



UNIVERSITAS INDONESIA

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PENGUSAHA DI KAWASAN BERIKAT PADA
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN
BEA DAN CUKAI TIPE A2 TANGERANG**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains (M.Si.) dalam Ilmu Administrasi**

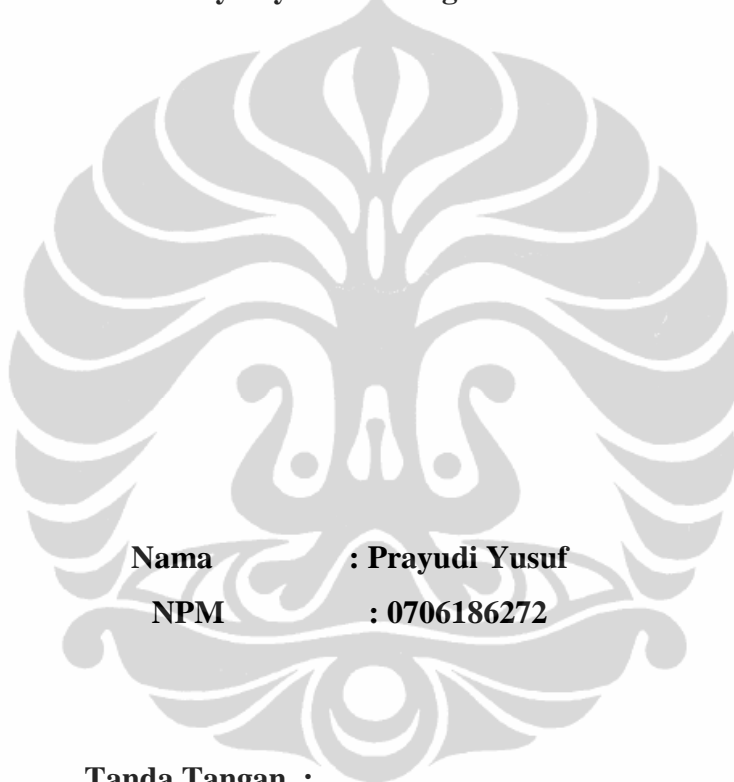
**NAMA : PRAYUDI YUSUF
NPM : 0706186272**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

**JAKARTA
Juni, 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**



Nama : Prayudi Yusuf
NPM : 0706186272

Tanda Tangan :

Tanggal : 30 Juni 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Prayudi Yusuf
NPM : 0706186272
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PENGUSAHA DI KAWASAN BERIKAT
PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN
BEA DAN CUKAI TIPE A2 TANGERANG

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si.) pada Program Pascasarjana, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI :

Ketua Sidang : **Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein** (.....)

Pembimbing : **Dr. Heri Kristiono, MA** (.....)

Penguji : **Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA** (.....)

Sekretaris Sidang : **Drs. Heri Fathurahman, M.Si.** (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T., karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi dengan kekhususan Administrasi dan Kebijakan Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Penulis 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, penulis mengucapkan terima kasih dengan setulus hati kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia;
2. Bapak Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein selaku Ketua Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia dan selaku Tim Penguji Tesis;
3. Bapak Drs. Zuliansyah Putra Zulkarnain, M.Si. selaku Sekretaris Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia;
4. Bapak Dr. Heri Kristiono, MA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini dan selaku Tim Penguji Tesis;
5. Bapak Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA selaku Tim Penguji Tesis;
6. Bapak Drs. Heri Fathurahman, M.Si. selaku Tim Penguji Tesis;
7. Bapak Dr. Robert Leonard Marbun, S.IP, MPA selaku pendamping dalam bimbingan tesis ini;
8. Bapak R. Fadjar Donny Tjahjadi, SE, M.Si. selaku senior baik di DJBC maupun di kampus Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang dengan senang hati membantu dalam penyusunan tesis ini;

