

BAB II

KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN

A. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini peneliti melihat beberapa jenis penelitian terdahulu mengenai EDI kepabeanan, yaitu:

Tabel-1 Penelitian-penelitian terdahulu

Peneliti	Judul	Permasalahan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Miranti Herwinda (Skripsi)	Analisis Pelaksanaan Sistem EDI Kepabeanan Dalam Pelayanan Arus Impor Barang: Studi Kasus Pada KPPBC Tipe A Khusus Tanjung Priok II Jakarta	Bagaimana pelaksanaan sistem EDI Kepabeanan dan kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh DJBC dan Importir pada pelaksanaan sistem EDI tersebut	Kualitatif	<ol style="list-style-type: none">1. Penerapan sistem EDI Kepabeanan merupakan wujud pemanfaatan teknologi informasi di bidang kepabeanan dan sarana bagi pelaksanaan fungsi fasilitator perdagangan, fungsi perekonomian serta fungsi pengawasan.2. Kendala dalam pelaksanaan system EDI Kepabeanan adalah:<ul style="list-style-type: none">• Layanan <i>ustoms Clearance</i> tidak 24 jam• Importir kurang memahami system dan prosedur kepabeanan untuk penyampaian PIB dengan system EDI• Pembaharuan (<i>Up-grade</i>) dari modul PIB kurang di publikasikan secara luas.

Mona Risma (Skripsi)	Pelaksanaan Sistem Pertukaran Data Elektronik (PDE) di bidang ekspor yang mulai berlaku secara nasional pada tahun 2004	Bagaimana pelaksanaan PDE ekspor pada KPBC Tipe A Khusus Tanjung Priok III baik dari sisi pengguna (<i>user</i>) maupun dari sisi Bea dan Cukai.	Kualitatif	Tujuan dari pelaksanaan PDE ekspor adalah untuk mempermudah dan memperlancar kegiatan kepabeanan dengan menggunakan teknologi informasi yang berbasis komputer.
----------------------	---	--	------------	---

Sumber: Skripsi

Dari hasil penelitian yang telah dibaca tersebut, peneliti belum menemukan penelitian yang menjelaskan pengaruh dari penerapan sistem EDI Kepabeanan pada peningkatan pelayanan penyelesaian dokumen impor seperti yang akan diteliti dalam penelitian ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini juga berbeda dengan dua penelitian di atas, yakni menggunakan pendekatan kuantitatif.

B. Konstruksi Model Teoritis

B.1. Sistem

Untuk memahami sistem informasi secara lengkap, terlebih dahulu dibahas pengertian dari sistem itu sendiri. Pendekatan dalam mendefinisikan sistem terbagi dalam dua kelompok, yaitu:

1. Pendekatan yang menekankan kepada prosedur

Pendekatan ini mendefinisikan sistem sebagai berikut: suatu sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkelompok bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sarana tertentu, sistem merupakan jaringan kerja dari prosedur yang lebih menekankan urutan operasi dalam sistem. Prosedur

adalah suatu urutan operasi klerikal (tulis menulis), biasanya melibatkan beberapa orang di dalam suatu atau lebih departemen, yang ditetapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi yang terjadi.

2. Pendekatan yang menekankan pada komponen atau elemennya

Pendekatan ini mendefinisikan sistem sebagai berikut: sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.²

Kedua kelompok definisi ini adalah benar dan tidak saling bertentangan, yang berbeda adalah cara pendekatannya. Untuk mempelajari sistem, maka lebih tepat untuk mengetahui definisi dari sistem itu terlebih dahulu.

Sistem menurut Supriyanto adalah:

Kumpulan elemen-elemen atau komponen-komponen atau subsistem-subsistem yang saling berintegrasi dan berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Sebuah sistem memiliki sistem yang lebih besar yang dinamakan supra sistem, supra sistem dimungkinkan memiliki sistem yang lebih besar, sehingga dinamakan supra dari supra sistem. Sebagai contoh, sistem computer memiliki subsistem perangkat lunak (*software*), subsistem perangkat keras (*hardware*) dan subsistem pengguna (*brainware*). Sedangkan subsistem *hardware* terdiri dari subsistem piranti *input*, piranti proses dan piranti *output*. Subsistem piranti *output* terdiri dari komponen seperti *mouse*, *keyboard*, suara dan sebagainya.³

Sistem menurut Mulyadi adalah:

² HM Jogiyanto, *Analisis dan Disain*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001, hal.2.

³ Aji Supriyanto, *Pengantar Teknologi Informasi*, Jakarta: Salemba, 2005. hal.238.

Sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.⁴

Sistem menurut Zulkifli Amsyah merupakan himpunan sesuatu “benda” nyata atau abstrak (*a set of things*) yang terdiri dari bagian-bagian atau komponen-komponen yang saling berkaitan, berhubungan, berketergantungan, dan saling mendukung, yang secara keseluruhan bersatu dalam kesatuan (*unity*) untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif.⁵

Ciri utama dari apa yang disebut dengan sistem adalah:

- a. Setiap sistem terdiri dari unsur-unsur
- b. Unsur-unsur tersebut merupakan bagian terpadu sistem yang bersangkutan
- c. Unsur bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem
- d. Suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar.

Sementara Wilkinson mendefinisikan sistem sebagai suatu kerangka (*framework*) yang terintegrasi dengan satu atau lebih tujuan.⁶ Secara umum istilah sistem diartikan sebagai suatu rangkaian yang saling berkaitan secara teratur dari berbagai yang ada didalamnya guna mendukung tercapainya tujuan tertentu. Istilah sistem dalam penelitian ini diarahkan untuk mendukung pembahasan sistem informasi manajemen, sehingga dititik beratkan pada sistem yang berkaitan dengan sistem manajemen.

Murdick, Ross dan Clagget mengemukakan bahwa:

⁴ Mulyadi, *Sistem Akuntansi*, Edisi 3, Yogyakarta: Penerbitan Sekolah Tinggi Ekonomi YKPN, 1993. hal.2.

