

## Penyelesaian Keberatan

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
(1)	(2)	(3)
1.	Persyaratan	<p>Persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengajukan keberatan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Orang dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Direktur Jenderal;<ul style="list-style-type: none"><li>1) penetapan yang dilakukan oleh Pejabat Bea dan Cukai mengenai:<ul style="list-style-type: none"><li>a) tarif dan/atau nilai pabean untuk penghitungan bea masuk yang mengakibatkan kekurangan pembayaran bea masuk, cukai, dan/atau pajak dalam rangka impor antara lain berupa Surat Penetapan Tarif dan/atau Nilai Pabean (SPTNP), Surat Penetapan Pembayaran Bea Masuk, Cukai, dan/atau Pajak (SPPBMCP), atau Surat Penetapan Pabean (SPP);</li><li>b) selain tarif dan/atau nilai pabean untuk penghitungan bea masuk, antara lain berupa Surat Penetapan Pabean (SPP) atau Surat Penetapan Barang Larangan dan Pembatasan (SPBL);</li><li>c) pengenaan sanksi administrasi berupa denda yang berupa Surat Penetapan Sanksi Administrasi (SPSA); atau</li><li>d) pengenaan bea keluar berupa Surat Penetapan Perhitungan Bea Keluar (SPPBK).</li></ul></li><li>2) penetapan yang dilakukan oleh Pejabat Bea dan Cukai yang mengakibatkan: penetapan yang dilakukan oleh Pejabat Bea dan Cukai yang mengakibatkan:<ul style="list-style-type: none"><li>a) kekurangan cukai; dan/atau</li><li>b) pengenaan sanksi administrasi berupa denda, berupa surat tagihan di bidang cukai (STCK-1).</li></ul></li></ul></li><li>b. Terhadap 1 (satu) penetapan hanya dapat diajukan 1 (satu) kali keberatan dalam 1 (satu) pengajuan keberatan. Keberatan diajukan dalam jangka waktu:<ul style="list-style-type: none"><li>1) paling lama 60 (enam puluh) hari sejak tanggal penetapan, untuk keberatan di</li></ul></li></ul>

No	Komponen	Uraian
(1)	(2)	(3)
		<p>bidang kepabeanan; dan</p> <p>2) paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal diterimanya surat tagihan, untuk keberatan di bidang cukai.</p> <p>c. Apabila keberatan tidak diajukan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada huruf b, hak orang yang mengajukan keberatan menjadi gugur dan penetapan Pejabat Bea dan Cukai dianggap diterima.</p> <p>d. Keberatan harus diajukan kepada Direktur Jenderal Bea dan Cukai secara tertulis melalui Portal DJBC dengan menggunakan format yang tercantum dalam Peraturan Menteri Keuangan mengenai keberatan di bidang kepabeanan dan cukai dengan ketentuan:</p> <p>1) Harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <p>a) diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;</p> <p>b) diajukan oleh orang yang berhak, yaitu:</p> <p>(1) orang perseorangan; atau</p> <p>(2) orang yang namanya tercantum dalam akta perusahaan atau surat pernyataan pendirian/dokumen pendirian, dalam hal diajukan oleh badan hukum;</p> <p>c) dilampirkan bukti penerimaan jaminan (BPJ) sebesar tagihan yang harus dibayar dengan memiliki masa penjaminan paling singkat selama 60 (enam puluh) hari terhitung sejak tanggal tanda terima pengajuan keberatan dan memiliki masa pengajuan klaim jaminan selama 30 (tiga puluh) hari sejak berakhirnya jangka waktu jaminan, kecuali pengajuan keberatan dengan kondisi:</p> <p>(1) barang impor belum dikeluarkan dari kawasan pabean, dengan ketentuan:</p> <p>(a) masih berada di kawasan pabean;</p> <p>(b) belum diterbitkan persetujuan pengeluaran barang oleh Pejabat Bea dan Cukai;</p> <p>(c) hanya digunakan untuk pengajuan keberatan atas penetapan Pejabat Bea dan Cukai;</p>

