

## Analisis kualitas pelayanan kepabeanan di bidang ekspor pada kantor pelayanan bea dan cukai tipe A khusus Soekarno-Hatta = Analysis of custome quality services in exports in customs service office and Soekarno-Hatta type A customs in particular

Slamet Hadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109448&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penulisan tesis ini dilatar belakangi fenomena organisasi pada saat ini yang harus mengutamakan pelayanan dari pada pengawasan yang ketat dan pelayanan yang berbelit-belit. Hal ini dimaksudkan agar supaya pelanggan merasakan kepuasan dalam memperoleh pelayanan sehingga pelanggan akan kembali untuk membeli produk pelayanan yang diberikan oleh provider. Organisasi yang menerapkan pelayanan untuk memuaskan hati pelanggan akan tetap survive. Oleh karena itu, organisasi pada saat ini harus berani berubah dari pola pengawasan yang ketat menjadi pelayanan yang memuaskan hati pelanggan, karena organisasi yang tetap mempertahankan status quo akan ditinggal pelanggannya, yang pada gilirannya nanti akan mati, sebagaimana pendapat pakar konsultan manajemen C.K. Prahalad, yang mengatakan : "If you don 't change, you will die".

<br><br>

Sejalan dengan hal itu, dalam misi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus Soekarno-Hatta (yang merupakan obyek penelitian) menyatakan : "Pelayanan yang terbaik kepada industri, perdagangan dan masyarakat". Dengan ketetapan misi tersebut menuntut segenap aparat pelayanan (provider) dalam melakukan pekerjaan/pelayanan harus berorientasi pada kepuasan pelanggan (pelanggan dalam hal ini adalah pengguna jasa kepabeanan di bidang ekspor).

<br><br>

Namun, kenyataan yang dihadapi masyarakat dalam mencari pelayanan yang baik dan berkualitas masih jauh dari harapannya. Sebagian besar masyarakat masih banyak yang berpendapat bahwa dalam berurusan dengan birokrasi akan selalu dihadapkan pada pelayanan yang berbelit-belit, lamban, dan menjengkelkan. Bahkan ada sebagian masyarakat yang menilai di tubuh birokrasi itu sendiri terdapat sindiran "kalau ada yang bisa dipersulit kenapa harus dipermudah".

<br><br>

Berangkat dari pola fikir tentang fenomena organisasi pada saat ini yang harus mengutamakan pelayanan, visi organisasi pada obyek penelitian, dan sindiran dari masyarakat yang memperoleh pelayanan, maka penulis tertarik untuk mengetahui :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan kepabeanan di bidang ekspor pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus Soekarno-Hatta ditinjau dari kesenjangan pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pelanggan/pengguna jasa ?
- b. Apakah ada hubungan antara karakteristik pelanggan/pengguna jasa dengan tingkat kepuasan dalam memperoleh pelayanan ?

<br><br>

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan tersebut, penulis melakukan penelitian dengan jenis penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif, metode survei dengan pendekatan cross-sectional survey,

pengumpulan data primer dan sekunder, serta pengambilan sampel sebanyak 125 responden dari 180 orang pelanggan/pengguna jasa kepabeanan di bidang ekspor melalui kuesioner berskala Likert. Pengolahan data melalui teknik Statistik yang hasilnya digunakan untuk mengukur servqual pada Gap ke-5.

<br><br>

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dijabarkan dalam analisis dan interpretasi, maka hasil penelitian ini menyimpulkan :

- a. Kualitas pelayanan kepabeanan di bidang ekspor pada Kantor Pelayanan Bea Cukai Tipe A Khusus Soekarno-Hatta pada tingkat pemenuhan harapan pelanggan/pengguna jasa sesuai pengalaman yang dirasakan pelanggan/pengguna jasa hanya mencapai nilai sebesar 61%. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan kepabeanan di bidang ekspor pada Kantor Peiayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus Soekarno-Hatta belum memuaskan pelanggan/pengguna jasa.
- b. Karakteristik pelanggan/pengguna jasa tentang jenis kelamin, dan pendidikan mempunyai korelasi dengan tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan yang disediakan oleh provider.

<hr><i>The thesis was written on the grounds that the current organizational phenomenon had to prioritize services above stringent control and long-winding services. This was meant to make the customers satisfied when served so that they would return to purchase the products or services provided by the providers. An organization that applied customers satisfaction principles would survive. Therefore, at present the organization had to have the courage to change the stringet control to customers satisfaction services because those that preserved the status quo would lose the customers, which in turn, would evaporate as stated by the expert of the management consultants, C.K. Prahalad : "If You don't change, you will die".

<br><br>

In line with that, the mission of Directorate General of Customs in the Customs Service Office and Soekarno-Hatta Type A Customs in particular (as the object of the research) stated that : "the best services provided to the industries, trades and societies". With the determination of such mission it demanded all elements of providers to have to orientate towards the customers satisfaction (those who received the customs services in export). However, the reality encountered by the society in searching for the good quality services remained far from their expectations. The majority of the society still perceived that when dealing with bureaucracy they would always be confronted with long-winding services, slow, and upsetting. Even worse, some said cynically that in bureaucracy "if they could make it complicated, why simplified the matters".

<br><br>

Based on such negative frame of mind on the organizational phenomenon at present therefore the writer was interested in identifying :

- a. How where the customs quality services in exports in the Customs Service Office and Soekarno-Hatta Type A Customs in particular looking at the gap between the services provided and the customers expectations ?
- b. Was there relationship between the customers? characteristics and their level of satisfactions ?

<br><br>

To obtain the answers from the above matters, the writer conducted a research with descriptive quantitative research, and used cross-sectional survey method, trough collecting primary and secondary data, as well as taking 125 respondents samples from 180 customers obtaining customs services in exports through questionnaires with Likert's scales. The data processing employed statistical techniques and the Endings

were used to scale servqual in the fifth gap.

<br><br>

Based on the results of the data collection elaborated in the analysis and interpretation, then the results of the research concluded the following :

- a. the customs quality services in exports in the Customs Service Office and Soekamo-Hatta Type A Customs in particular in the fulfilment level of customers? satisfaction based on the customers experiences only reached 61%. This indicated that the customs services in exports in the Customs Service Office and Soekamo-Hatta Type A Customs in particular not yet satisfied the customers.
- b. The characteristics of the customers regarding the sex, and education possessed correlation with the level of customers satisfaction in receiving services provided by U16 providers.</i>