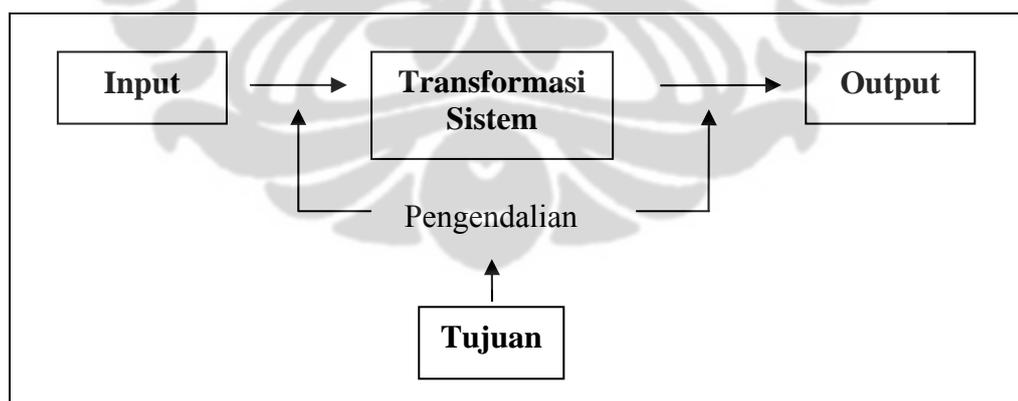
⁵ Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997, hal.4.

⁶ Joseph W Wilkinson, *Accounting and Information System, Third Edition*, John Wiley&Son Inc., Singapore: 1991. hal.4.

A system is a set of elements forming an activity or a processing procedure seeking common goals or goals by operating data and or energy and or matter in a time reference to yield information and or energy and or matter.⁷

Sebuah sistem mencakup rangkaian kegiatan yang saling berhubungan secara teratur atas dasar prosedur tertentu dalam mencapai tujuan, melalui operasi data, energi serta bahan lainnya guna mendapatkan informasi, energi atau hasil dalam bentuk khusus.

Sebuah sistem memiliki penghubung yang berfungsi melakukan interaksi antar subsistem atau elemen di dalam sebuah sistem. Sistem juga dapat menerima energi masukan dari elemen yang lain dan melakukan pengolahan untuk menghasilkan energi keluaran baik yang berguna maupun yang tidak berguna bagi sistem. Jika keluaran tidak berguna, maka akan dijadikan sampah atau dibuang oleh sistem. Suatu sistem dibuat pasti memiliki tujuan tertentu. Sebuah sistem dibuat jika dapat menghasilkan tujuan sesuai dengan yang dibutuhkan.⁸



Sumber: Aji Supriyanto, *Pengantar Teknologi Informasi*, 2005

Gambar II.1 Transformasi Elemen Sistem

Klasifikasi Sistem:

⁷ Robert G Murdick, Joel E Ross and James R Clagget, *Information System For Modern Management, Third Edition*, Prentice Hall Inc., New York: 1987. hal.15.

⁸ Aji Supriyanto, *Op.Cit*, hal.240.

- Sistem abstrak dan sistem nyata.
- Sistem alamiah dan sistem buatan manusia.
- Sistem tertentu (*deterministic system*), contoh: sistem program computer dan sistem tidak tentu (*probabilistic system*), contoh: sistem persediaan barang.
- Sistem tertutup, contoh sistem gaji perusahaan dan sistem terbuka, contoh: sistem penjualan.⁹

B.2. Sistem Informasi Manajemen

Informasi

Pengertian informasi yang dibahas dalam penelitian ini diarahkan pada informasi yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen. Menurut Murdick, Ross dan Clagget sebagai berikut:

*Information consists of data that have been retrieved, processed or otherwise used for informative of inference purpose, argument or as a basis for forecasting or decision making.*¹⁰

Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang.

Menurut James A O'Brien informasi adalah:

Information is data (for example, raw fact or observations) that have been put into a meaningful and useful context. This gives the information value for specific persons and meets their particular information needs. Thus, information is a basic

⁹ *Ibid*, hal.240.

¹⁰ Raymond McLeod, Jr. & G. Schell. *Sistem Informasi Manajemen*, Prenhallindo, Jakarta:2001, hal.12.

*resource that individuals and organizations must have to survive and succeed in today's society.*¹¹

Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang bermanfaat bagi organisasi agar dapat bertahan dan mencapai sasarannya.

Data

Data adalah keterangan tertulis mengenai sesuatu fakta (kenyataan) yang masih berdiri sendiri-sendiri, belum mempunyai pengertian sebagai kelompok, belum terkoordinasi satu sama lain, dan belum diolah sesuai keperluan tertentu. Informasi adalah data yang sudah diolah dengan cara tertentu menjadi bentuk yang sesuai dengan keperluan penggunaan informasi bersangkutan.

Manajemen

Manajemen adalah proses kegiatan mengolah sumber daya manusia, material, dan metode (3M: *Men, Material, Method*) berdasarkan fungsi-fungsi manajemen agar tujuan dapat tercapai secara efisien dan efektif.¹² Secara operasional manajemen dapat diartikan sebagai pelaksanaan fungsi-fungsi unit-unit dalam organisasi untuk merencanakan, menganggarkan, mengorganisasikan, mengarahkan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi pekerjaan unit masing-masing untuk mencapai tujuan keseluruhan organisasi secara efisien dan efektif. Manajemen juga berarti sebagai kelompok pimpinan dalam organisasi. Manajemen (*management*) adalah pekerjaan yang dikerjakan oleh manajer (*manager*).

Menurut James A.F Stoner manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya organisasi dan

¹¹ James A O'Brien, *Management Information Systems: A Managerial End User Perspective*, Boston: Richard D. Irwin Inc., 1990, hal.6.

¹² Zulkifli Amsyah, *Op.it.*, hal.2.

penggunaan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹³

- Perencanaan (*Planning*) adalah menentukan sasaran yang ingin dicapai, tindakan yang seharusnya dilaksanakan, bentuk organisasi yang tepat untuk mencapainya dan orang-orang yang bertanggung jawab terhadap kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan.
- Pengorganisasian (*Organizing*) adalah penetapan struktur peran-peran melalui penentuan aktivitas-aktivitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan dan bagian-bagiannya, pengelompokan aktivitas-aktivitas, penugasan kelompok-kelompok aktivitas kepada manajer-manajer, pendelegasian wewenang untuk melaksanakannya, pengkoordinasian hubungan-hubungan wewenang dan informasi baik horizontal maupun vertikal dalam struktur organisasi.
- Pengarahan (*Directing*) dapat diartikan sebagai seni atau proses untuk mempengaruhi dan mengarahkan orang lain agar mereka mau berusaha untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh kelompok.
- Pengawasan (*Controlling*) adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standar prestasi pada sasaran perencanaan, merancang sistem umpan balik informasi, membandingkan prestasi sesungguhnya dengan standar yang terlebih dahulu ditetapkan itu, menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa

¹³ James A.F Stoner, *Manajemen: edisi kedua*, Jakarta: Erlangga, 1990, hal.8.