9. Bapak Ir. Aziz Syamsu Arifin selaku Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang;
10. Ibu Sri Tuti Lestari, S.Sos. selaku atasan langsung penulis di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang yang memaklumi dan memberi kelonggaran waktu selama penyusunan tesis ini;
11. Bapak Muhammad Rasjidi, SE selaku Kepala Subbagian Umum Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang penulis perlukan;
12. Ibunda tersayang Khasiah Hanum dan istriku tercinta Farida, S.T. serta seluruh anggota keluarga yang tiada henti memberikan dorongan dan bantuan selama penulisan tesis ini;
13. Rekan-rekan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang yang bisa memaklumi dan memberikan bantuan selama penulisan tesis ini;
14. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan XV Publik UI atas kekompakan dan dukungannya selama masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini;
15. Rekan-rekan yang baik hati pada Sekretariat Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia atas bantuan dan dukungannya selama masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini;
16. Pihak-pihak lain yang tidak mampu penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut memberi andil dalam penulisan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah S.W.T. berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tangerang Selatan, 30 Juni 2009

Prayudi Yusuf

v

ABSTRACT

Name : Prayudi Yusuf
Study Program : Administration Science
Title : Correlation between Service Quality and Satisfaction of Firms in Bonded Zone at Customs Service Office Type A2 Tangerang

The focus of this study are (1) service quality of Customs Service Office Type A2 Tangerang with indicators are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy; (2) satisfaction of firms in Bonded Zone with indicators are service received happily, effective service, organization image, and care with customer needs; (3) correlation between service quality and satisfaction of firms in Bonded Zone. The indicators of service quality take from Service of Quality (SERVQUAL) of Zeithaml, Parasuraman, and Berry. The indicators of customer satisfaction : service received happily take from Moenir, effective service, organization image, and care with customer needs take from Goetsch and Davis, and Cook. This study uses quantitative approach, uses descriptive-explorative questioners survey method, and Cluster Accidental Sampling with 63 (sixty three) responder. Validity test of this study instrument are : content validity is consulted with the expert and construct validity uses Product Moment Correlation technic. Reliability test uses Alpha Cronbach. Statistical descriptive analyse is used, and result of this study shows that all of service quality indicators are good except reliability. Satisfaction of firms in Bonded Zone are good too. And based on Spearman's rank correlation technic, there are correlation between service quality and satisfaction of firms in Bonded Zone. The researcher suggests Customs Service Office Type A2 Tangerang uses Operation Room maximally, builds new office building with good layout and room function, realizes their promises in service delivery consistently, realizes reward and punishment in personnel policy consistently, builds care with customer needs in personnels' mind, and do service quality and customer satisfaction survey routinely.

Key world :

Service quality, customer satisfaction, Firms in Bonded Zone

ABSTRAK

Nama : Prayudi Yusuf
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang

Tesis ini membahas tentang (1) kualitas pelayanan menurut indikator : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe A2 Tangerang; (2) kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat menurut indikator : penerimaan secara gembira dan ikhlas, efektifitas pelayanan, citra organisasi, dan orientasi pada kebutuhan pelanggan; (3) hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat. Indikator kualitas pelayanan merujuk pada teori *Service of Quality (SERVQUAL)* dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Indikator kepuasan pelanggan : penerimaan secara gembira dan ikhlas dari pelanggan menurut Moenir; efektifitas pelayanan, citra organisasi, dan orientasi pada kebutuhan pelanggan menurut Goetsch dan Davis, dan menurut Cook. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, menggunakan metode penelitian survei dengan kuesioner yang bersifat deskriptif-eksploratif. Teknik sampling menggunakan *Cluster Accidental Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 63 (enam puluh tiga) responden. Uji validitas yaitu validitas isi dilakukan dengan mengkonsultasikan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner kepada pakar dan validitas konstruksi dilakukan dengan memakai rumus teknik korelasi *product moment*. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil penelitian dengan analisis statistik deskriptif atas variabel kualitas pelayanan menunjukkan semua indikator kualitas pelayanan sudah baik kecuali indikator *reliability* yang dinilai masih buruk. Demikian juga halnya dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat yang dinilai sudah baik. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi Peringkat *Spearman*, terbukti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat. Hasil penelitian menyarankan KPPBC Tipe A2 Tangerang agar memaksimalkan fungsi *Operation Room*, pembangunan gedung kantor baru memperhatikan tata letak dan fungsi ruang secara cermat, pemenuhan janji pelayanan secara konsisten, menjalankan *reward and punishment* secara konsisten, mendorong perubahan *mind set* pegawai lebih berorientasi pelayanan, dan melakukan survei kualitas pelayanan dan kepuasan secara berkala.

