



UNIVERSITAS INDONESIA

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
APLIKASI PERTUKARAN DATA ELEKTRONIK DENGAN
KEPUASAN PENGUSAHA DI TEMPAT PENIMBUNAN
BERIKAT PADA KANTOR PELAYANAN DAN
PENGAWASAN BEA DAN CUKAI
TIPE A1 JAKARTA**

TESIS

**ANDI PRABAWA
NPM : 08064400923**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PASCASARJANA
JAKARTA
JULI 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
APLIKASI PERTUKARAN DATA ELEKTRONIK DENGAN
KEPUASAN PENGUSAHA DI TEMPAT PENIMBUNAN
BERIKAT PADA KANTOR PELAYANAN DAN
PENGAWASAN BEA DAN CUKAI
TIPE A1 JAKARTA**

TESIS

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

**ANDI PRABAWA
NPM : 08064400923**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PASCASARJANA
JAKARTA
JULI 2010**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Andi Prabawa
NPM : 0864400923
Tanda Tangan :

Tanggal : 03 Juli 2010



HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Andi Prabawa
NPM : 08064400923
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : Hubungan Kualitas Pelayanan Program Aplikasi
Pertukaran Data Elektronik dengan Kepuasan
Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada
Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai
Tipe A1 Jakarta

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 : Dr. Walujo Iman Isworo, MEd (PA) (.....)
Pembimbing : Drs. Heri Kristiono, S.H., M.A. (.....)
Penguji : Kusumasto Subagyo, SE, M.Si. (.....)
Sekretaris Sidang : Drs. Heri Fathurahman, M.Si. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 03 Juli 2010

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, 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 Perpajakan 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 penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, selaku Ketua Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Bapak Dr. Walujo Iman Isworo, MEd (PA), selaku Ketua Sidang Penguji Tesis.
3. Bapak Drs. Heri Kristiono, S.H., M.A., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
4. Bapak Kusumasto Subagyo, SE, M.Si., selaku Penguji Ahli dalam Sidang Penguji Tesis
5. Bapak Drs. Heri Fathurahman, M.Si., selaku Sekretaris Sidang Penguji Tesis.
6. Para Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, khususnya dosen Program Studi Administrasi Perpajakan.
7. Rekan-rekan seperjuangan angkatan XIV Program Pascasarjana, Program Studi Ilmu Administrasi Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Perpajakan.
8. Rekan-rekan di kesekretariatan dan perpustakaan Program Studi Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Indonesia, yang telah banyak menunjang selesainya tesis ini.

9. Keluarga tercinta, Istriku dan anakku yang telah memberikan dorongan dan doa, selama mengikuti perkuliahan hingga saat ini, terutama untuk anak-anakku mudah-mudahan langkahku ini adalah motivasi bagi jalan hidup kalian.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
Kiranya semua amal baik, jasa, dan budi baik mereka mendapat berkah dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin.

Jakarta, Juli 2010

Penulis



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

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya akan bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andi Prabawa
NPM : 08064400923
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Perpajakan
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
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 Program Aplikasi Pertukaran Data Elektronik dengan Kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta.

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 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 : 03 Juli 2010
Yang menyatakan

(Andi Prabawa)

ABSTRAK

Nama : Andi Prabawa
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Program Aplikasi Pertukaran Data Elektronik Di Tempat Penimbunan Berikat Dengan Kepuasan Pengusaha Di Tempat Penimbunan Berikat Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Tipe A1 Jakarta

xvii + 121 halaman + 49 tabel+ 5 gambar+ 5 lampiran
daftar pustaka: 41 buku, 5 artikel/peraturan

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.

Kata Kunci:

PDE, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Tempat Penimbunan Berikat



ABSTRACT

Name : Andi Prabawa
Field of study : Administration Sciences
Title : The Relation Between The Quality of Services Program
And User Satisfaction of The Bonded Zone Electronic
Data Services Project At Indonesian Customs Office
Jakarta

xvii + 121 pages + 49 tables + 4 illustration + 5 attachments
bibliography: 41 literature books, 5 article/regulations

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.