No	Komponen	Uraian
(1)	(2)	(3)
		<p>(d) bukan merupakan barang yang bersifat peka waktu, tidak tahan lama, merusak, dan/atau berbahaya, namun harus membuat dan melampirkan surat pernyataan yang berisi barang impor belum dikeluarkan dari kawasan pabean, barang impor berkaitan dengan keberatan yang diajukan dan orang yang menanggung seluruh risiko dan biaya yang timbul selama penimbunan; atau</p> <p>(2) tagihan telah dilunasi, namun harus melampirkan bukti penerimaan negara; atau</p> <p>(3) penetapan Pejabat Bea dan Cukai tidak menimbulkan kekurangan pembayaran; dan</p> <p>d) dilampiri salinan penetapan Pejabat Bea dan Cukai yang diajukan keberatan.</p> <p>2) Dapat disertai dengan alasan dan dilampiri dengan data dan/atau bukti yang mendukung alasan pengajuan keberatan.</p> <p>3) Dalam hal penanganan keberatan dilakukan oleh bukan orang yang berhak sebagaimana dimaksud pada angka 1) huruf b), pengajuan keberatan dilampiri surat kuasa khusus.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>A. Pengajuan Keberatan</p> <p>1. Keberatan diajukan oleh Orang yang berhak atau bukan Orang yang berhak (dengan dilampiri surat kuasa khusus) kepada Direktur Jenderal secara tertulis yang disampaikan secara elektronik melalui Portal DJBC atau secara tertulis dalam hal terdapat gangguan operasional pada Portal DJBC, yang disertai dengan persyaratan keberatan.</p> <p>2. Terhadap pengajuan keberatan dilakukan penelitian oleh sistem dalam Portal DJBC dan atas hasil penelitian kelengkapan persyaratan dinyatakan:</p> <p>a. lengkap, diterbitkan tanda terima permohonan keberatan; atau</p> <p>b. tidak lengkap, permohonan keberatan dikembalikan dan dapat dilakukan perbaikan.</p>

No	Komponen	Uraian
(1)	(2)	(3)
		<p>3. Pengajuan keberatan harus disertai dengan penyerahan jaminan sebesar tagihan yang harus dibayar, kecuali dalam hal:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. barang impor belum dikeluarkan dari kawasan pabean;</li> <li>b. tagihan telah dilunasi; atau</li> <li>c. Penetapan Pejabat Bea dan Cukai tidak menimbulkan kekurangan Pembayaran.</li> </ol> <p><b>B. Pencabutan Pengajuan Keberatan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan pencabutan pengajuan keberatan diajukan oleh Orang yang berhak kepada Direktur Jenderal secara elektronik melalui Portal DJBC atau manual (dalam hal terdapat gangguan operasional), sepanjang belum ada keputusan atas keberatan yang diajukan pencabutan.</li> <li>2. Atas permohonan pencabutan pengajuan keberatan, Direktur Jenderal:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. menyetujui dengan menerbitkan surat persetujuan; atau</li> <li>b. menolak dengan menerbitkan surat penolakan dengan disertai alasan penolakan.</li> </ol> </li> <li>3. Surat persetujuan atau surat penolakan sebagaimana dimaksud, diterbitkan oleh Portal DJBC dan disampaikan secara <i>real time</i> tanpa tanda tangan dan menggunakan kode atau simbol unik kepada Pemohon.</li> <li>4. Dalam hal tidak diterbitkan surat persetujuan atau surat penolakan sampai dengan diterbitkannya Keputusan Direktur Jenderal mengenai keberatan yang dimohonkan untuk dicabut, Keputusan Direktur Jenderal mengenai keberatan tersebut dianggap sebagai penolakan permohonan pencabutan pengajuan keberatan.</li> </ol> <p><b>C. Penelitian Keberatan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Kantor Wilayah melakukan penelitian terhadap:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formal pengajuan keberatan meliputi:           <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) jangka waktu pengajuan permohonan keberatan;</li> <li>(2) Orang yang berhak mengajukan surat keberatan;</li> <li>(3) kesesuaian dan kebenaran surat pernyataan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 PER-25/BC/2022,</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

No	Komponen	Uraian
(1)	(2)	(3)
		<p>jaminan, atau bukti penerimaan negara;</p> <p>(4) kesesuaian penetapan yang dilampirkan dengan yang diajukan keberatan; dan</p> <p>(5) kesesuaian kriteria kelengkapan persyaratan pengajuan keberatan.</p> <p>b. Material pengajuan keberatan meliputi:</p> <p>(1) alasan keberatan;</p> <p>(2) kronologi keberatan;</p> <p>(3) alasan penetapan;</p> <p>(4) metode dan prosedur penetapan Pejabat Bea dan Cukai;</p> <p>(5) dasar penetapan;</p> <p>(6) perhitungan jumlah tagihan;</p> <p>(7) penjelasan, bukti, dan/atau data pendukung; dan/atau</p> <p>(8) ketentuan hukum yang terkait dengan penetapan atau materi keberatan.</p> <p>2. Dalam proses penyelesaian keberatan, Kepala Kantor Wilayah dapat:</p> <p>a. meminjam buku, catatan, data, dan/atau informasi dalam bentuk salinan cetak dan/atau salinan elektronik kepada pemohon terkait dengan materi yang disengketakan;</p> <p>b. meminta pemohon untuk memberikan bukti dan keterangan terkait dengan materi yang disengketakan;</p> <p>c. meminta keterangan atau bukti terkait dengan materi yang disengketakan kepada pihak ketiga yang mempunyai hubungan hukum dengan pemohon;</p> <p>d. meninjau tempat Pemohon, termasuk tempat lain yang diperlukan; dan/atau</p> <p>e. melakukan pembahasan atas hal-hal yang diperlukan dengan memanggil Pemohon.</p> <p>3. Pemohon dapat menyampaikan tambahan alasan, penjelasan atau bukti, dan/atau data pendukung kepada Direktur Jenderal atas kehendak sendiri dengan ketentuan diajukan secara langsung, melalui Portal DJBC, dan/atau melalui alamat surel <a href="mailto:bidkc.kwbcjatengdiy@kemenkeu.go.id">bidkc.kwbcjatengdiy@kemenkeu.go.id</a> dalam jangka waktu paling lama 40 (empat puluh) hari terhitung sejak tanggal tanda terima permohonan keberatan dan belum diterbitkan Keputusan Direktur Jenderal</p>

No	Komponen	Uraian
(1)	(2)	(3)
		<p>atas keberatan dimaksud.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Pejabat Bea dan Cukai menuangkan hasil penelitian, bukti serta keterangan yang diperoleh dalam proses penyelesaian keberatan ke dalam nota penelitian dan pendapat pada Portal DJBC.</li> <li>5. Nota penelitian dan pendapat diberikan persetujuan yang ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Kantor Wilayah tempat ditanganinya keberatan.</li> </ol> <p>D. Keputusan Keberatan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keberatan yang diajukan atas:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. tarif dan/atau nilai pabean untuk penghitungan bea masuk yang mengakibatkan kekurangan pembayaran bea masuk, cukai, dan/atau pajak dalam rangka impor;</li> <li>b. selain tarif dan/atau nilai pabean untuk penghitungan bea masuk;</li> <li>c. pengenaan sanksi administrasi berupa denda; dan</li> <li>d. pengenaan bea keluar</li> </ol> <p>dapat diberi keputusan berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. mengabulkan seluruhnya;</li> <li>b. menolak seluruhnya atau sebagian; atau</li> <li>c. menetapkan lain.</li> </ol> </li> <li>2. Keberatan yang diajukan atas penetapan yang mengakibatkan kekurangan cukai dan/atau pengenaan sanksi administrasi berupa denda dapat diberi keputusan berupa:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. mengabulkan seluruhnya atau sebagian;</li> <li>b. menolak; atau</li> <li>c. menetapkan lain.</li> </ol> </li> <li>3. Kepala Kantor Wilayah atas nama Direktur Jenderal menerbitkan keputusan atas keberatan dalam jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari terhitung sejak tanggal tanda terima permohonan keberatan.</li> <li>4. Dalam hal Kepala Kantor Wilayah atas nama Direktur Jenderal tidak memberikan keputusan keberatan dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari, permohonan keberatan dianggap dikabulkan seluruhnya.</li> <li>5. Keputusan Direktur Jenderal disampaikan secara <i>real time</i> kepada Orang yang mengajukan keberatan melalui Portal DJBC saat Keputusan Direktur Jenderal ditandatangani secara elektronik.</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
(1)	(2)	(3)
		<p>6. Dalam hal penandatanganan Keputusan Direktur Jenderal belum dapat dilakukan secara elektronik, Keputusan Direktur Jenderal ditandatangani secara manual dan disampaikan melalui Portal DJBC paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung setelah tanggal ditetapkan.</p> <p>7. Dalam hal terdapat gangguan operasional sehingga Portal DJBC tidak dapat dioperasikan, Keputusan Direktur Jenderal disampaikan secara manual kepada Orang yang mengajukan keberatan paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung setelah tanggal ditetapkan.</p> <p>8. Penyampaian Keputusan Direktur Jenderal mengenai keberatan dinyatakan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tanda terima surat, dalam hal disampaikan secara langsung;</li> <li>Bukti pengiriman surat, dalam hal dikirim melalui pos, ekspedisi, atau kurir; atau</li> <li>Bukti pengiriman lainnya.</li> </ol> <p>9. Bukti pengiriman Keputusan Direktur Jenderal mengenai keberatan diadministrasikan dan disimpan bersama berkas Keputusan Direktur Jenderal mengenai keberatan guna keperluan pembuktian apabila Pemohon mengajukan banding.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari terhitung sejak tanggal tanda terima permohonan keberatan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Persetujuan atau Penolakan Pencabutan</li> <li>Surat Keputusan Keberatan</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan kepada:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Bidang Kepatuhan Internal Kantor Wilayah DJBC Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta melalui saluran: <ol style="list-style-type: none"> <li>Telepon pada nomor (024) 7644 2525 Ext. 207</li> <li>Laman resmi pada tautan <a href="https://kanwiljatengdiy.beacukai.go.id">https://kanwiljatengdiy.beacukai.go.id</a></li> <li>Alamat surel pada <a href="mailto:kibc.jatengdiy@customs.go.id">kibc.jatengdiy@customs.go.id</a> atau <a href="mailto:kibc.jatengdiy@gmail.com">kibc.jatengdiy@gmail.com</a></li> </ol> </li> </ol>

