

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dan dalam rangka menjawab permasalahan penelitian serta hipotesis, ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh secara bersama-sama variable independen (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy, transparency, fairness, dan access*) terhadap variable dependen (kepuasan pengguna jasa KPU). Berdasarkan pengujian kontribusi masing-masing dimensi dengan uji t, diperoleh hasil tidak ada dimensi yang signifikan, karena terjadi gejala multikolinearitas. Tapi setelah dilakukan uji analisis 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 satu pun dimensi kualitas pelayanan yang telah memenuhi harapan pengguna jasa.
3. Sesuai dengan Diagram Kartesius dimensi *Transparency* masih berada pada Kuadran C (Prioritas Rendah) hal ini dapat diterjemahkan bahwa :
 - Proses pelayanan di KPU yang unggul/*excellent* **belum** dapat dipantau dan diamati oleh pengguna jasa.
 - Sistem dan prosedur pelayanan di KPU yang unggul/*excellent*, **belum** cukup terbuka dan jelas.
 - Proses penetapan tagihan Bea Masuk (BM) dan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI) di KPU yang unggul/*excellent* **belum** dilakukan secara terbuka dan jelas.

Sementara dimensi *Responsiveness* berada dalam Kuadran B (Pertahankan Prestasi) yang berarti KPU telah berhasil memenuhi harapan mereka akan :

- Kepastian izin yang diperlukan untuk penyelesaian suatu importasi.
 - Pelayanan yang cepat dan tepat.
 - Keinginan untuk membantu pengguna jasa (Good Will).
 - Tersedian waktu untuk menanggapi permintaan pengguna jasa.
4. Berdasarkan kesimpulan butir (3), dikaitkan dengan konsep pelayanan prima yang dicanangkan oleh KPU, maka dimensi *responsiveness* telah memenuhi harapan baik manajemen KPU maupun pengguna jasa kepabeamanan, sementara dikaitkan dengan konsep *good governance* ternyata dimensi *transperancy* dalam pelaksanaannya belum dapat memenuhi karena masih berada di kuadran C (Prioritas Rendah) padahal ideal nya dimensi tersebut berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi).
5. Analisa dengan metode yang lain diperoleh kesimpulan sebagai berikut:
- 5.a. Pengujian dengan metode Analisis Tingkat Kesesuaian, ditemukan bahwa antara persepsi dan harapan termasuk dalam kriteria ‘sangat sesuai’. Dimensi *tangibility* merupakan dimensi dengan tingkat kesesuaian yang tertinggi.
 - 5.b. Pengujian dengan analisis Nilai Penting Relatif, diperoleh hasil 3 (tiga) dimensi yang mendapatkan bobot terbesar atau dianggap sebagai aspek yang paling penting dalam pembentukan kualitas pelayanan KPU yakni dimensi *realibility, emphaty, assurance*.
 - 5.c. Pengujian dengan Diagram Kartesius, tidak ada dimensi kualitas pelayanan yang mendapatkan prioritas utama atau berada pada kuadran A, untuk dilakukan perbaikan oleh manajemen KPU. Sementara ada 3 dimensi yang tidak menjadi perhatian masyarakat terhadap kualitas pelayanan KPU yakni *transperancy, akses, fairness* Dimensi *tangibility*

Universitas Indonesia

merupakan dimensi yang tidak perlu dilakukan pembenahan atau perbaikan lagi karena telah melebihi harapan Pengguna Jasa kepebeanan.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Memperhatikan hasil analisis kesenjangan antara persepsi dengan harapan untuk dimensi dari kualitas pelayanan KPU yang tergambar pada Diagram Kartesius, memang tidak terdapat dimensi kualitas pelayanan yang masuk dalam Kuadran A (Prioritas Utama) untuk menjadi perhatian lebih bagi Manajemen KPU untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, namun ada 3 (tiga) dimensi kualitas pelayanan yang masuk dalam Kuadran C (Prioritas Rendah) yakni *transparency*, *fairness*, *accessibility*, yang berarti baik harapan maupun persepsi pengguna jasa atas ketiga dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah rendah. Hal ini perlu disingkapi dengan lebih bijaksana mengapa para pengguna jasa memiliki harapan yang rendah atas ketiga dimensi tersebut, terlebih dimensi *transparency* dan *fairness* yang menurut pendapat penulis sebaiknya berada pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi).
2. Berdasarkan hasil analisa regresi berganda menunjukkan bahwa dimensi *fairness* hanya dapat menjelaskan sekitar 27% dari variasi variabel kepuasan penerima pelayanan KPU dan sisanya sebesar 73% dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menindaklanjuti temuan ini dengan mengidentifikasi faktor-faktor lain diluar 8 (delapan) dimensi tersebut.
3. Berkaitan dengan teknik pengumpulan data, agar diperoleh data yang lebih objektif serta mengurangi terjadinya bias, disarankan agar dilakukan perbedaan perlakuan terhadap responden berdasarkan kriteria tertentu misalnya lamanya berhubungan dengan Bea dan Cukai, karena hal ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepekaan (*sensitivity*) terhadap kualitas pelayanan dimana tanggapan

Universitas Indonesia

antara pengguna jasa yang telah lama berhubungan dengan Bea Cukai akan berbeda jika dibandingkan dengan pengguna jasa yang baru. (Winanto Budi 2007:128)

4. Berkaitan dengan keterbatasan waktu pengumpulan dan pengolahan data, kurang lebih hanya 6 (enam) minggu, dan untuk menghindari gejala multikolinearitas serta memberikan pengaruh yang signifikan antara variable independen dengan dependen maka disarankan agar jumlah sample semakin banyak justru akan semakin baik jika dibandingkan dengan jumlah sample kecil.