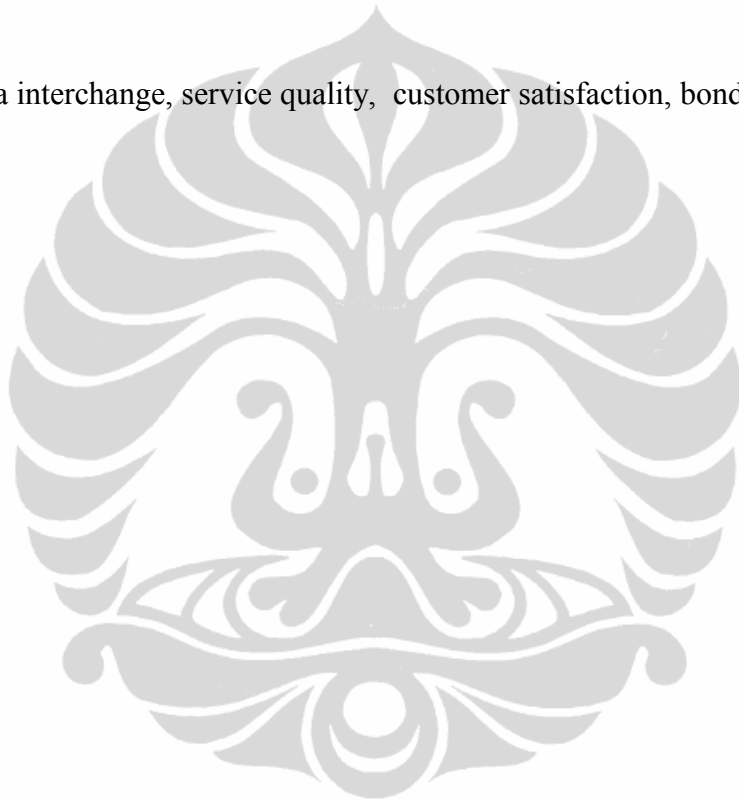
This research is aimed to conduct deep analysis of the description of the quality of electronic data interchange services (BC 2.3) providing by customs office, how the description of the user satisfaction on the bonded zone after experiencing the new electronic bonded zone service and another objective 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.

Keyword

electronic data interchange, service quality, customer satisfaction, bonded zone.