semua sumber daya perusahaan telah digunakan dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran perusahaan.¹⁴

Komputer

Komputer adalah suatu alat elektronik yang digunakan untuk memasukkan, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi yang diperlukan.¹⁵ Semua jenis pengolahan (klasifikasi, kalkulasi, sortir, dan penyimpulan data angka) dapat dikerjakan oleh komputer. Keuntungan pemakaian alat pengolah komputer antara lain adalah:

- Efisiensi lebih tinggi
- Pengawasan kegiatan dapat dilakukan lebih tertib
- Biaya lebih rendah
- Kesalahan lebih sedikit
- Meningkatkan pelayanan pelanggan
- Memudahkan perencanaan dan pengorganisasian kegiatan operasional dan distribusi
- Keputusan yang berdasarkan informasi akan lebih mudah dibuat
- Mengurangi pemakaian petugas ketatausahaan.¹⁶

Semua pekerjaan data dan informasi tersebut dewasa ini sudah dikerjakan dengan bantuan komputer, sedangkan pengumpulan data dan informasi serta penyebaran atau pendistribusiannya sudah dilakukan dengan alat telekomunikasi.

Gabungan alat pengolah data komputer dengan alat komunikasi telah

¹⁴ Jusuf Udaya, *Pengantar Ilmu Manajemen: Buku Panduan Mahasiswa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991, hal.46-132.

¹⁵ Zulkifli Amsyah, *Op.Cit.*, hal.118.

¹⁶ *Ibid*, hal.130.

menghasilkan peralatan kantor yang canggih dalam bentuk jaringan informasi sehingga pekerjaan data dan informasi baik untuk keperluan manajemen organisasi maupun untuk keperluan pelayanan masyarakat konsumen telah berkembang dengan pesat. Beredarnya informasi dari unit ke unit lain maka terjadilah arus informasi atau hubungan informasi antarunit. Hubungan tersebut lazim disebut sebagai hubungan antarsubsystem dalam suatu kaitan kerja sama suatu sistem. Dengan demikian timbullah istilah Sistem Informasi. Karena sistem informasi tersebut dikerjakan dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen agar tujuan dapat tercapai secara efisien dan efektif, maka disebut Sistem Informasi Manajemen (SIM).

Menurut Davis dalam bukunya yang berjudul: *Management Information System*, mendefinisikan sistem informasi manajemen merupakan suatu mesin-pemakai yang terintegrasi untuk memberikan informasi yang mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan. Sistem ini memanfaatkan perangkat lunak dan perangkat keras komputer, prosedur manual, model untuk analisis perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan serta *database*.

B.3. Pelayanan

Pelayanan prima

Pelayanan merupakan aktivitas manajemen yang dilakukan oleh manajer dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan haruslah aktif dan dinamis, karena dalam pelayanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan atau organisasi.

Kata pelayanan secara terminologi berarti kata kerja yang mengandung arti suatu kegiatan dimana seorang/sekelompok orang yang selalu siap melakukan pekerjaan memberikan tenaga dan pikirannya untuk membantu orang dibidang tertentu.

1. Sebelum dilakukannya sistem *self assessment*, diakui bahwa pelaksanaan administrasi perpajakan berbelit-belit akan dihilangkan. ”diharapkan akan dihilangkan” tentunya mengandung arti yang positif, yaitu usaha yang dilakukan terus-menerus untuk menghilangkan administrasi yang berbelit-belit dan birokrasi itu amat tergantung pada keinginan dan kemampuan aparat.
2. Administrasi perpajakan harus berperan aktif dalam melaksanakan pengendalian administrasi pemungutan pajak. Berperan aktif mempunyai konotasi “tidak pasif” jadi harus tanggap dan selalu memperhatikan kepentingan wajib pajak dalam rangka memaksimalkan penerimaan pajak.

Beranjak dari pemikiran tersebut, bahwa pengertian pelayanan perpajakan pada hakekatnya dapat dirumuskan sebagai: upaya-upaya yang dilakukan oleh aparatur perpajakan secara aktif dengan pelaksanaan yang tidak berbelit-belit/birokrasi sesuai dengan peraturan perpajakan yang bersifat mudah, sederhana dan mempunyai kepastian hukum guna memaksimalkan penerimaan pada sektor perpajakan serta sesuai dengan kemampuan riil rakyat untuk pencapaian tujuan nasional.

Kualitas pelayanan perpajakan perlu dikaji melalui berbagai strategi pelayanan, yang dalam hal ini penulis mencoba untuk mengemukakan secara singkat konsep-konsep yang khusus menelaah mengenai pelayanan prima. Banyak

sekali konsep tentang pelayanan prima, namun dalam tulisan ini kami membatasi untuk menengahkan beberapa konsep yang menurut penulis cukup realistik untuk diterapkan di dalam peningkatan mutu pelayanan perpajakan di Indonesia. Sebelumnya, penulis kemukakan bahwa yang dimaksud dengan strategi pelayanan prima pada dasarnya adalah merupakan pencerminan kriteria pelayanan prima yang bisa diterapkan di sektor pemerintahan maupun di sektor swasta.

Menurut Albrecht dalam *Service Within 1990*, yang terkenal dengan konsep pelayanan internalnya menekankan kriteria pelayanan yang baik dengan tiga faktor kunci sukses dalam bentuk segitiga pelayanan (*service triangle*) yaitu:

1. Visi atau strategi untuk pelayanan;
2. Orang di garis depan yang berorientasi pada pelanggan;
3. Sistem yang menyenangkan pelanggan.

Tiga unsur dari sistem segi tiga pelayanan tersebut mempunyai peran saling mempengaruhi untuk secara bersama-sama menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi

Inti pokok sasaran pada strategi pelayanan menurut Albrecht pada dasarnya adalah berorientasi pada kepuasan pelanggan. Yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan/konsumen terhadap suatu pelayanan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan pelayanan/jasa tersebut. Apabila harapannya terlampaui berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa, dan juga akan menimbulkan kepuasan yang sangat tinggi (*very satisfy*). Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak

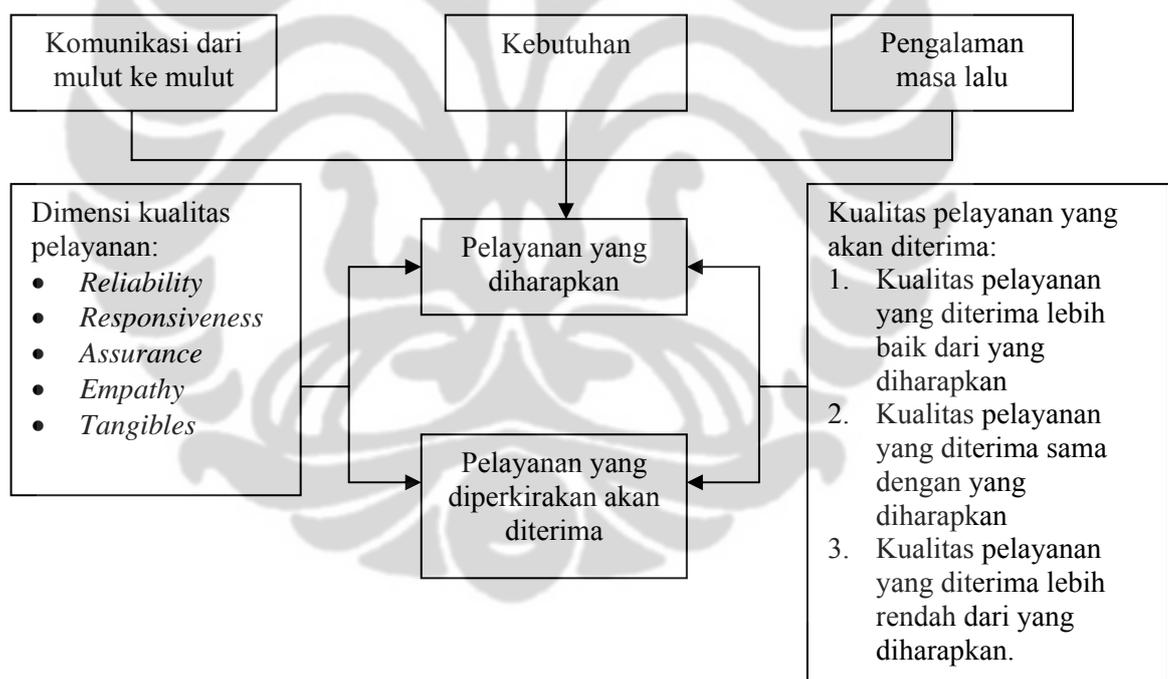
memenuhi apa yang diinginkannya atau organisasi tersebut gagal melayani konsumennya. Apabila harapannya sama dengan apa yang dia peroleh berarti konsumen itu puas (*satisfy*). Harapan maupun penilaian konsumen terhadap kinerja organisasi menyangkut beberapa dimensi kualitas pelayanan.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

4. *Empathy* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses pelayanan.¹⁷

Berikut adalah gambaran bagaimana mekanisme dan ukuran mengenai kualitas jasa oleh konsumen dengan menggunakan dimensi dari Parasuraman:¹⁸



Sumber: Fitzsimmons dan Fitzsimmons

Gambar II.2 Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Jasa

Kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

¹⁷ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi (LPFE) Usakti, 2002, hal.66-68.

¹⁸ *Ibid*, hal.65.

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan;
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan;
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan;
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable* (pertanggungjawaban), *proactive* (proaktif) dan *partnership marketing* (kerjasama pemasaran) sesuai dengan situasi pemasaran.¹⁹

Pelayanan yang diberikan dapat mengenai sasaran sebagaimana yang diharapkan tetapi adakalanya tidak sesuai dengan harapan yang menerima. Dengan demikian upaya pelayanan tersebut dirasakan tidak mengena pada obyeknya. Pada waktu-waktu tertentu, pelayanan yang ditampilkan dirasakan kurang pas oleh penerimanya, sehingga terjadi perbedaan persepsi antara pemberi pelayanan dengan penerimanya tentang wujud pelayanan tersebut. Keadaan ini akan menimbulkan keluhan yang akan menjadikan kesenjangan (*gap*).

Masalah kesenjangan ini, seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang disebut juga sebagai Parasuraman's SERVQUAL model, bahwa ada 5 (lima) kesenjangan:

1. *Gap* Persepsi Manajemen, yaitu adanya perbedaan penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa;

¹⁹ Aviliani, dan Wilfridus Elu, *Membangun Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan*, dalam Manajemen Usahawan Indonesia No. C5/TH.XXVI, Mei, 1997, hal.12.

2. *Gap* Spesifikasi Kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi-spesifikasi kualitas jasa;
3. *Gap* Penyampaian Pelayanan, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyerahan jasa (*service delivery*);
4. *Gap* Komunikasi Manajemen, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal;
5. *Gap* dalam Pelayanan yang Dirasakan, adalah perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh pelanggan.²⁰

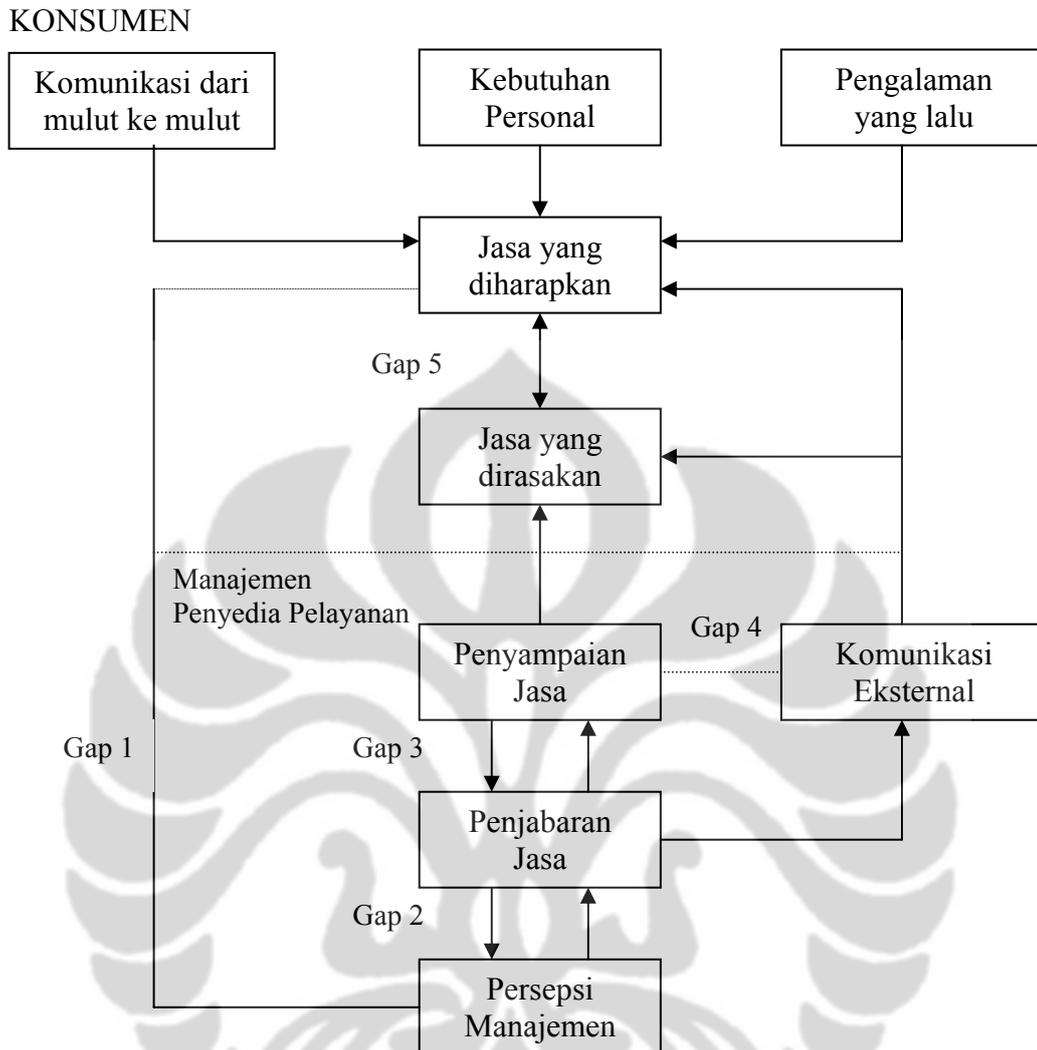
Hal-hal pokok yang perlu diperhatikan dalam model pada gambar II.3 antara lain:

- Identifikasi atribut kunci kualitas jasa dari sudut pandang manajemen dan konsumen
- Penekanan pada kesenjangan (*gap*) antara konsumen dan penyedia jasa terutama pada persepsi dan harapan.
- Pemahaman tentang implikasi teratasinya kesenjangan yang ada terhadap jasa.

Dari uraian di atas dapat ditelaah lebih lanjut konsep kualitas pelayanan yang merupakan landasan pemahaman pengukuran dan pendekatan kualitas pelayanan sebagai berikut:²¹

²⁰ A. Parasuraman, Valarie A Zeithaml dan Leonard L. Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, *Journal of Marketing*, Vol.49, 1995, hal.41-50.

²¹ Farida Jasfar, *Op.Cit.*, hal.80.



Sumber: Parasuraman et al (1985), *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*, *Journal of Marketing*, Vol.49, hal.44

Gambar II.3. Model “Kesenjangan” oleh Parasuraman

Pelayanan publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.²² Pelayanan

²² Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005), hal.1-2.

publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain

6. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.²³

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. kinerja (*performance*);
2. keandalan (*reliability*);
3. mudah dalam penggunaan (*ease of use*);
4. estetika (*esthetics*) dan sebagainya.²⁴

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons, dalam bukunya *Service Management: Operation, Strategy and Informaton Technology*, suatu perbandingan antara pelayanan jasa secara elektronik dan pelayanan jasa tradisional dapat dilihat pada tabel berikut.²⁵

Tabel-2 Tabel perbandingan pelayanan jasa secara elektronik dan tradisional

Sifat/Karakteristik	Pelayanan Elektronik	Pelayanan Tradisional
Jenis pertemuan	Tidak bertatap muka	Tatap muka
Ketersediaan	Setiap waktu	Standar jam kerja
Akses	Dari rumah	Datang ke lokasi penjualan
Area pasar	Seluruh dunia (luas)	Lokal

²³ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006. hal.6.

²⁴ *Ibid*, hal.6

²⁵ Farida Jasfar, *Op.Cit.*, hal.141.

Suasana	Terdapat keterbatasan elektronik	Terdapat lingkungan fisik
Persediaan kompetitif	Kemudahan/Keleluasaan	Personalisasi
Privasi	Keadaan tanpa nama	Interaksi sosial

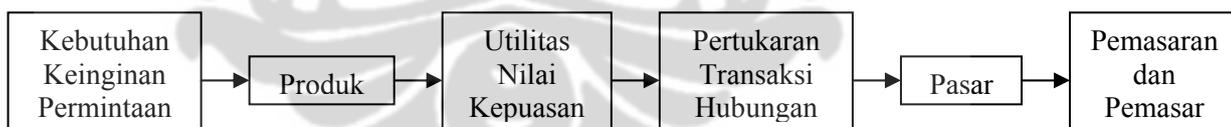
Sumber: Fitzsimmons dan Fitzsimmons

B.4. Pemasaran

Pemasaran

Pemasaran merupakan kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.²⁶

Pemasaran juga merupakan proses sosial dan manajerial dengan mana seseorang atau kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai.²⁷ Definisi pemasaran ini didasarkan pada konsep-konsep inti berikut: *kebutuhan, keinginan, produk, utilitas, nilai dan kepuasan; pertukaran, transaksi, dan hubungan pasar; pemasaran dan pemasar.*



Gambar II.4. Konsep-Konsep Inti Pemasaran

Manajemen Pemasaran

Philip Kotler mendefinisikan Manajemen Pemasaran sebagai:

“Marketing (management) is the process of planning and executing the conception, pricing, promotion and distribution

²⁶ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*, Jakarta: Rajawali, 1990, hal.5.

²⁷ Bambang Tri Cahyono, *Manajemen Pemasaran: Modul*, Jakarta: IPWI, 1996, hal.2.

*of ideas, good and service to create exchange that satisfy individual and organizational objectives”.*²⁸

Manajemen Pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi dan distribusi gagasan, barang dan jasa untuk menghasilkan pertukaran dan memenuhi sasaran-sasaran perorangan atau organisasi.

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu ini bisa diukur. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis, yaitu:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis
2. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*)²⁹

B.5. Sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) Kepabeanan

Sistem Pertukaran Data Elektronik atau *Electronic Data Interchange* (EDI) adalah pertukaran informasi bisnis antar aplikasi-antar perusahaan secara elektronik

²⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian edisi ke tujuh Volume satu*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, hal.11.

²⁹ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997, hal.3.

menggunakan standar yang disepakati bersama. Pertukaran informasi tersebut dilakukan memanfaatkan jaringan EDI, BisnisNET. Setiap pelanggan BisnisNET akan diberi *mailbox* yang memiliki identifikasi khusus yang disebut EDI *number* dan *password* yang berfungsi sebagai identitas/ alamat pelanggan jaringan serta menjamin keamanan transaksi dokumen. Sistem EDI dapat dilaksanakan apabila ada komitmen yang kuat diseluruh jajaran yang terlibat dalam sumber daya manusia yang handal dalam arti profesional, terampil dan mempunyai integritas yang tinggi. Suatu informasi bisnis dapat dipertukarkan apabila prosedur yang berlaku sederhana atau *simple* tidak berbelit-belit dan mempunyai standar yang jelas. Karena itu dalam penggunaan sistem pertukaran data secara elektronik, diperlukan penyederhanaan sistem dan prosedur menjadi sesederhana mungkin dengan tidak menghilangkan kebutuhan informasi yang benar-benar dibutuhkan serta didukung teknologi yang memadai.

Sistem pemberitahuan pabean melalui media *Electronic Data Interchange* (EDI) memberikan kesempatan kepada importir atau perusahaan pengurusan jasa kepabeanan untuk mentransmit informasi dari satu komputer ke komputer lainnya secara cepat, mudah, akurat. Pemakaian komputer ini juga disebut *Accelerated Commercial Release Operation Support System* (ACCROS).³⁰

Empat jenis dokumen standar yang digunakan dalam EDI Kepabeanan:

1. CUSREP (*Customs Coveyance Eeprt Message*), merupakan dokumen elektronik mengenai rencana kedatangan sarana pengangkut yang diajukan oleh Perusahaan Pelayaran kepada Bea dan Cukai.

³⁰ *Ibid*, hal24.

2. CUSCAR (*Customs Cargo Report Message*) adalah dokumen elektronik mengenai kargo yang dimuat dalam sarana pengangkut (manifes) yang dilaporkan oleh Perusahaan Pelayaran kepada Bea dan Cukai.
3. CUSDEC (*Customs Declaration Message*) adalah dokumen elektronik mengenai barang yang akan dilepas dari pengawasan pabean, seperti PIB yang diajukan importir atau kuasanya kepada Bea dan cukai.
4. CUSRES (*Customs Respons Message*) adalah dokumen yang merupakan tanggapan dari Bea dan Cukai atas diterimanya CUSREP, CUSCAR, dan CUSDEC. Tanggapan ini dapat berupa pemberian nomor registrasi, penetapan jalur pemeriksaan, atau persetujuan pengeluaran barang.

Disamping dokumen tersebut di atas, dalam kaitannya dengan EDI di bidang kepabeanan terdapat juga beberapa dokumen standar yang akan dipertukarkan yaitu dokumen yang berkaitan dengan pemenuhan pembayaran bea masuk dan PDRI. Mengingat sistem pembayaran bea masuk dapat dilakukan melalui Bank Devisa Persepsi, maka transaksi elektronik ini melibatkan perbankan. EDI dalam sistem pembayaran ini dikenal dengan *Electronic Fund Transfer (EFT)*, yang meliputi:

1. *Payment Order (PAYROD)* adalah dokumen elektronik yang berisi perintah dari pengguna jasa kepabeanan (importir) kepada bank untuk membayar bea masuk dan PDRI ke Kas Negara.
2. *Debit Advice (DEBADV)* merupakan dokumen elektronik yang berisi informasi dari bank kepada importir yang menyatakan bahwa rekening

importir telah didebet sebesar sejumlah uang yang tertera dalam *payment order* untuk pembayaran bea masuk dan PDRI.

3. *Credit Advice* (CREADV) adalah dokumen elektronik yang berisi informasi dari bank kepada Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara serta Bea dan Cukai yang menyatakan bahwa pada rekening kas Negara telah dikreditkan sejumlah uang untuk pembayaran bea masuk dan PDRI atas barang yang diimpor oleh importir.

Sistem EDI Kepabeanan yang merupakan interaksi antar organisasi dengan model pertukaran dua arah (*application-to-application*) diharapkan memberi efisiensi dan meningkatkan daya saing produk Indonesia di pasar global melalui:

- a. Peningkatan kualitas pelayanan yang lebih mudah dan lebih cepat;
- b. Pengurangan tatap muka (*personal contact*) dengan harapan dapat juga mengurangi biaya transaksi (*transaction cost*) yang mungkin timbul dari tatap muka tersebut;
- c. Peningkatan kelancaran arus barang;
- d. Pengawasan pabean yang lebih efektif dan efisien.

Sistem EDI Kepabeanan menjadi sistem yang digunakan dan merupakan tanggung jawab Ditjen Bea dan Cukai dalam pelaksanaannya guna memberikan pelayanan penyelesaian dokumen impor terhadap masyarakat usaha dengan lebih cepat dan tepat melalui media elektronik. Dengan demikian unsur-unsur utama yang diperlukan untuk bekerja dalam mencapai tujuan Sistem EDI Kepabeanan adalah:

a. Perangkat/Komponen

Perangkat/Komponen untuk mengoperasikan Sistem EDI Kepabeanan yang dipersyaratkan baik di lingkungan Ditjen Bea dan Cukai maupun Masyarakat Usaha Kepabeanan sehingga sistem dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang diharapkan terdiri dari: (1) Aplikasi *In-House* Pengguna Sistem EDI Kepabeanan; (2) Aplikasi *Interface* Pengguna Sistem EDI Kepabeanan; (3) Jaringan EDI (*EDI Network*); (4) Sistem Komputer dan Komunikasi Data; dan (5) Fasilitas Komunikasi.

b. Prosedur Kepabeanan

Prosedur Kepabeanan adalah semua kegiatan di bidang kepabeanan yang wajib dilakukan untuk memenuhi peraturan dan ketentuan, dalam hal yang berhubungan dengan Sistem EDI Kepabeanan.

c. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia dimaksud adalah sumber daya manusia Ditjen Bea dan Cukai serta masyarakat usaha yang mampu dan terkait langsung dalam mengoperasikan Sistem EDI Kepabeanan sesuai dengan kepabeanan yang berlaku.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan panduan bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan sangat menentukan bagi sukses atau tidaknya suatu pelaksanaan penelitian. Dengan metode penelitian, gejala dari dari objek yang diteliti dapat

dirumuskan secara objektif dan rasional. Hal ini menunjukkan arti penting penggunaan metode penelitian untuk mendapatkan data dengan tujuan yang dilandasi oleh metode keilmuan. Metode penelitian akan menentukan bagaimana penelitian akan dilakukan, sebagaimana dikutip berikut ini:

*The term methodology refers to the way in which we approach problems and seek answers. In the social sciences the term applies to how one conducts research. Our assumptions, interest, and purposes shape which methodology choose.*³¹

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian lapangan.

