Bea dan Cukai menjadi penting dan memiliki proses bisnis yang spesifik. Menurut Kelly R. Rainer (2011) proses bisnis diartikan sebagai kumpulan aktivitas yang memiliki relasi untuk menghasilkan suatu produk atau jasa dan bernilai untuk perusahaan. Di dalam proses bisnis tersebut terdiri kumpulan rantai aktivitas sejak proses masuknya *input*, lalu proses *output*, dan pada setiap mata rantai terdapat penambahan nilai yang disebut dengan *value chain* (rantai nilai).

Proses bisnis yang spesifik dan khusus ini akan menjadi tantangan bagi para pimpinan dalam mencari formula yang tepat agar selaras dengan tujuan organisasi. Selain itu, adaptasi teknologi informasi akan mengubah secara perlahan standard operasi prosedur dalam penyelesaian suatu proses serta pengaruhnya terhadap proses bisnis yang *existing* dan kuantitas sumber daya yang dibutuhkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini masuk ke dalam penelitian deskriptif kualitatif dimana data penelitian ini didapatkan hasil pengamatan yang secara sistematis sesuai dengan kondisi kenyataan di lapangan. Sumber atau referensi atas data yang diangkat berdasarkan data primer dan sekunder. Sugiyoni (2018) mengartikan data primer sebagai sumber data yang langsung didapatkan oleh pengumpul data.

Data primer tersebut diperoleh secara langsung pada sumber utama atau tempat objek penelitian dilakukan. Selain data primer, terdapat data sekunder yang diartikan oleh Husein Umar (2013) sebagai hasil data primer yang telah diolah lebih lanjut serta dipresentasikan oleh pengumpul data atau pihak lain berbentuk diagram/tabel.

Data sekunder dalam penelitian ini digunakan sebagai pendukung berupa daftar proses bisnis yang ada di PSO Bea dan Cukai dan tampilan *office automation* Kementerian Keuangan. Peneliti sendiri menerapkan metode wawancara dan observasi yang dilaksanakan sejak 01 Juni 2022 sampai dengan 31 Agustus 2022 untuk memperoleh data-data tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kementerian Keuangan sebagai salah instansi pemerintahan dituntut untuk menerapkan pola perubahan atas kerangka berpikir, semangat, dan pola kerja untuk menghadapi transformasi teknologi. Adanya transformasi teknologi tersebut, secara tidak langsung akan mengubah mekanisme kerja yang ada dan perubahan gaya kerangka berpikir dalam menyelesaikan pekerjaan (*the new thinking of working*).

The new thinking of working sendiri memiliki tujuan agar budaya kerja yang bersifat adaptif, berintegritas, dan berbasis teknologi dapat meningkatkan hasil pekerjaan dan produktivitas yang efektif dan tinggi. Salah satu adaptasi yang dilakukan oleh Kementerian Keuangan tadi adanya *office automation* (OA) Kemenkeu.

OA Kemenkeu sendiri merupakan proses digitalisasi kegiatan organisasi yang bersifat umum (misal kearsipan, *asset*, dan kepegawaian), komunikasi atau kolaborasi (seperti surat elektronik, *chat*, dan *video conference*) yang dilaksanakan oleh seluruh pegawai Kementerian Keuangan lewat simplifikasi dan interoperabilitas proses bisnis dengan konsep berbagi pakai (*sharing*) sistem informasi dan teknologi.

Peluncuran OA Kemenkeu agar proses bisnis dan layanan yang ada dapat bersifat efisien dari segi mutu, waktu, dan biaya untuk memenuhi tuntutan organisasi digital. Selain itu, peluncuran *office automation* dapat menstimulus peningkatan bekerja secara cerdas via simplifikasi proses bisnis dan peningkatan produktivitas pegawai ke arah strategis dan klerikal.

