



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI PENGGUNA JASA KEPABEANAN TERHADAP BEBERAPA
KUALITAS PELAYANAN KANTOR PELAYANAN UTAMA (KPU)
BEA DAN CUKAI TANJUNG PRIOK**

TESIS

HORAS MARDAPOT BAJA SINAGA

NPM 660529015Y

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK

DEPOK

Juli 2009



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI PENGGUNA JASA KEPABEANAN TERHADAP BEBERAPA
KUALITAS PELAYANAN KANTOR PELAYANAN UTAMA (KPU)
BEA DAN CUKAI TANJUNG PRIOK**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi

HORAS MARDAPOT BAJA SINAGA

NPM 660529015Y

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK

KEKHUSUSAN EKONOMI KEUANGAN NEGARA DAN DAERAH

DEPOK

Juli 2009

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri,

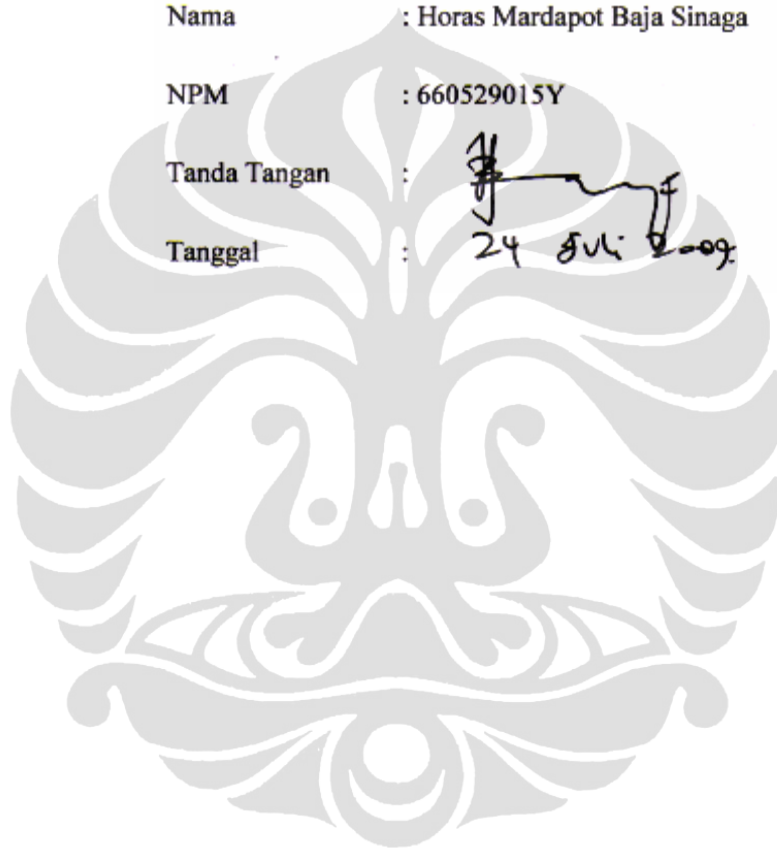
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Horas Mardapot Baja Sinaga

NPM : 660529015Y

Tanda Tangan : 

Tanggal : 24 Juli 2009



HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Horas Mardapot Baja Sinaga

NPM : 660529015Y

Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Iman Rozani, SE., M.Soc., Sc.

(.....)

Penguji : RH Achmadi, M.Soc., Sc.

(.....)

Penguji : Dr. Maddaremmeng A. Panennungi

(.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 24 Juli 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Ekonomi pada fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

- (1). Bapak Iman Rozani,SE,M.Soc,Sc, yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- (2). Segenap dosen dan staf akademik MPKP, antara lain Dr.Andi Fahmi Idris Lubis, Mas Haris, Mas Dedi, Mas Triman, atas perhatian dan bantuannya selama penulis belajar dan menyelesaikan tesis ini;
- (3). Para Pejabat dan rekan sekerja penulis yang ada di KPU Bea dan Cukai Tanjung Priok, khusus nya Pak Kushari (selaku Kepala Kantor), Sdr.Budi Winanto, para *Client Coordinator (CC)*, untuk izin penelitian dan bantuannya;
- (4). Isteri tercinta Esther Monalisa Silaen, anak-anakku Bestika Keren Angelika dan Ebenhaezer Andi Hasiholan, yang membuat penulis tetap bersemangat menyelesaikan tesis ini;
- (5). Keluarga yang terkasih: Bapak/Ibu/Mertua, adik-adik, ipar, yang selalu berdoa, mendukung, dan cinta kasih yang diberikan selama ini;
- (6). Rekan-rekan angkatan 13 MPKP (sore), untuk kebersamaan yang berkesan selama ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu

Depok, Juli 2009
Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Indonesia, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Horas Mardapot Baja Sinaga
NPM : 660529015Y
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Departemen : Ilmu Ekonomi
Fakultas : Ekonomi
Judul Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non –Exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Persepsi Pengguna Jasa Kepabeanan Terhadap Beberapa Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Utama (KPU) Bea dan Cukai Tanjung Priok

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 24 Juli 2009

Yang menyatakan



(Horas Mardapot Baja Sinaga)

ABSTRAKSI

Nama : Horas Mardapot Baja Sinaga
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul : Persepsi Pengguna Jasa Kepabeanan Terhadap Beberapa Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Utama (KPU) Bea dan Cukai Tanjung Priok

KPU merupakan salah satu bentuk pembaharuan administrasi Bea dan Cukai yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kemampuan Bea dan Cukai dalam rangka meningkatkan efisiensi pelayanan dan efektifitas pengawasan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip *good governance*, didukung teknologi informasi, organisasi berdasarkan fungsi dan sumber daya manusia yang profesional dan berdedikasi tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan KPU terhadap Pengguna Jasa Kepabeanan, untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dengan harapan Pengguna Jasa Kepabeanan atas kualitas pelayanan KPU, untuk mengetahui dimensi apa dari dimensi kualitas pelayanan KPU yang telah memenuhi harapan Pengguna Jasa Kepabeanan, dan untuk mengetahui posisi dimensi *transparency* dan *responsiveness* dalam Diagram Kartesius, dengan mengacu pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (Servqual) yang dikemukakan oleh A.Parasuraman, Valerie A Zeithaml dan Lonard Berry (PZB) yang telah dimodifikasi menjadi 8 (delapan) dimensi kualitas pelayanan disesuaikan dengan kondisi KPU

Hipotesis yang diajukan adalah (1). Terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel independen (*reliability, assurance, tangibility, emphaty, responsiveness, transparency, fairness dan access*) dalam menentukan kualitas layanan KPU, (2) Terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna jasa terhadap pelayanan KPU, (3). Dimensi *Transparency dan Responsiveness* berada pada Kuadran A (Pertahankan Prestasi) pada Diagram Kartesius.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan penyebaran angket kuisiонер yang berisi 31 (tiga puluh satu) butir pernyataan yang meliputi aspek-aspek dimensi kualitas pelayanan KPU. Metode pengambilan sample yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, dengan teknik *incidental sampling*. Kuisiонер yang disebar sebanyak 150 exemplar, namun yang kembali hanya 86 exemplar (57%)

Metode analisis data dilakukan dengan uji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen (analisis regresi), uji beda rata-rata antara persepsi dan harapan (uji t), dan analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

- (1). Terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel independen (dimensi kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna Jasa). Berdasarkan pengujian kontribusi masing-masing dimensi dengan uji t, diperoleh hasil tidak ada dimensi yang signifikan, karena terjadi gejala multikolinearitas. Setelah dilakukan uji analisa regresi berganda dengan metode *Backward* diperoleh model regresi baru

yang menyimpulkan hanya dimensi *fairness* yang memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPU,

- (2) Terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan atas kualitas pelayanan KPU. Sesuai uji t (uji beda), ditemukan perbedaan yang signifikan pada semua dimensi, yang berarti tidak ada satupun dimensi kualitas pelayanan yang telah memenuhi harapan pengguna jasa kepatuhan
- (3) Sesuai dengan Diagram Kartesius dimensi *transparency* masih berada pada Kuadran C (Prioritas Rendah) yang berarti baik harapan maupun persepsi pengguna jasa kepatuhan terhadap dimensi ini masih rendah. Sementara dimensi *responsiveness* berada dalam kuadran B (Pertahankan Prestasi) yang berarti KPU telah berhasil memenuhi harapan pengguna jasa kepatuhan