Metode penelitian lapangan menurut Schatmant dan Strauss adalah

*”Metode penelitian lapangan mirip sebuah payung yang digunakan untuk menaungi berbagai tehnik yang dipergunakan untuk mendapat berbagai pengetahuan dan proses berfikir mengenai pengetahuan tersebut”.*³²

C.1. Pendekatan Penelitian

Mengacu kepada jenis data dan analisisnya, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif

C.2. Jenis penelitian

Dalam hal ini, penelitian yang dilakukan dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis, yaitu berdasarkan tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan dimensi waktu.

- Berdasarkan tujuan penelitian

³¹ Steven J. Taylor dan Robert Bogdan, *Introduction to Qualitative Research Methods: The Search for Meaning, Second Edition*, (Singapore: John Willey and Sons, 1984), hal.1.

³² W. L Neuman, *Social Research Methods :Qualitative and Quantitative Approaches*, 3rd edition; University of Wisconsin at White Water, hal 348 mengutip pada Schatmant and Strauss, 1973 hal. 7

Jenis penelitian ini berdasarkan tujuannya termasuk ke dalam jenis penelitian deskriptif yaitu bercirikan adanya formulasi hipotesis yang spesifik yang memberikan gambaran yang jelas tentang adanya potensi ekstensifikasi barang kena cukai terhadap peningkatan penerimaan cukai dan pemulihan kerusakan lingkungan. Jenis penelitian deskriptif biasanya dipakai untuk menggambarkan suatu fenomena baru yang menjadi sorotan masyarakat.

Suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat sebuah deskripsi atau penggambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.³³ Gambaran yang muncul akan melalui proses pengadaptasian terhadap masyarakat yang membacanya.

Penelitian deskriptif akan menciptakan suatu wacana dan pemahaman baru mengenai suatu permasalahan yang akan membuka cakrawala masyarakat. Gambaran tersebut juga dapat dijadikan pedoman dalam mengenali dan mengidentifikasi satu variabel secara lebih jelas.

- Berdasarkan dimensi waktu

Penelitian ini termasuk dalam *cross-sectional research*, karena dilakukan pada satu waktu tertentu, pada saat melaksanakan praktek lapangan, sebagaimana halnya yang dinyatakan oleh Bailey dan Babbie berturut-turut yaitu:

“Most survey studies are in theory cross-sectional, even though in practice it may take several weeks or months for interviewing to be completed. Researchers observe at one point in time.”³⁴

³³ Neuman, *opcit*; hal.19-20

³⁴ Kenneth D. Bailey, *Methods of Social Research*, Fourth Edition, New York: The Free Press, 1994, hal.36.

“Many research projects are designed to study some phenomenon by taking a cross section of it at one time and analyzing that cross section carefully”³⁵

- Berdasarkan manfaat penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian murni, karena penelitian tersebut dilakukan atas dasar keingintahuan peneliti terhadap suatu hasil aktivitas yang ada dalam masyarakat.

C.3. Teknik Pengumpulan Data

- Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dari referensi yang bersumber dari berbagai literatur seperti buku-buku, jurnal, majalah, peraturan perundang-undangan, hasil penelitian sebelumnya yang nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam pengembangan analisis.

- Studi Lapangan (*Field Research*)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Neuman menggambarkan penelitian lapangan sebagai bentuk studi kasus pada kelompok kecil orang dalam durasi waktu tertentu. Peneliti terlebih dahulu memilih kelompok masyarakat yang akan diteliti lalu baru memulai penelitiannya. Dalam teknik ini, peneliti mengamati dan berinteraksi secara langsung di lingkungan alami subyek penelitiannya dalam periode waktu tertentu.³⁶ Selanjutnya untuk mendapatkan data yang baik, tepat, relevan dengan kebutuhan penelitian, maka penulis menggunakan metode

³⁵ Earl Babbie, *The Practival of Social Research*, Eight Edition, Belmont, California: Wadsworth, 1995, hal.100.

³⁶ Neuman, *opcit*;hal.32-33.

pengumpulan data melalui wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan.³⁷ Wawancara ini merupakan wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan berdasarkan pedoman wawancara yang berisi butir-butir atau pokok-pokok pemikiran mengenai hal yang akan ditanyakan pada waktu wawancara berlangsung.³⁸

- **Kuisisioner**

Teknik kuisisioner digunakan untuk memperoleh data kualitatif yang dikuantitatifkan dalam memberikan persepsi tentang pelaksanaan Sistem EDI Kepabeanan dan pelayanan arus barang impor. Teknik ini dilakukan dengan pengajuan pertanyaan tertulis bersifat tertutup atau pertanyaan yang dilengkapi dengan sejumlah alternatif jawaban.

C.4. Narasumber/informan

Narasumber atau informan dalam penelitian ini terdiri dari pengguna sistem EDI (masyarakat usaha), dan pejabat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu:

1. Yoseph Ariyansyah yang merupakan Kepala Kantor Operasional Komputer dan Distribusi Dokumen (OKDD) KPPBC Tipe A1 Soekarno Hatta.

³⁷ Lexy J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998, hal.135.

³⁸ Manasse Malo dan Sri Trisnoningias, *Metode Penelitian Masyarakat*, Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Indonesia, hal.139.

2. Octovany yang merupakan Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) Nippon Express.
3. Tedi Purwoko yang merupakan *Import Coordinator* PT. Yasulor Indonesia

C.5. Teknik Analisis Data

Data dalam skripsi ini ada dua macam. Data primer diperoleh dari hasil wawancara, kuisisioner dan pengamatan di lapangan sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil penelitian dan telaah dokumen yang mendukung. Sebelum diadakan analisis data, data hasil kuisisioner kemudian di-*edit* sekaligus dilakukan tabulasi data untuk selanjutnya diuraikan dengan menggunakan table silang. Analisis data dilakukan dengan seksama karena hasil analisis data inilah yang akan memberikan arti dan makna dalam menjawab masalah penelitian. Lebih jelasnya langkah-langkah dalam menganalisis data diuraikan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kuat lemahnya pengaruh/hasil pelaksanaan Sistem EDI Kepabeanan dalam rangka peningkatan pelayanan arus barang impor digunakan perhitungan *Contingency Coefficient* dengan cara:³⁹
 - Menghitung Frekuensi Teoritis dengan memanfaatkan table silang berikut

$$F_{t \text{ ax}} = \frac{K_a \times B_x}{T}$$

Keterangan:

$F_{t \text{ ax}}$ = Frekuensi Teoritis pada kotak dengan kolom a pada baris x

K_a = Jumlah pada kolom a

B_x = Jumlah pada baris x

³⁹ Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1995, hal.282.