No	Komponen	Uraian
(1)	(2)	(3)
		<p>d. <i>WhatsApp</i> dan SMS pada nomor 0821 3622 2543</p> <p>e. Surat kepada Kepala Bidang Kepatuhan Internal, Lantai 2 Kantor Wilayah DJBC Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta, Jl. Ahmad Yani Nomor 139, Semarang – 50241</p> <p>f. Kotak Pengaduan Lantai 1 Kantor Wilayah DJBC Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta</p> <p>g. Pengaduan secara langsung kepada Bidang Kepatuhan Internal, Kantor Wilayah DJBC Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta, Jl. Ahmad Yani Nomor 139, Semarang – 50241 (Lantai 2)</p> <p>2. Direktorat Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai melalui saluran:</p> <p>a. Sistem pengaduan masyarakat (SIPUMA) di <a href="http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html">http://www.beacukai.go.id/pengaduan.html</a></p> <p>b. Alamat surel pada <a href="mailto:pengaduan.beacukai@customs.go.id">pengaduan.beacukai@customs.go.id</a></p> <p>c. Telepon pada nomor (021) 1500 225 (Bravo Bea Cukai)</p> <p>d. Faksimile pada nomor (021) 4890966</p> <p>e. Surat kepada Direktur Kepatuhan Internal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jl. Ahmad Yani By Pass - Rawamangun, Jakarta Timur Jakarta – 13230</p> <p>Inspektorat Jenderal Kementerian Keuangan melalui <i>Whistleblowing System</i> Kementerian Keuangan pada laman <a href="http://wise.kemenkeu.go.id">http://wise.kemenkeu.go.id</a></p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
(1)	(2)	(3)
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007;</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 51/PMK.04/2017 tentang Keberatan di Bidang Kepabeanan dan Cukai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 136/PMK.04/2022; dan</p>

No	Komponen	Uraian
(1)	(2)	(3)
		4. Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor 25/BC/2022 tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan di Bidang Kepabeanan dan Cukai.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: loket pelayanan, meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i>, alat komunikasi, mesin fotokopi, dll.;</li> <li>2. Sarana prasarana Informasi terkait pelayanan yang ada seperti CEISA SIAP TANDING dan/atau aplikasi mandiri lainnya; dan</li> <li>3. Sarana prasarana bagi pengguna jasa atau Orang yang mengajukan keberatan seperti ruang tunggu pelayanan, <i>charger</i> baterai, air minum, toilet umum, halaman parkir, dll.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangkat/golongan minimal II.b;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Penyelesaian Keberatan (mulai penyiapan bahan, analisis, penelaahan, sampai dengan penyusunan Surat Keputusan Direktur Jenderal);</li> <li>3. Memiliki kemampuan teknis terkait Kepabeanan dan Cukai;</li> <li>4. Menguasai aplikasi CEISA SIAP TANDING atau aplikasi mandiri lainnya; dan</li> <li>5. Memiliki sikap profesional, integritas, ketekunan, kecermatan, dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan melekat secara berjenjang mulai dari atasan langsung hingga Pimpinan Unit Kerja terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah, pengawasan oleh Unit Kepatuhan Internal, dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Terdapat 11 (sebelas) orang pejabat/pegawai pada Kantor Wilayah DJBC Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan aturan, SOP, dan Norma Waktu yang ditetapkan.

No	Komponen	Uraian
(1)	(2)	(3)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin kepada pihak yang meminta pelayanan sepanjang memenuhi persyaratan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai Kinerja Pegawai</li> <li>2. Survei Kepuasan Pengguna Jasa dan/atau Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>3. Sistem Pengaduan Masyarakat</li> </ol>