

Hubungan kualitas pelayanan program aplikasi pertukaran data elektronik dengan kepuasan pengusaha di tempat penimbunan berikat pada kantor pelayanan dan pengawasan bea dan cukai tipe AI Jakarta = The relation between the quality of services program and user satisfaction of The bonded zone electronic data services project at Indonesian customs office Jakarta

Andi Prabawa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=136723&lokasi=lokal>

Abstrak

Untuk mendukung rencana melakukan otomasi pelayanan BC 2.3 di Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai (KPPBC) ini maka Direktur Jenderal Bea dan Cukai mengeluarkan peraturan P-42/BC/2009 tanggal 18 November 2009 tentang Pelaksanaan Uji Coba Pertukaran Data Elektronik (PDE) Pemberitahuan Impor Barang untuk ditimbun di Tempat Penimbunan Berikat (BC 2.3) sebagai dasar hukum penerapan Program Aplikasi PDE BC 2.3. Pelayanan kepada Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai (KPPBC) yang merupakan unit operasional Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Mengingat pentingnya tugas yang diemban oleh KPPBC maka perlu diukur sejauh manakah kualitas pelayanan KPPBC dan Kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat (sebagai penerima pelayanan/ pelanggan).

Penelitian ini berusaha untuk menjawab bagaimana deskripsi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai melalui penerapan Program Aplikasi PDE BC 2.3; bagaimana deskripsi kepuasan pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat melalui penerapan Program Aplikasi PDE BC 2.3; dan adakah pengaruh kualitas pelayanan Program Aplikasi PDE BC 2.3 terhadap kepuasan pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat. Tinjauan pustaka yang digunakan dalam penulisan ini berkaitan dengan teori-teori dan konsep-konsep administrasi publik, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, aplikasi pertukaran data elektronik, serta konsep Tempat Penimbunan Berikat.

Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanasi. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah pengumpulan data primer berupa kuesioner kepada pengusaha dan wawancara kepada pihak Bea dan Cukai dan pengumpulan data sekunder modul dan laporan akuntabilitas DJBC. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat yang telah menggunakan modul aplikasi PDE BC 2.3 yang telah melakukan uji coba di KPPBC Tipe A1 Jakarta. Sedangkan sampel yang dipilih adalah Total Sampling, jadi keseluruhan jumlah pengusaha yang telah terdaftar dalam database sebagai pengguna aplikasi PDE BC 2.3, yaitu sebanyak 116 pengusaha. Dari total sampling tersebut sejumlah 66 pengusaha yang mengembalikan kuesioner. Sehingga jumlah sampel yang dipakai pada penelitian ini adalah 66 data.

Analisis yang digunakan adalah analisis deskripsi frekuensi (terhadap indikator variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan) dan uji spearman's rank untuk meneliti hubungan antar variabel. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pengusaha

ditanggapi secara positif dan terhadap hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Saran yang diajukan berdasarkan hasil penelitian meliputi pengusaha yang berkaitan dengan aplikasi PDE BC 2.3, Sumber Daya Manusia di KPPBC Tipe A1 Jakarta, dan pelayanan yang diberikan KPPBC Tipe A1 Jakarta kepada pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat.

<hr>

Director General Customs and Office has issued the regulation p-42/BC/2009 on 18 November 2009 as the direction to conduct the automation of BC2.3 service. Since, the regulation was dated the customs office throughout Indonesia should change their way of delivering service at bonded zone from conventional service into the new one via electronic document. Eventually, P- 42/BC/2009 became underlying law of mandatory use of electronic data interchange on bonded zone customs service.

Even though the regulation issued by Directorate General Customs and Office (DGCE), the branch customs office as the operational unit of DGCE, is the customs office in charge to delivering service at bonded zone. Based upon the goal to delivering excellent service to the user of bonded zone, it is very important to measure the level of quality of delivering service by Indonesia customs office Jakarta.

This research is aimed to conduct deep analysis of the description of the quality of electronic data interchange services (BC 2.3) providing by customs office, how the description of the user satisfaction on the bonded zone after experiencing the new electronic bonded zone service and another objective is to answer the question, what is the relationship among quality of service and user satisfaction of electronic data interchange service at bonded zone. Another aspect also covered by this research are including literature study, concept and theory of public administration, customer satisfaction, electronic data interchange and study about administering bonded zone.

This research follows quantitative research methodology with typical of research can be categorized as explanation research. The data gathered from primary data source i.e spreading the questioner to the user of bonded zone and also through direct interview with the Indonesian customs officer who involve in electronic service and conducting interview with the some bonded zone owner. The secondary data source obtained from a booklet and official accountability report of DCGE. The population on this research are user at bonded zone who had used electronic data service of BC2.3. Initially this research using total sample, however from total 116 user, as much 66 user has participated of this research by fulfilled the questioner.

This research using frequency description analysis (toward quality service indicators and customer satisfaction) and spearman's rank test to examine the relation variable among other. This research reveal that the quality of service and customer satisfaction had been responded positively by the user and answering the question that there is significant relationship between quality of service and customer satisfaction. This research also offering some suggestion to improve the quality of service, the suggestion includes the improvement of application of BC2.3 itself, upgrading the human skill and suggestion the breakthrough on the way of delivering service.