Adaptasi *office automation* tidak terlepas atas upaya Kementerian Keuangan membangun *digital workplace* sesuai dengan amanat dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 125/KMK.01/2020. Konsepsi *office automation* di lingkungan Kemenkeu sebagai bentuk penunjang budaya *digital workplace* melalui satu *platform office* yang sama, terintegrasi, dan pengalaman *user* yang optimal.

Implementasi OA di Kemenkeu tidak hanya berfokus pada pengembangan aplikasi di dalamnya saja, tetapi juga mendorong adanya penyesuaian aturan yang progresif serta budaya organisasi yang tumbuh dengan adaptasi teknologi informasi.

Implementasi OA Kemenkeu memiliki tujuan selain membangun ekosistem *digital workplace* dan efisiensi, diharapkan juga menunjang antara lain:

- a) Adanya peningkatan efektifitas bekerja yang memiliki standard pengukuran norma waktu penyelesaian sesuai proses bisnis yang ada di Kemenkeu;
- b) Adanya efisiensi berkaitan dengan berkurangnya biaya operasional seperti belanja alat tulis kantor, perjalanan dinas, dan kurir;
- c) Adanya peningkatan terhadap kepuasan pengguna OA pada tahun 2022.

Adanya *office automation* yang diterapkan oleh seluruh unit eselon dan non-eselon di Kementerian Keuangan mempengaruhi standard norma waktu penyelesaian dalam suatu tahapan proses bisnis. Salah satu indikatornya adalah adanya perbedaan beban kerja sebelum dan sesudah diterapkannya OA khususnya kantor Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai Tipe Tanjung Balai Karimun.

PSO Bea dan Cukai Tipe Tanjung Balai Karimun yang memiliki proses bisnis sebagai unit pengelola sarana operasi untuk mendukung pengawasan di bidang kepabeanan dan cukai dituntut mampu menyediakan dan mengelola suatu aset sesuai dengan standard operasi prosedur yang ada. Adapun tugas masing-masing unit eselon IV di lingkungan PSO Bea Cukai Tanjung Balai Karimun sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 24/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai antara lain:

- a. Sub bagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan tata persuratan, kepegawaian, keuangan, perbekalan, perlengkapan dan rumah tangga, pemeliharaan dan perawatan sarana operasi dan senjata api, dan melakukan penyiapan bahan penyusunan rencana strategis, penyusunan laporan, program dan evaluasi, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, pengelolaan kinerja, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, tindak lanjut hasil pengawasan, serta merumuskan rekomendasi perbaikan proses bisnis;
- b. Seksi Nautika mempunyai tugas melakukan pemeriksaan peralatan kelengkapan kapal, pemasangan dan perawatan boya-boya pengepul dan rambu-rambu, penilikan kelaikan laut kapal, pengelolaan gerakan kapal, urusan penyiapan dokumen, surat perintah berlayar, kebutuhan pelayaran, awak kapal dan petugas jaga, dan melakukan pengaturan penempatan kapal labuh dan sandar;
- c. Seksi teknik dan pemeliharaan kapal mempunyai melakukan pemeriksaan, pemeliharaan dan perbaikan, alat-alat penggerak dan badan kapal, listrik, urusan dok, dan pertukangan kayu;
- d. Seksi Telekomunikasi mempunyai tugas melakukan pemeriksaan, pemeliharaan, perbaikan peralatan radio dan elektronika kapal, dan pemantauan hubungan radio;
- e. Seksi Penginderaan mempunyai tugas melakukan pemeriksaan, pemeliharaan, dan perbaikan teknis peralatan radar pantai dan alat penginderaan lain serta penunjangnya.

Dalam penelitian ini, data yang digunakan berasal dari wawancara serta peninjauan di lapangan dalam rentang waktu 01 Juni sampai dengan 31 Agustus 2022. Responden yang terlibat merupakan tiga orang pejabat setara eselon IV (Kepala Seksi) dan 15 (lima belas) pegawai dari berbagai bidang. Hasil pengamatan dan penelitian tersebut meliputi pentingnya *update* proses bisnis dan membangun ekosistem digital yang saling terintegrasi dan terpusat.