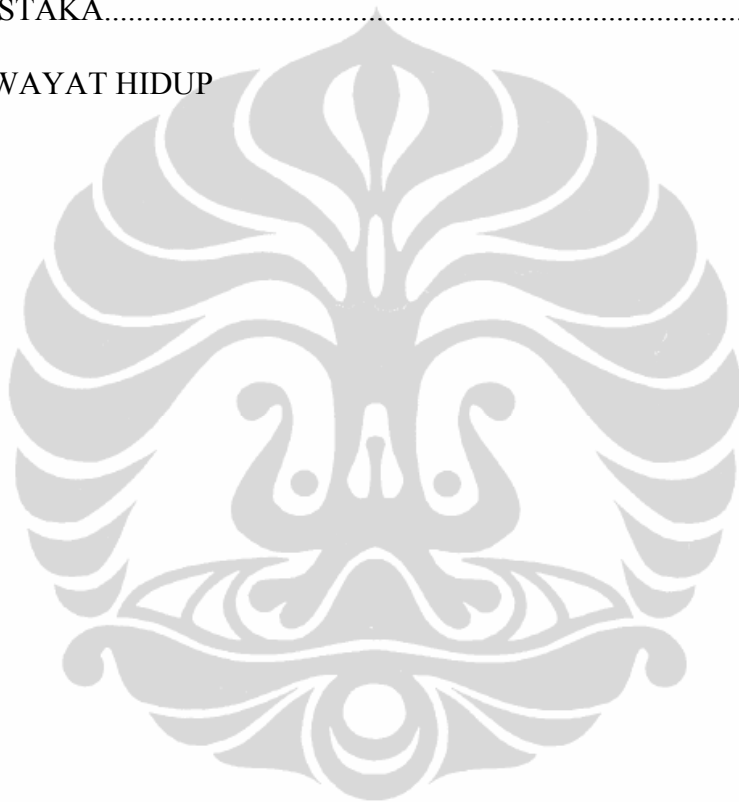


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR NOTASI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Penelitian.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1. Penelitian Sebelumnya Tentang Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengusaha.....	7
2.1.1.1. Penelitian yang Dilakukan oleh R. Fadjar Donny Tjahjadi tahun 2006.....	7
2.1.1.2. Penelitian yang Dilakukan oleh Irwan Djuhais tahun 2007.....	8
2.1.1.3. Penelitian yang Dilakukan oleh Prayudi Yusuf tahun 2009.....	9
2.1.2. Tinjauan Umum Administrasi Publik.....	13
2.1.2.1. Pengertian Administrasi Publik.....	18
2.1.2.2. Paradigma Administrasi Publik.....	20
2.1.3. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3.1. Pengertian Pelanggan.....	21
2.1.3.2. Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.3.3. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	25

2.1.4.	Konsep Pelayanan.....	25
2.1.4.1.	Pengertian Pelayanan.....	28
2.1.4.2.	Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.4.3.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	
2.1.4.4.	Hubungan Antar Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	32 33
2.1.5.	Aplikasi Pertukaran Data Elektronik.....	39
2.1.6.	Konsep Tempat Penimbunan Berikat.....	43
2.2.	Model Analisis.....	44
2.3.	Hipotesis Penelitian.....	45
2.4.	Operasionalisasi Konsep.....	
BAB III	METODE PENELITIAN.....	48
3.1.	Pendekatan.....	48
3.2.	Jenis Penelitian.....	49 50
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	51 51
3.4.	Populasi dan Sampel.....	52 52
3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	
3.5.1.	Uji Validitas.....	
3.5.2.	Uji Reliabilitas.....	
3.6.	Teknik Analisi Data.....	
BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	55
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	55
4.1.1.	Reformasi Kepabeanan.....	
4.1.2.	Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi dan Kebijakan DJBC.....	61 61
4.1.2.1.	Pernyataan Visi.....	61
4.1.2.2.	Pernyataan Misi.....	62
4.1.2.3.	Penetapan Tujuan dan Sasaran.....	64
4.1.2.4.	Strategi dan Kebijakan.....	
4.1.3.	Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta.....	65 74
4.2.	Pembahasan.....	74
4.2.1.	Uji Instrumen Penelitian.....	74
4.2.1.1.	Varibel Kualitas Pelayanan.....	78
4.2.1.2.	Variabel Kepuasan Pengusaha.....	79
4.2.2.	Hasil Penelitian.....	
4.2.2.1.	Analisis Deskriptif Konsep Kualitas Pelayanan.....	79 98

4.2.2.2.	Analisis Deskriptif Konsep Kepuasan Pengusaha.....	
4.2.2.3.	Pengujian Hipotesis Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat..	105
4.2.2.4.	Hasil Wawancara.....	112
BAB V	Kesimpulan dan Saran.....	113
	5.1. Kesimpulan.....	113
	5.2. Saran.....	113
	DAFTAR PUSTAKA.....	119
	LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Data Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran III	Jawaban Kuesioner
Lampiran IV	Daftar Perusahaan dan jenis TPB
Lampiran V	Hasil Keluaran dari SPSS versi 16



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Administrasi dan Unsurnya.....	15
Gambar 2.2 Hubungan antara Dimensi SERVQUAL dan 10 Dimensi dasar untuk Evaluasi Kualitas Pelayanan.....	32
Gambar 2.3 Pelayanan Dokumen BC 2.3 (Sistem PDE / On Line).....	42
Gambar 2.4 Model Analisis Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat.....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPPBC Tipe A1 Jakarta.....	68