Kata kunci :

Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Pengusaha Di Kawasan Berikat

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

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prayudi Yusuf

NPM : 0706186272

Program Studi : Magister dengan kekhususan Administrasi dan Kebijakan Publik

Departemen : Ilmu Administrasi

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia

Jenis 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 :

**Hubungan Kualitas Pelayanan dengan
Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat pada
Kantor Pengawasan dan Pelayanan
Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang**

beserta 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 memublikasikan 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 : 30 Juni 2009

Yang menyatakan

(Prayudi Yusuf)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pembatasan Masalah.....	7
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan dan Signifikansi Penelitian.....	7
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2. Signifikansi Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
2. TINJAUAN LITERATUR.....	10
2.1. Tinjauan Literatur.....	10
2.1.1. Tinjauan Umum Administrasi Publik.....	10
2.1.1.1. Pengertian Administrasi.....	10
2.1.1.2. Tantangan Pegawai Administrasi Publik Saat Ini.....	12
2.1.2. Konsep Pelayanan.....	13
2.1.2.1. Pengertian Pelayanan.....	13
2.1.2.2. Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3. Konsep Pelanggan.....	19
2.1.3.1. Pengertian Pelanggan.....	19
2.1.3.2. Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3.3. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.3.4. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4. Modernisasi Institusi Kepabeanaan.....	25
2.1.5. Konsep Kawasan Berikat.....	29
2.1.5.1 <i>Duty Relief dan Exemption</i>	30
2.1.5.2 <i>Duty Relief for Inward Processing</i>	30
2.1.5.3 <i>Temporary Admission for Inward Processing</i>	31
2.1.5.4 Variasi dari Prosedur <i>TAP</i>	34
2.1.5.5 <i>Manufacturing Under Bond</i>	35
2.2. Model Analisis.....	36
2.3. Hipotesis Penelitian.....	38
2.4. Operasionalisasi Konsep.....	38

3. METODE PENELITIAN.....	41
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.3. Populasi dan Sampel.....	43
3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.4.1. Uji Validitas.....	45
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	45
3.5. Teknik Analisis Data.....	45
4. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	47
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
4.1.1. Reformasi Kepabeanaan Sebagai Bagian Dari Reformasi Birokrasi Departemen Keuangan.....	47
4.1.2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi dan Kebijakan DJBC.....	72
4.1.2.1. Pernyataan Visi.....	72
4.1.2.2. Pernyataan Misi.....	73
4.1.2.3. Penetapan Tujuan dan Sasaran.....	74
4.1.2.4. Strategi dan Kebijakan.....	76
4.1.3. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang.....	82
4.1.4. Pengusaha Di Kawasan Berikat.....	87
4.2. Pembahasan	91
4.2.1. Uji Instrumen Penelitian.....	91
4.2.1.1. Uji Validitas	92
4.2.1.2. Uji Reliabilitas.....	94
4.2.2. Hasil Penelitian.....	94
4.2.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ($X_1 - X_5$).....	94
4.2.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y).....	99
4.2.2.3. Pengujian Hipotesis Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat.....	101
4.2.3. Analisis Hasil Penelitian.....	106
4.2.3.1. <i>Tangibles</i>	107
4.2.3.2. <i>Reliability</i>	108
4.2.3.3. <i>Responsiveness</i>	108
4.2.3.4. <i>Assurance</i>	109
4.2.3.5. <i>Empathy</i>	109
4.2.3.6. Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat.....	110
5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1. Kesimpulan.....	112
5.2. Saran.....	113



DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat.....	37
--	----

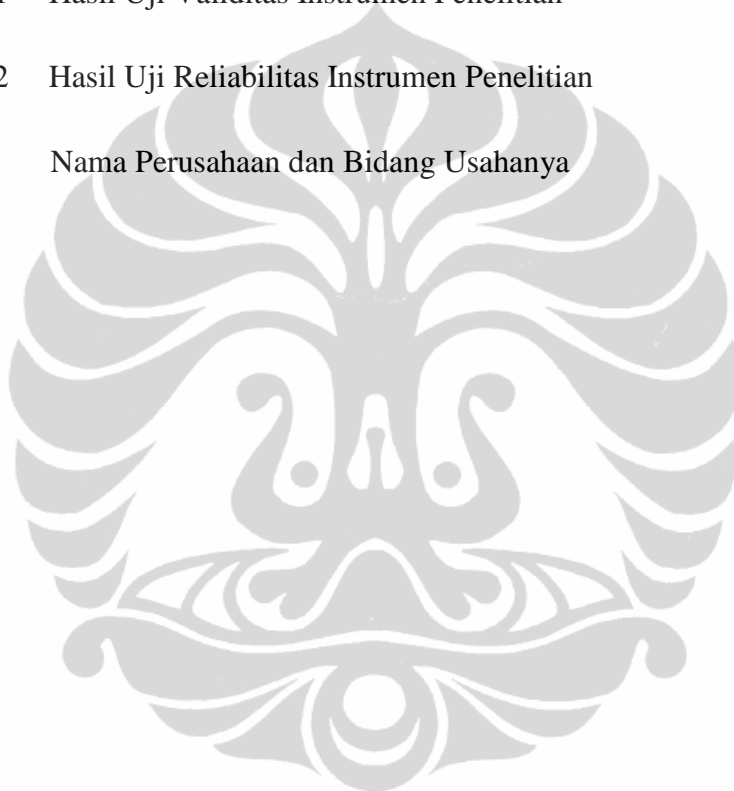
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Keterkaitan 10 Dimensi Kualitas Pelayanan dan <i>SERVQUAL</i>	18
Tabel 2.2 Variabel dan Indikator Penelitian.....	39
Tabel 3.1 Jumlah PDKB dan Kelompok Bidang Usahanya.....	44
Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan Periode Januari 2008 s.d. Desember 2008.....	85
Tabel 4.2 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Usia Periode Januari 2008 s.d. Desember 2008.....	86
Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana yang Dimiliki KPPBC Tipe A2 Tangerang periode Januari 2008 s.d. Desember 2008.....	87
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas atas Pernyataan Kualitas Pelayanan.....	92
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas atas Pernyataan Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat.....	93
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan ($X_1 - X_5$).....	94
Tabel 4.7 Deskripsi Frekuensi <i>Tangibles</i> (X_1).....	95
Tabel 4.8 Deskripsi Frekuensi <i>Reliability</i> (X_2).....	96
Tabel 4.9 Deskripsi Frekuensi <i>Responsiveness</i> (X_3).....	97
Tabel 4.10 Deskripsi Frekuensi <i>Assurance</i> (X_4).....	98
Tabel 4.11 Deskripsi Frekuensi <i>Empathy</i> (X_5).....	99

Tabel 4.12 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y).....	99
Tabel 4.13 Deskripsi Frekuensi Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (Y).....	100
Tabel 4.14 Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara Kualitas Pelayanan ($X_1 - X_5$) dengan Kepuasan PDKB (Y).....	102
Tabel 4.15 Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara <i>Tangibles</i> (X_1) dengan Kepuasan PDKB (Y).....	103
Tabel 4.16 Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara <i>Reliability</i> (X_2) dengan Kepuasan PDKB (Y).....	103
Tabel 4.17 Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara <i>Responsiveness</i> (X_3) dengan Kepuasan PDKB (Y).....	104
Tabel 4.18 Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara <i>Assurance</i> (X_4) dengan Kepuasan PDKB (Y).....	104
Tabel 4.19 Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara <i>Empathy</i> (X_5) dengan Kepuasan PDKB (Y).....	105