Tabel 1 Data Responden Penelitian Mengenai Penerapan *Office Automation* di PSO Bea Cukai Tanjung Balai Karimun

No	Nama	Usia	Pendidikan	Jabatan
1	Andy Marwan	40	S2	Kepala Subbagian Umum dan Kependidikan
2	Sandy Setia Darma	39	S1	Kepala Seksi Telekomunikasi
3	Toto Purwanto	46	S1	Kepala Seksi Penginderaan
4	Nurdianto	36	S1	Pegawai
5	Sus Wantoro	32	S1	Pegawai
6	Danna Aulia R.	29	D3	Pegawai
7	Risa Dovki	29	D3	Pegawai
8	Seno Anri	27	D3	Pegawai
9	Febri Saetoro	28	D3	Pegawai
10	Hanton Roganda	33	S1	Pegawai
11	Yusuf Nur Faisal	26	D3	Pegawai
12	Salman Legistiono	30	D3	Pegawai
13	Herman Angga P.	29	D3	Pegawai
14	Timur Ari Purwoko	26	D3	Pegawai
15	Pancar Priangga	25	D3	Pegawai
16	Main Valentino	43	S1	Pegawai
17	Yanuar Adi T.	28	D3	Pegawai
18	Galih Nengah Nanda	29	D3	Pegawai

Sebagai gambaran, berikut jumlah proses bisnis yang ada di PSO Bea dan Cukai Tanjung Balai Karimun sebelum diterapkannya *office automation*.

Tabel 2. Jumlah Proses Bisnis di PSO Bea Cukai Tanjung Balai

Karimun

Tahun	Jumlah Probis
2017	33
2018	40
2019	44

Proses bisnis menurut Weske (2007) merupakan serangkaian instrumen untuk mengorganisasikan kegiatan dan meningkatkan pemahaman atas keterkaitannya suatu proses kegiatan. Sparx System (2004) mengartikan proses bisnis sebagai sekumpulan kegiatan yang dirancang untuk menghasilkan keluaran tertentu dengan target pelanggan tertentu. Dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 551 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Proses Bisnis Kemenkeu, proses bisnis didefinisikan sebagai sekumpulan kegiatan terstruktur dan saling berkaitan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Keuangan yang menjabarkan pelaku yang terlibat, proses, layanan, serta pemangku kepentingan.

Penyusunan proses bisnis di Kementerian Keuangan sendiri adalah sebagai berikut:

- Untuk mengintegrasikan dan bukti dokumentasi pengetahuan dimana secara rinci di dalamnya berisi proses bisnis untuk mencapai visi misi Kementerian Keuangan;
- Sebagai standarisasi kualitas atau mutu pekerjaan yang dilakukan oleh unit organisasi; dan
- Adanya kejelasan dan transparansi dalam tanggung jawab dan wewenang penyelesaian tugas yang dijalankan.

Semenjak munculnya pandemi *Covid-19*, proses bisnis yang ada tidak sepenuhnya sesuai dengan kondisi ideal. Banyaknya proses penyelesaian pekerjaan yang dilakukan secara virtual membuat hasil pekerjaan yang diselesaikan beresiko timbulnya kesalahan (*fraud*). Munculnya *fraud* tadi dapat mengakibatkan terhambatnya atau gagalnya mencapai visi misi yang ditetapkan.

Adanya pemantauan dan evaluasi terhadap proses bisnis yang telah ada menjadi salah satu strategi dalam mengakselerasikan proses bisnis yang selaras dengan transformasi digital yang dilakukan Kementerian Keuangan.

Kehadiran *office automation* di Kemenkeu khususnya di PSO Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Balai Karimun dapat memberikan respon terhadap kebijakan secara internal dan lintas unit eselon lewat arahan yang mudah terpantau, pembangunan pola kerja secara kolaboratif dan digital, pemanfaatan data untuk kepentingan strategis, serta mengurangi silo atau *gap*.