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya.....	11
Tabel 2.2	Variabel dan Indikator Penelitian.....	46
Tabel 3.1	Jumlah TPB dan Kelompok Bidang Usahanya.....	51
Tabel 3.2	Guilford's Emperical Rule.....	54
Tabel 4.1	Empat Prakarsa Program Reformasi Kepabeanan.....	58
Tabel 4.2	Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan Tahun 2010.....	72
Tabel 4.3	Sumber Daya Manusaia Berdasarkan Usia Tahun 2010.....	73
Tabel 4.4	Sarana dan Prasarana yang dimiliki KPPBC Tipe A1 Jakarta...	73
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Butir-Butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4.6	Nilai Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Butir-butir Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	78
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan perusahaan.....	79
Tabel 4.9	Software Program Aplikasi PDE BC 2.3 Mudah Diinstal di Komputer.....	79
Tabel 4.10	Software Program Aplikasi PDE BC 23 Mudah Dioperasikan..	80
Tabel 4.11	Cara Pengisian Program Aplikasi PDE BC 2.3 Mudah.....	81
Tabel 4.12	Program Aplikasi PDE BC 2.3 Mudah Dimengerti.....	81
Tabel 4.13	Kehandalan Pelayanan Program Aplikasi PDE BC 2.3 Mampu Mempercepat Proses Pengurusan Dokumen.....	82
Tabel 4.14	Data yang Diterima di Server Langsung Bisa Diproses.....	83
Tabel 4.15	Program Aplikasi PDE BC 2.3 Dapat Dihandalkan Dalam Membantu Proses Pemasukan/Pengeluaran Barang di TPB.....	83
Tabel 4.16	Petugas Dengan Segera Mengatasi Kesulitan Yang Dihadapi Pengusaha.....	84
Tabel 4.17	Respon dari Bea Cukai Dapat Diterima Dengan Cepat.....	85
Tabel 4.18	Petugas Bea dan Cukai Dapat Memberikan Penjelasan Dengan Baik.....	85
Tabel 4.19	Solusi dari Petugas Bea Cukai Atas Kerusakan Jaringan/Software Aplikasi Selalu Berhasil Untuk Memecahkan Masalah.....	86
Tabel 4.20	Pengetahuan dan Ketrampilan Petugas Dalam Melayani Pertanyaan/Keluhan Pengguna Jasa Sudah Baik.....	87
Tabel 4.21	Dengan Pelayanan BC 2.3 Online Pengusaha Mendapat Kepastian Waktu Yang Dibutuhkan Untuk Pengurusan Dokumen.....	88
Tabel 4.22	Perbaikan Pelayanan Dengan PDE BC 2.3 Memberi Keyakinan Bahwa Pelayanan Akan Lebih Cepat.....	89

Tabel 4.23	Petugas Bea Cukai selalu siap membantu dalam kesulitan pengoperasian PDE BC 2.3.....	90
Tabel 4.24	Kepastian waktu yang dibutuhkan untuk pengelolaan pemasukan dan pengeluaran barang.....	91
Tabel 4.25	Petugas Bea Cukai Bersikap Ramah Dalam Memberikan Penjelasan PDE BC 2.3.....	92
Tabel 4.26	Petugas Bea Cukai Bersedia Mendengarkan Keluhan dan Kesulitan Yang Dihadapi Perusahaan.....	93
Tabel 4.27	Ketika Terjadi Kerusakan Software Aplikasi, Petugas Bea Cukai Mudah Dihubungi dan Memberikan Solusi.....	94
Tabel 4.28	Petugas Bea dan Cukai Selalu Siap Memberikan Saran dan Mencarikan Solusi Atas Permasalahan.....	95
Tabel 4.29	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X_1 - X_5)	96
Tabel 4.30	Merasa Terbantu Dengan Adanya PDE BC 2.3.....	98
Tabel 4.31	Telah Menantikan Adanya Aplikasi Program PDE BC 2.3.....	98
Tabel 4.32	Tidak Mengalami Kesulitan Dalam Menjalankan Program PDE BC 2.3.....	99
Tabel 4.33	Tidak Mengalami Kesulitan Dalam Mengaktifkan Koneksi Jaringan Untuk Mentransfer Data BC 2.3.....	100
Tabel 4.34	Waktu Kurang Dari 5 Menit Untuk Mengaktifkan Koneksi.....	100
Tabel 4.35	Tidak Merasa Keberatan Untuk Mengeluarkan Biaya Penyediaan Koneksi.....	101
Tabel 4.36	Petugas Bea Cukai Sudah Siap Menjalankan PDE BC 2.3.....	102
Tabel 4.37	Petugas Bea Cukai Siap Menerima Keluhan dan Saran.....	102
Tabel 4.38	Jumlah Petugas Bea Cukai Yang Menangani Keluhan Mencukupi.....	103
Tabel 4.39	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....	104
Tabel 4.40	Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara Kualitas Pelayanan (X_1 - X_5) dengan Kepuasan Pengusaha di TPB (Y).....	107
Tabel 4.41	Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara <i>Tangibles</i> (X_1) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y).....	108
Tabel 4.42	Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara <i>Reliability</i> (X_2) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y).....	109
Tabel 4.43	Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara <i>Responsiveness</i> (X_3) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y).....	110
Tabel 4.44	Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara <i>Assurance</i> (X_4) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y).....	111
Tabel 4.45	Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara <i>Emphaty</i> (X_5) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y).....	112

