

## ABSTRAK

Perdagangan internasional menjadi salah satu sumber pendapatan negara terbesar bagi Indonesia. Pemerintah Indonesia mendukung perkembangan transaksi internasional dengan memberikan fasilitasi perdagangan yaitu dengan diberlakukannya Indonesia *National Single Window* (INSW) agar lalu lintas ekspor dan impor terlaksana dengan cepat. Bea Cukai sebagai garda terdepan dalam perdagangan internasional memegang peran penting dalam keluar masuknya lalu lintas dokumen dan barang. Sehingga untuk mendukung percepatan dokumen ekspor dan impor, Bea Cukai memiliki aplikasi yang bernama CEISA. Aplikasi CEISA berintegrasi secara langsung dengan sistem INSW sehingga pertukaran dokumen elektronik akan semakin cepat dan mudah. Namun dalam implementasinya, layanan CEISA milik Bea Cukai sempat mengalami gangguan yang berkelanjutan hingga memakan waktu lebih dari satu minggu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris dengan menggunakan data primer yang diperoleh di lapangan. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara secara langsung dengan narasumber. Selain itu, pengumpulan data juga diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan menggunakan peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan literatur lainnya. Data yang didapat kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya gangguan layanan CEISA milik Bea Cukai berpengaruh pada proses pertukaran dokumen ekspor dan impor di Indonesia. Dokumen ekspor dan impor tidak dapat terproses secara otomatis mengakibatkan bertambahnya *dwelling time* yang berdampak pada tertahannya barang kiriman di Gudang Berikat. Biaya penginapan barang di Gudang Berikat harus ditanggung secara pribadi sehingga memberatkan pengguna jasa. Dalam rangka memperlancar lalu lintas kegiatan ekspor dan impor atas terjadinya gangguan layanan CEISA, Bea Cukai melakukan upaya seperti pengalihan pemeriksaan dokumen yang awalnya secara elektronik menjadi manual oleh petugas Bea Cukai sehingga bagi barang yang mempunyai urgensi tinggi dapat keluar dari Gudang Berikat lebih cepat.

**Kata Kunci:** *CEISA, INSW, Perdagangan, Ekspor, Impor*