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuesioner Penelitian
- Lampiran II.1 Data Variabel X (Kualitas Pelayanan)
- Lampiran II.2 Data Variabel Y (Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat)
- Lampiran III.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian
- Lampiran III.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian
- Lampiran IV Nama Perusahaan dan Bidang Usahanya



DAFTAR SINGKATAN



<i>AfDB</i>	= <i>the African Development Bank</i>
<i>AHTN</i>	= <i>ASEAN Harmonized Tarif Nomenclature</i>
<i>AsDB</i>	= <i>the Asian Development Bank</i>
<i>ASW</i>	= <i>ASEAN Single Windows</i>
<i>CC</i>	= <i>Client Coordinator</i>
<i>CFRS</i>	= <i>Customs Fast Release System</i>
<i>DJBC</i>	= <i>Direktorat Jenderal Bea dan Cukai</i>
<i>EPZs</i>	= <i>Export Processing Zones</i>
<i>FTZ</i>	= <i>Free Trade Zone</i>
<i>HAKI</i>	= <i>Hak Atas Kekayaan Intelektual</i>
<i>HS</i>	= <i>Harmonized System</i>
<i>IDB</i>	= <i>the Inter-American Development Bank</i>
<i>IKU</i>	= <i>Indikator Kinerja Utama</i>
<i>IMF</i>	= <i>the International Monetary Fund</i>
<i>KON</i>	= <i>Komite Ombudsman Nasional</i>
<i>KPI</i>	= <i>Key Performance Indikator</i>
<i>KPPBC</i>	= <i>Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai</i>
<i>LAKIP</i>	= <i>Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah</i>
<i>MUB</i>	= <i>Manufacturing Under Bond</i>
<i>NSW</i>	= <i>National Single Window</i>
<i>NIK</i>	= <i>Nomor Identitas Kepabeanan</i>
<i>PDE</i>	= <i>Pertukaran Data Elektronik</i>
<i>PDKB</i>	= <i>Pengusaha Di Kawasan Berikat</i>
<i>PDRI</i>	= <i>Pajak Dalam Rangka Impor</i>
<i>PIB</i>	= <i>Pemberitahuan Impor Barang</i>
<i>PNBP</i>	= <i>Penerimaan Negara Bukan Pajak</i>
<i>PPJK</i>	= <i>Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan</i>
<i>PPKC</i>	= <i>Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai</i>

<i>SAFE FoS</i>	= <i>SAFE Framework of Standard to Secure and Facilitate Global Trade</i>
SOP	= Standar Operasi Prosedur
SPPB	= Surat Perintah Pengeluaran Barang
SPPB	= Surat Persetujuan Pengeluaran Barang
SSBP	= Surat Setoran Bukan Pajak
SSCP	= Surat Setoran Cukai atas Barang Kena Cukai dan PPN Hasil Tembakau
SSPCP	= Surat Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak
<i>TAP</i>	= <i>Temporary Admission for Inward Processing</i>
TPS	= Tempat Penimbunan Sementara
<i>TQM</i>	= <i>Total Quality Management</i>
<i>UE</i>	= <i>European Union</i>
UIK	= Unit Investigasi Khusus
<i>UNCTAD</i>	= <i>the United Nations Conference on Trade and Development</i>
UTPK	= Unit Terminal Peti Kemas
<i>VACIS</i>	= <i>Vehicle and Cargo Inspection System)</i>
<i>WB</i>	= <i>the World Bank</i>
<i>WCO</i>	= <i>the World Custom Organization</i>
<i>WTO</i>	= <i>the World Trade Organization</i>