DAFTAR NOTASI

AIDA	:	<i>Australia Indonesia Development Area Initiative</i>
BC 2.3	:	Pemberitahuan Impor Barang untuk Ditimbun di Tempat Penimbunan Berikat
CFRS	:	<i>Customs Fast Release System</i>
DGCE	:	<i>Directorate General of Customs and Excise</i>
DIKC	:	Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai
DJBC	:	Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
EDI	:	<i>Electronic Data Interchange</i>
EDI VAN	:	<i>Electronic Data Interchange Value Added Network</i>
EDIFACT	:	<i>Electronic Data Interchange For Administration, Commerce and Transport</i>
HICO SCAN	:	Alat untuk mendeteksi barang dengan sinar X
IT	:	<i>Information Technology</i>
KB	:	Kawasan Berikat
KITE	:	Kemudahan Impor Tujuan Ekspor
KON	:	Komite Ombudsman Nasional
KPPBC	:	Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai
MOF	:	Ministry of Finance
MS ACCESS	:	<i>Microsoft Access</i>
OSPC	:	Otomasi Sistem dan Prosedur Cukai
OTRS	:	<i>Open Source Trouble Ticket System</i>
PDE	:	Pertukaran Data Elektronik
PDKB	:	Pengusaha di Kawasan Berikat
SLG	:	<i>Service Level Guarantee</i>
SSPCP	:	Surat Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak
TIK	:	Teknologi Informasi dan Komputer
TPS	:	Tempat Penimbunan Sementara
VB	:	<i>Visual Basic</i>
VPN	:	<i>Virtual Private Network</i>
XML	:	<i>Extensible Markup Language</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang begitu pesat dewasa ini, tentunya membawa manfaat yang begitu besar bagi kehidupan manusia di dunia ini. Selain dapat memudahkan hubungan antara negara, juga bermanfaat bagi penyampaian informasi yang saat ini dituntut cepat dan akurat.

Di dalam suatu organisasi atau institusi pemerintah, pemanfaatan teknologi informasi diharapkan akan dapat meningkatkan kinerja, sehingga mampu mewujudkan kinerja yang baik dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) pula. Namun demikian, berbagai kondisi empirik menunjukkan bahwa sebagian besar institusi pemerintah di Indonesia belum mampu mendayagunakan potensi TI dengan baik, sehingga perlu dilakukan terobosan untuk dapat secara efektif mempercepat pendayagunaan TI, terutama dalam birokrasi pemerintahan, termasuk dalam pelayanan BC 2.3 yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Sesuai Keputusan Menteri Keuangan : 230/KMK.04/2004 tanggal 4 Mei 2004 tentang perubahan keenam atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 101/KMK.05/1997 tentang Pemberitahuan Pabean bahwa yang dimaksud dengan Pemberitahuan Pemasukan Barang Impor ke Tempat Penimbunan Berikat (BC 2.3) adalah pemberitahuan pabean untuk pemasukan barang impor berupa bahan baku, bahan penolong, mesin/spare part, peralatan pabrik, peralatan perkantoran, peralatan konstruksi, barang reimpot asal KB atau barang lainnya dari TPS ke:

- a. Kawasan Berikat;
- b. Gudang Berikat;
- c. Entrepot Tujuan Pameran (ETP); atau

a. Toko Bebas Bea (TBB).