Selain hal tersebut, dapat meningkatkan efisiensi dalam bekerja yang diukur dengan berkurangnya biaya operasional seperti perjalanan dinas, kurir, alat tulis, dan kertas. Namun di sisi lainnya, adanya *office automation* belum mengakomodasi proses bisnis yang ada di PSO Bea Cukai. lantaran spesifiknya tugas dan fungsi serta dokumen yang dijadikan dasar serta hasil pekerjaan.

Pelaksanaan transformasi digital di Kementerian Keuangan dalam menerapkan cara kerja baru pasca pandemi dapat mendorong perubahan dan penciptaan budaya baru yang adaptif dan berbasis teknologi. Data yang terpusat dan terintegrasi diharapkan dapat menjadi katalisator untuk merealisasikan *data driven organization*, mendukung budaya *single source of truth* Kemenkeu untuk analisis dan pengambilan keputusan, dan kemudahan akses data sesuai tanggung jawab kewenangan.

Langkah-langkah yang telah dilakukan Kemenkeu dalam mengimplementasikan *office automation* dikatakan sudah tepat. Adaptasi teknologi dalam penyelesaian suatu tahapan pekerjaan, tidak lepas dari adanya data yang terpusat serta proses bisnis yang terus diperbaharui. Dengan data yang terpusat, jenis-jenis dokumen yang secara khusus berada di lingkungan PSO seperti laporan pemeriksaan kondisi kapal atau *maintenance work order* dapat digunakan secara digital dengan mengacu kepada ketentuan naskah dinas di Kementerian Keuangan. Adanya pemanfaatan teknologi juga akan berdampak pada tingkat norma waktu penyelesaian tahapan pekerjaan sehingga akan efektif dan efisien.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil uraian di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Adanya *office automation* membangun budaya kerja yang kolaboratif;
- b. Transformasi digital dapat dimanfaatkan oleh suatu organisasi untuk mengurangi *silos* dalam mencapai visi misi;
- c. Data yang terintegrasi dan terpusat akan menciptakan budaya sadar data untuk pengambilan keputusan yang bersifat strategis;

Adapun saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Belum meratanya infrastruktur yang memadai dalam membangun transformasi digital di Kemenkeu mengingat lokasi kantor yang masih dipengaruhi oleh faktor geografis dan kondisi sosial;
- b. Kesiapan semua sumber daya dalam penerapan OA sebagai bentuk adaptasi digital harus lebih diperhatikan agar meminimalkan faktor risiko seperti pencurian data hingga pusat data yang *down*;

DAFTAR PUSTAKA

- Aysa, I. R. 2021. Tantangan Transformasi Digital Bagi Kemajuan Perekonomian Indonesia. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 140 - 153. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1458>
- Central Transformation Office. 2021. Membangun Budaya Data di Kementerian Keuangan. Jakarta: Central Transformation Office Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan.
- Central Transformation Office. 2021. Formula Yang Bikin Datamu Bunyi. Jakarta: Central Transformation Office Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan
- Firdaus, I., Tursina, M., & Roziqin, A. (2021). TRANSFORMASI BIROKRASI DIGITAL DI MASA PANDEMI COVID-19 UNTUK MEWUJUDKAN DIGITALISASI PEMERITAHAN INDONESIA. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 4(2), 226 - 239. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v4i2.1244>
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 551 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Proses Bisnis Kementerian Keuangan
- Laporan Kinerja *Project Management Office* Sekretariat Jenderal. Jakarta: Kementerian Keuangan

Novianti Indah Putri, Yudi Herdiana, Yaya Suharya, & Zen Munawar. (2021). Kajian Empiris Pada Transformasi Bisnis Digital. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 7(1), 1-15. Retrieved from <https://jurnal.plb.ac.id/index.php/atrabis/article/view/600>

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 24/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai