

# Kualitas Pelayanan Kepabebean Jalur Prioritas Pada Kantor Wilayah VII Direktorat Jenderal Bea dan Culkai Jakarta I = Customs service quality of priority channel on regional office VII directorate general of Customs and excise Jakarta I

Irawan Djuhais, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108727&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kantor Wilayah VII Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jakarta I adalah kantor pabean tempat pemasukan hampir seluruh barang impor yang mendapatkan fasilitas jalur prioritas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis persepsi pengguna jalur prioritas Kantor Wilayah VII Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jakarta I. Teori yang mendasari penelitian ini adalah teori disampaikan oleh Valeria A. Zeithaml (1990) bahwa terdapat dimensi kualitas pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa untuk dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan yaitu bahwa pelayanan tersebut reliability (dapat dipercaya), responsiveness (cepat tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati) dan tangibles (berwujud). Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan indikator : reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangibles. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang dirasakan (perceive performance) dengan harapan (expectation) kepuasan perusahaan penerima fasilitas jalur prioritas pada Kantor Wilayah VII Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jakarta I. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey. Sementara itu instrumen pengumpulan data disusun dalam angket yang menggunakan skala model Likert. Analisis terhadap variabel yang diteliti dilakukan dengan menggunakan Teknik Analisis Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah importir/perusahaan yang telah mendapatkan fasilitas jalur prioritas dan telah melakukan importasi dengan fasilitas tersebut sejumlah 80 perusahaan. Sedangkan sampel sejumlah 30 responden diambil dengan metode convinience sampling. Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang dirasakan (perceive performance) dengan harapan (expectation) kepuasan perusahaan penerima fasilitas jalur prioritas pada Kantor Wilayah VII Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jakarta I.

*Regional Office VII of Directorate General of Customs and Excise Jakarta I is the customs office where generally the incoming traffic of priority channel imported goods. The objective of this research is to identify and analyze the perception of the priority channel company on Regional Office VII of Directorate General of Customs and Excise Jakarta I. This research based on Valeria A. Zeithaml (1990) : there are five dimension of service quality that must be carry out by service provider to measure service quality: that are the service must be reliability, responsiveness, assurance, emphaty and tangibles. Variables of research is service quality with indicators : reliability, responsiveness, assurance, emphaty and tangibles. The hypothesa of this research is : There is no significant difference between perceive performance of service quality and the expectation of satisfaction by priority channel company on Regional Office VII Directorate General of Customs and Excise Jakarta I. The population of this research is importers/companies that obtained the priority channel facility and have import through this facility on Regional Office VII Directorate General of Customs and Excise Jakarta I. This population are 80 companies. Meanwhile sample are 80 respondents that is taken by convenience sampling. The methods used in this research are survey method and analysis by*

Descriptive Analysis Technique by quantitative approach. The study result that : There is no significant difference between perceive performance of service quality and the expectation of satisfaction by priority channel company on Regional Office VII Directorate General of Customs and Excise Jakarta I.</i>