Hal ini dirasakan sangat penting, mengingat saat ini telah bergulirnya era globalisasi perdagangan, sehingga semakin meningkatnya intensitas dan volume perdagangan internasional yang secara langsung mengakibatkan semakin tingginya frekuensi lalulintas barang ekspor/impur dari dan ke suatu negara.

Melihat perkembangan ini, maka dibutuhkan adanya suatu sistem dan mekanisme kontrol secara nasional terhadap lalulintas barang ekspor/impur. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut, maka langkah awal yang sangat diperlukan adalah membangun sistem manajemen dan administrasi dokumen kepabeanan sebagai suatu dokumen yang mempresentasikan data lalulintas barang-barang niaga antar negara.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) adalah institusi yang mutlak harus ada dalam pergerakan dan lalulintas barang melewati batas suatu negara. DJBC mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap perdagangan internasional dan industri nasional serta memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap perekonomian di Indonesia.

Fungsi DJBC terjabar sebagai berikut :

- a. *Revenue collector*, memungut hak negara dari sektor impor, ekspor, dan cukai.
- b. *Trade facilitator*, memfasilitasi perdagangan internasional.
- c. *Law enforcement*, penegakan hukum di bidang kepabeanan dan cukai
- d. *Industrial assistance*, partner masyarakat industri
- e. *Community protector*, perlindungan terhadap kepentingan masyarakat nasional.

Dalam kaitannya dengan fungsinya sebagai *trade facilitator* Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada pelaksanaannya harus konsisten dengan 5 (lima) komitmen harian DJBC yaitu :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan
2. Meningkatkan transparansi, keadilan, dan kejujuran dalam pelayanan

3. Meyakinkan setiap pengguna jasa untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku
4. Menghentikan semua cara ilegal dalam perdagangan
5. Meningkatkan integritas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Agar sistem dan prosedur efektif dan efisien dalam pelayanannya, DJBC diharapkan mampu untuk menjamin kelancaran arus barang, yang tentunya akan mampu menciptakan daya saing dan peran serta industri nasional dalam pasar global, sehingga dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan daya saing nasional, memicu terciptanya investasi dan pengembangan industri, serta meningkatkan peran usaha kecil dan menengah dalam perdagangan internasional.

Dengan pentingnya peran DJBC dalam perdagangan internasional, yang saat ini telah mengacu pada sistem perdagangan modern, tentunya juga mensyaratkan akan pentingnya sistem administrasi yang sederhana, efisien, dan dapat diprediksi dalam proses *Customs Clearance*, sambil secara simultan tetap memperhatikan langkah-langkah pengamanan terhadap kepentingan nasional dan kebutuhan masyarakat internasional untuk menjamin kepatuhan terhadap perundang-undangan nasional, konvensi dan kesepakatan internasional serta menjamin masalah keamanan.

Dalam lingkungan bisnis internasional saat ini, masalah prosedur kepabeanan yang sederhana, efisien, dan *predictable*, diharapkan akan mampu menjadi titik sentra dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi melalui partisipasi sektor usaha nasional dalam perdagangan internasional. Untuk mewujudkan ini semua, tentunya hanya dapat dilakukan dengan penyempurnaan sistem melalui Program Aplikasi Pertukaran Data Elektronik (PDE) BC 2.3.

Program aplikasi PDE telah dilaksanakan sejak tahun 1997. Sistem ini telah digunakan untuk membantu dalam memperlancar perpindahan barang (*flow of goods*) dan menurunkan biaya administrasi dari transaksi perdagangan. DJBC telah menggunakan sistem ini dalam pelayanan impor, pelayanan ekspor, serta pelayanan manifest. Perencanaan pelayanan di Tempat Penimbunan Berikat dengan menggunakan sistem aplikasi PDE sudah dirancang pelaksanaannya.

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).