Analisa dengan metode yang lain diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- (1). Pengujian dengan metode Analisa Tingkat Kesesuaian, ditemukan bahwa antara persepsi dan harapan termasuk dalam kriteria 'sangat sesuai'.
- (2). Pengujian dengan Analisa Nilai Penting Relatif, diperoleh hasil 3 (tiga) dimensi yang paling penting dalam pembentukan kualitas pelayanan KPU adalah dimensi *reliability*, *empathy*, dan *assurance*
- (3). Pengujian dengan Diagram Kartesius, tidak ada dimensi kualitas pelayanan yang mendapatkan prioritas utama (Kuadran A).

Kata Kunci : KPU, Pengguna Jasa Kepatuhan, Servqual

ABSTRACT

Name : Horas Mardapot Baja Sinaga
Program of Study : Magister of Planning and Public Policy
Title : Customs Stakeholder Perception regarding KPU's Quality Services

KPU (Major Customs Service Office, at Tanjung Priok) is one of the new customs administration developments. It aims to improve the service quality and the service efficiency and monitoring affectivity refer to the government rule which based on good governance supported by IT and best human resources performance.

This Research' aim is to acknowledge whether there is significant impact of the KPU quality service to the user of Customs Service User requirement service ; to acknowledge whether there is significant differentiation between perception with the expectation of the user of Customs Service User requirement service from KPU ; to acknowledge what dimension is from KPU service quality which fulfill the expectation of the user of Customs Service User requirement service ; and to acknowledge the position of transparency and responsiveness in Kartesius Diagram which referring to 5 KPU's service quality dimension (Servqual) quoted from A.Parasuraman, Valerie A. Zeithaml and Lonard Berry (PZB) which has been modified to be 8 dimension of service quality adjusted with current KPU condition.

Hypothesis submission are : (1).There are significant influents between independent variable (reliability, assurance, tangibility, empathy, responsiveness, transparency, fairness and access) in determined the service quality of KPU, (2).There is average differences between perception and expectation of KPU service usage, (3).Dimension transparency and responsiveness on quadrant a (first priority) in Kartesius Diagram

This research is quantitative research with spreading questioner checklist contain of 31 question which covering quality dimension service in KPU. The method of sample usage is non probability sampling with incidental sampling. Total 150 questioner spreading only 86 returned

Analysis data method are done by examining the impact of independent variable to variable dependency (analysis regression), examining of average difference between perception and expectation (test t) and analysis between perception and expectation

The result of research showing that:

- (1).There is influence of independent variable (service quality dimension) to independent variable(satisfaction of the custom user from KPU Service) based on contribution test for each dimension with test t, it gain result that there no significant dimension because of multycollinearity syndrome. After doing the analysis double regression test with backward method, it resulted new regression model which summarizing only fairness dimension giving significant contribution to the satisfactory KPU's service user
- (2).There is average significant difference between perception and expectation of KPU service. Based on test t (differ test), it is found out the significant difference to all

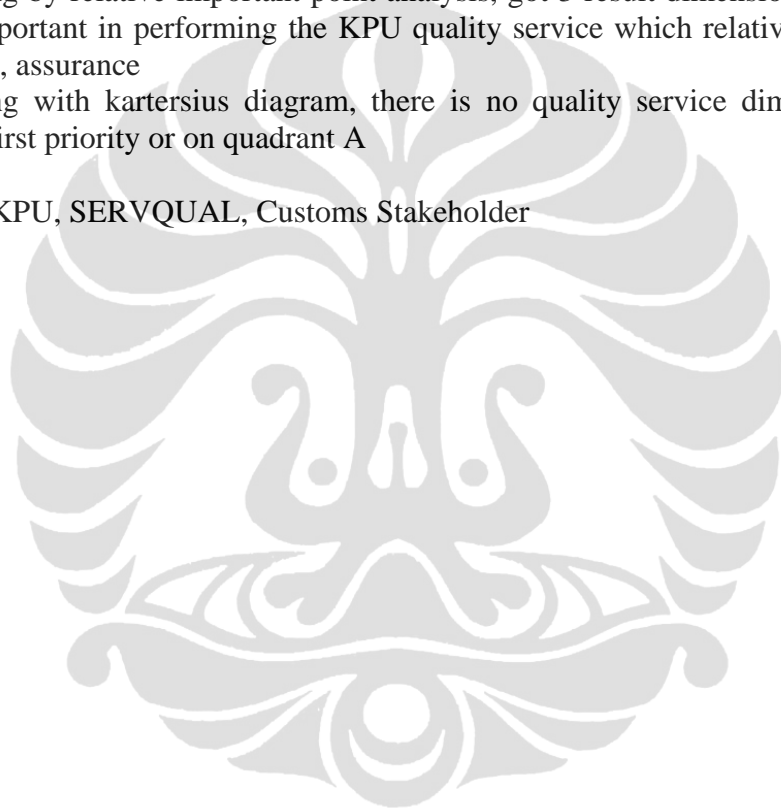
dimension, which means there is no quality dimension which fulfilling the expectation of the service's user.

