Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan perusahaan pengguna terhadap kepuasan perusahaan pengguna fasilitas kawasan berikat: studi kasus pada kantor pelayanan bea dan cukai tipe A Jakarta

R. Fadjar Donny Thahjadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108068&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini menjelaskan sejauh mana kelima variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy mempengaruhi kepuasan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Jakarta serta mencari variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Jakarta. Kualitas pelayanan yang ditinjau dari kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan merupakan analisis kepuasan pengguna jasa atas pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPBC Tipe A Jakarta merupakan selisih antara pelayanan yang diharapkan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat sebagai pengguna jasa dengan pelayanan yang diberikan KPBC Tipe A Jakarta. Hal tersebut menjadi landasan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan KPBC Tipe A Jakarta yang meliputi 5 indikator kualitas pelayanan yaitu : tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Sementara itu kepuasan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat adalah perbedaan antara harapan (expectation) dan kinerja yang dirasakan (perceived performance). Oleh karena itu perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat dikatakan puas apabila kinerja suatu pelayanan sekurang-kurangnya lebih yang diharapkan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna fasilitas Kawasan Berikat pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Jakarta yang berjumlah 104 perusahaan. Sampel ditentukan sejumlah 50 responden dengan menggunakan teknik sampling yaitu Stratified Random Sampling. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif.

Hasil riset menunjukkan bahwa : (1) Kelima variabel kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan koefisien regresi kelima variabel kualitas pelayanan menunjukkan angka positif. Sehingga diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 24,873 + 2,166 X_1 + 3,614 X_2 + 1,734 X_3 + 1,346 X_4 + 1,439 X_5$ Persamaan ini menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan hubungan yang positif.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPBC Tipe A Jakarta maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat, sebaliknya semakin kurang baik kualitas pelayanan maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat dengan anggapan bahwa faktor-faktor lainnya tidak berubah (konstan). (2) Kelima variabel kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) baik secara bersama-sama (simultan) maupun secara individual (parsial) berpengaruh relatif cukup signifikan terhadap variabel kepuasan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel. Selain itu signifikansi uji parsial ditunjukkan dengan hasil uji t, dimana semua statistik uji membuktikan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel. (3) Di antara kelima variabel kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy), variabel tangibles mempunyai pengaruh

yang paling kuat terhadap kepuasan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat dibandingkan variabel lain dengan nilai korelasi sebesar 0,837.

Saran yang diajukan berdasarkan hasil penelitian adalah: (1) KPBC Tipe A Jakarta perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat melalui berbagai cara, antara lain : (a) memperhatikan dan memperbaiki kondisi fisik pelayanan seperti : penataan ruang yang mendukung pelayanan, pelayanan perizinan dari instansi terkait diusahakan di satu kantor (one stop service), peralatan komputer hendaknya on line system dan tidak hanya untuk PDE Impor atau Ekspor saja, tetapi juga dapat digunakan untuk Antar KB (b) memperbaiki dan meningkatkan keterampilan serta profesionalisme petugas KPBC Tipe A Jakarta dalam melayani perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat dengan cara meningkatkan pengetahuan pegawai melalui program P2KP, short course dan pendidikan keterampilan teknis lainnya, memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah, memberikan informasi secara terbuka tentang prosedur pemasukan dan pengeluaran barang dari KB (c) menunjuk salah satu petugas Bea dan Cukai sebagai Public Relation yang mempunyai dasar komunikasi verbal maupun non verbal. (d) Memperkuat data base perusahaan yang diberikan pelayanan (2) melakukan analisis kualitas pelayanan secara periodik dari sudut pandang pengguna jasa dengan metode umpan balik (3) Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat diluar variabel kualitas pelayanan seperti pemberian fasilitas penangguhan bea masuk, kebijakan Bea dan Cukai.