T = Jumlah sample total

- Menghitung Chi Kuadrat, dengan rumus

$$X^2 = \frac{\sum (F_o - F_t)^2}{F_t}$$

Keterangan:

X^2 = Chi Kuadrat

F_o = Frekuensi yang diperoleh dari hasil penelitian

F_t = Frekuensi teoritis

Menurut Masri Singarimbun, beberapa syarat yang perlu diperhatikan untuk menghitung Chi Kuadrat (X^2) adalah:

1. Tidak boleh dipakai untuk sampel yang kurang dari 20.
 2. Frekuensi Teoritis (F_t) minimum harus 5 dalam setiap kotak untuk tabel 2 X 2 (dua kolom, dua baris); untuk tabel yang lebih besar, 80% harus 5 atau lebih (jadi sebelum Chi Kuadrat dihitung, F_t setiap kotak perlu dihitung). Jika syarat-syarat ini tidak dipenuhi, beberapa kolom perlu digabung).
 3. Suatu kotak atau sel tidak boleh mempunyai frekuensi kurang dari 1.⁴⁰
- Menghitung lebih dahulu derajat kebebasan untuk mengetahui signifikansi pengaruh/hasil pelaksanaan Sistem EDI Kepabeanan, dengan rumus

$$Dk = (k - 1) (b - 1)$$

Keterangan:

⁴⁰ *Ibid*, hal.287

k = kolom

b = baris

Jika X^2 perhitungan $\geq X^2$ table Chi Kuadrat (Lampiran), maka pengaruh dianggap signifikan untuk derajat kebebasan (dk) yang bersangkutan dengan taraf kesalahan 5%.

- Kemudian dihitung *Contingency Coefficient*-nya dengan rumus

$$C = \sqrt{\frac{X^2}{X^2 + N}}$$

Keterangan:

X^2 = Chi Kuadrat

N = Jumlah sample

Hasil *Contingency Coefficient* ini kemudian dibandingkan dengan pedoman untuk menginterpretasikan koefisien korelasi dalam Tabel berikut ini:

Tabel-3 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

C.6. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang penting kedudukannya dalam penelitian. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk

kalimat pertanyaan. Suatu hipotesa dapat diperoleh dari 3 sumber yang mempunyai hubungan dengan jenis atau sifat penelitian yaitu:

1. Berdasarkan pengalaman, pengamatan dan dugaan peneliti,
2. Hasil dari penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya,
3. Teori-teori yang sudah terbentuk.⁴¹

Peranan hipotesa dalam suatu penelitian adalah memberikan tujuan bagi penelitian, membantu dalam penentuan arah yang harus ditempuh, menghindarkan suatu penelitian yang tidak berarah dan tidak bertujuan serta pengumpulan data yang sebenarnya tidak ada hubungannya dengan penelitian.⁴²

Dalam penelitian ini, peneliti membuat hipotesa berdasarkan atas kajian literatur dan kerangka pemikiran, yaitu sementara disimpulkan, bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan Sistem EDI Kepabeanan dengan peningkatan pelayanan di KPPBC Tipe A1 Soekarno Hatta.

C.7. Site Penelitian

Dalam penelitian ini, *site* penelitiannya adalah Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Soekarno Hatta.

C.8. Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas “Sistem EDI Kepabeanan” dan variabel terikat “Peningkatan pelayanan penyelesaian dokumen impor”. Secara lengkap operasionalisasi konsep efektivitas penerapan Sistem EDI Kepabeanan dalam rangka peningkatan pelayanan penyelesaian dokumen impor dapat dirangkum dalam Tabel-4 berikut ini:

⁴¹ Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1994, hal.25.

⁴² *Ibid*, hal.24.

No	Variabel	Teori	Indikator	Sumber Data
1	Sistem EDI Kepabeanan		a. Perangkat/Komponen b. Prosedur Kepabeanan c. Sumber Daya Manusia	
2.	Pelayanan Penyelesaian Dokumen Impor	Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Kualita Jasa): a. <i>Reliability</i> b. <i>Responsiveness</i> c. <i>Assurance</i> d. <i>Empathy</i> e. <i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu • Keterbukaan • Kesederhanaan • Kejelasan dan Kepastian • Efisiensi • Ekonomis 	DJBC dan Masyarakat Usaha Kepabeanan

C.9. Model Analisis



Indikator:

1. Perangkat/Komponen
2. Prosedur Kepabeanan
3. Sumber Daya Manusia

Indikator:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Keterbukaan
4. Efisiensi
5. Ekonomis
6. Ketepatan waktu

C.10. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Untuk memfokuskan penelitian ini, maka perlu diketahui lebih dahulu ciri dari populasi penelitian yang digolongkan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu: (1) Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Soekarno Hatta, yang terkait dengan pelaksanaan Sistem EDI Kepabeanan; (2) Masyarakat Usaha Kepabeanan yang berfungsi sebagai penyeimbang dan untuk mendapatkan obyektivitas hasil penelitian tentang pelaksanaan Sistem EDI Kepabeanan khusus di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Soekarno Hatta.

b. Sampel

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan Tabel Krejcie. Alasan penggunaan metode ini karena praktis dan tidak perlu dilakukan perhitungan yang rumit karena didasarkan atas tingkat kesalahan 5% atau kepercayaan terhadap populasi bernilai 95%. Pengambilan sampelnya dilakukan dengan teknik *proportionate stratified random sampling*, karena anggota populasinya tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Sesuai Tabel Krejcie, jumlah sample total yang diambil sebanyak 72 orang dari jumlah total 90 orang. Untuk jelasnya proporsi sampel dapat dilihat dalam Tabel berikut:

Tabel-5 Proporsi Sampel

No.	Ciri-ciri Populasi	Jumlah Populasi	Proporsi Sampel	Jumlah Sampel
1.	Seksi Operasional Komputer dan Distribusi Dokumen (Operator Konsul)	5	$5/90 \times 72$	4
2.	Bendaharawan	2	$2/90 \times 72$	1
3.	PPPI	4	$4/90 \times 72$	3
4.	PFPB	25	$25/90 \times 72$	20
5.	PFPD Hijau/Merah	22	$22/90 \times 72$	18
6.	Masyarakat Usaha	32	$32/90 \times 72$	26
	Jumlah	90		72

Sumber: Tata Usaha KPBC Tipe A1 Soekarno Hatta