- (3). Based on Kartesius Diagram, transparency dimension still on quadrant C (low priority) which means either hope or perception of custom clearance service user to this dimension is still low, whilst responsiveness dimension on quadrant B (maintain performance) which means KPU still fulfill the expectation or hope of the KPU'S service user

Other analysis method got a summary as per below detail:

- (1).Examining by analysis method of the similar stage, found out that between perception and hope include of “ very similar “ criteria
- (2).Examining by relative important point analysis, got 3 result dimension which is the most important in performing the KPU quality service which relativity dimation, empathy, assurance
- (3).Examining with kartesius diagram, there is no quality service dimension which having first priority or on quadrant A

Keywords : KPU, SERVQUAL, Customs Stakeholder



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAKSI (INDONESIA/INGGRIS)	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Pokok Masalah	7
1.3. Tujuan Penulisan	8
1.4. Ruang Lingkup Penelitian	8
1.5. Kegunaan Penelitian	9
1.6. Sistematika Penulisan	9
2. METODE PENELITIAN	11
2.1. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	12
2.2. Teknik Pengumpulan Data	12
2.3. Pengujian Validitas dan Realibilitas Kuesioner	15
2.3.1. Uji Validitas Alat Ukur	15
2.3.2. Uji Reliabilitas Alat Ukur	16
2.3.3. Analisis Faktor	17
2.4. Metode Analisis Data	18
2.4.1. Uji Pengaruh Variabel-Variabel Independen terhadap Varabel Dependen (Analisis Regresi)	18
2.4.2. Menguji Beda Rata-rata antara Persepsi dan Harapan (Uji t)	20
2.4.3. Analisis Kesenjangan antara Persepsi dan Harapan	20
3. LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	24
3.1. Konsep Pelayanan	24
3.2. Teori Kualitas Pelayanan	26
3.3. Kualitas Pelayanan Pada Instansi Pemerintah	33
3.4. Pengukuran Kualitas Pelayanan	38
3.5. Model SERVQUAL	40
3.5.1. Kelemahan Model SERVQUAL	44
3.5.2. Keunggulan Model SERVQUAL	45
3.6. Kepuasan Pelanggan	47
3.7. Cara Menentukan Tingkat Kepuasan	50
3.8. Kerangka Pemikiran	52
3.9. Dimensionalisasi	54

4. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	59
4.1. Tujuan KPU	59
4.2. Keunggulan KPU	60
4.3. Konsep Pelayanan KPU	62
4.4. Konsep Pengawasan KPU	63
4.5. Manfaat KPU	64
4.5.1. Dari sisi Pengguna Jasa Kepabeanan	64
4.5.2. Dari sisi Bea dan Cukai	65
4.6. Layanan Unggulan	65
4.6.1. Pelayanan Impor Jalur Prioritas	66
4.6.2. Pelayanan Impor Jalur Hijau	66
4.6.3. Pelayanan Impor Jalur Merah	67
4.6.4. Pelayanan Ekspor	67
4.6.5. Pelayanan Penyelesaian Permohonan Keberatan	67
4.6.6. Pelayanan Permohonan Pengembalian/Restitusi Bea Masuk dan/atau Denda Administrasi	67
4.7. Perbandingan Beberapa Data Impor Pra KPU dengan Pasca KPU.....	68
5. ANALISIS HASIL PENELITIAN	73
5.1. Deskripsi Hasil Kuisisioner	73
5.2. Deskripsi Persepsi dan Harapan atas Kualitas Pelayanan KPU.....	74
5.3. Uji Instrumen Penelitian	78
5.3.1. Uji Validitas	79
5.3.2. Uji Reliabilitas	84
5.4. Analisis Faktor	87
5.5. Pengujian Hipotesis	93
5.5.1. Analisis Regresi Ganda	93
5.5.2. Penguji Perbedaan dengan Uji-t	100
5.5.2.1. Dimensi Yang Berperan Terhadap Kesenjangan	103
5.5.2.2. Diagram Kartesius	105
5.5.2.3. Nilai Penting Relatif atas Delapan Dimensi Kualitas Pelayanan KPU	108
5.6. Respon atas Pertanyaan Terbuka	110
5.7. Keterbatasan Penelitian	112
6. KESIMPULAN DAN SARAN	113
6.1. Kesimpulan	113
6.2. Saran	115
DAFTAR REFERENSI	117

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).....	70
Tabel 4.2	Jumlah Penerimaan Bea Masuk (Milyar Rupiah).....	71
Tabel 4.3	Tonase Dalam Bruto (Juta Kg)	71
Tabel 4.4	Rata-Rata Perubahan PIB, BM, Tonase	72
Tabel 4.5	Jumlah dan Kategori Pengguna Jasa Kepabeanan KPU Tanjung Priok	72
Tabel 5.1	Persepsi Responden atas Kualitas Pelayanan KPU	74
Tabel 5.2	Harapan Responden atas Kualitas Pelayanan KPU	77
Tabel 5.3	Hasil Uji Validitas item Instrument Persepsi dan Harapan atas Kualitas Pelayanan KPU	80
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas Item Instrument Persepsi Atas Kualitas Pelayanan KMO And Bartlett's Test.....	81
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Faktor Persepsi atas Kualitas Pelayanan.....	82
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas Item Instrument Harapan Atas Kualitas Pelayanan KMO And Bartlett's Test	83
Tabel 5.7	Hasil Uji Validitas Faktor Harapan Atas Kualitas Pelayanan Anti-Image Matrices	84
Tabel 5.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi dan Harapan Atas Kualitas Pelayanan	85
Tabel 5.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Atas Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi	85
Tabel 5.10	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrument Harapan Atas Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi	86
Tabel 5.11	Faktor Analisa (Varimax Rotation) Persepsi atas Kualitas Pelayanan KPU	88
Tabel 5.12	Faktor Analisa (Varimax Rotation) Harapan Kualitas Pelayanan KPU	91
Tabel 5.13	Non AutoKorelasi.....	93
Tabel 5.14	Hasil Analisis Regresi Ganda	96
Tabel 5.15	Hasil Analisis Persamaan Regresi	97
Tabel 5.16	Pengujian Model Persamaan Regresi	98
Tabel 5.17	Hasil Uji Perbedan Rata-rata antara Persepsi dan Harapan Kualitas Pelayanan KPU	100
Tabel 5.18	Hasil Uji Perbedaan Rata-rata antara Dimensi Persepsi dan Harapan Kualitas Pelayanan KPU	101
Tabel 5.19	Gap antara Persepsi dan Harapan atas Kualitas Pelayanan KPU	104
Tabel 5.20	Tingkat Kesesuaian Dimensi Penelitian	105
Tabel 5.21	Nilai Penting Relatif atas Delapan Dimensi Kualitas Pelayanan KPU	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Comparison of Lead Time for Contaener Import.....	4
Gambar 2	Diagram Katesius	19
Gambar 3.1	Suplemen Pelayanan	31
Gambar 3.2	Model Kualitas Jasa	41
Gambar 3.3	Konsep Kepuasan Pelanggan	48
Gambar 3.4.	Kerangka Pemikiran	53
Gambar 3.5.	Pengujian Persepsi dan Harapan	53
Gambar 5.1	Normal P-P Plot of regresion Standarized Residual	94
Gambar 5.2	Scatter Plot	95
Gambar 5.3	Visualisasi Persepsi dan Harapan dalam Diagram Kartesian	108