1.1. Perumusan Masalah

Sehubungan dengan pelaksanaan ujicoba PDE BC 2.3 dapat ditentukan pokok permasalahan dari penulisan tesis ini yaitu menentukan sejauh manakah pengaruh kualitas pelayanan program aplikasi PDE BC 2.3 terhadap kepuasan pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat di Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea Cukai Tipe A1 Jakarta . Dari permasalahan pokok di atas akan dijabarkan ke dalam beberapa pertanyaan penelitian yang merupakan panduan dalam melakukan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana deskripsi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai melalui penerapan Program Aplikasi PDE BC 2.3?
2. Bagaimana deskripsi kepuasan pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat melalui penerapan Program Aplikasi PDE BC 2.3?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan Program Aplikasi PDE BC 2.3 terhadap kepuasan pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat?

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan pokok penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa dan menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai melalui penerapan program aplikasi PDE BC 2.3.
2. Untuk menganalisa dan menggambarkan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat melalui penerapan Program Aplikasi PDE BC 2.3.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan program aplikasi PDE BC 2.3 dengan kepuasan pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat.

1.3. **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat yang signifikan baik dari sisi akademis maupun dari sisi praktis sebagai berikut :

1. Dari sisi akademis
Dimana dari sisi akademis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai literatur ilmiah bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan pengetahuan di bidang administrasi publik.
2. Dari sisi praktis
Dimana hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pimpinan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam menyusun dan mengevaluasi kebijakan di bidang kepabeanan terutama dalam menyusun kebijakan di bidang pelayanan kepada masyarakat.

1.4. **Batasan Penelitian**

Penelitian ini hanya mencakup pada penelitian di KPPBC Tipe A1 Jakarta di mana pada KPPBC tersebut terdapat respon positif dari Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat yang bersedia untuk melakukan uji coba sistem aplikasi BC 2.3 PDE. Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat itulah yang nantinya akan dinilai tingkat kepuasannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

1.5. **Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan tesis ini menggunakan lima bab dan masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab. Secara sistematis penulisan tesis ini disusun sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, perumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan dibahas mengenai teori-teori dan konsep-konsep yang akan menjadi dasar penelitian ini yaitu berkaitan dengan administrasi publik, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, aplikasi pertukaran data elektronik, konsep Tempat Penimbunan Berikat.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang menggambarkan jenis penelitian, pengertian populasi dan sample, teknik pengumpulan data, penyusunan instrumen dan analisis data.

BAB IV Pembahasan Hasil Penelitian

Bab ini membahas tentang gambaran umum obyek penelitian, uji instrumen penelitian, hasil penelitian, serta analisa data untuk menjawab permasalahan

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini adalah merupakan penutup yang merupakan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan masalah pokok, sedangkan saran merupakan pemikiran untuk memperbaiki pelaksanaan sistem dan prosedur kepebeanaan di Indonesia dan segala sesuatu yang dapat memberikan pemikiran positif terhadap masalah yang dihadapi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

Dalam sub bab tinjauan pustaka ini akan dibahas mengenai teori-teori dan konsep-konsep yang akan menjadi dasar penelitian ini yaitu berkaitan dengan administrasi publik, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, aplikasi pertukaran data elektronik, konsep Tempat Penimbunan Berikat. Namun sebelumnya akan dipaparkan mengenai acuan yang diambil dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh berbagai pihak mengenai permasalahan yang sama yaitu menganalisa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2.1.1. Penelitian Sebelumnya Tentang Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengusaha

2.1.1.1. Penelitian yang Dilakukan oleh R. Fadjar Donny Tjahjadi tahun 2006

Penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pengusaha Pengguna Fasilitas Kawasan Berikat (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Jakarta). Ringkasan penelitian ini sebagai berikut: Penelitian ini menjelaskan sejauh mana kelima variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mempengaruhi kepuasan pengguna fasilitas Kawasan Berikat pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Jakarta serta mencari variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengusaha pengguna fasilitas Kawasan Berikat pada kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Jakarta.

Kualitas pelayanan yang ditinjau dari kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan merupakan selisih antara pelayanan merupakan analisis kepuasan pengguna jasa atas pelayanan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPBC Tipe A Jakarta merupakan selisih antara pelayanan yang diharapkan pengusaha pengguna fasilitas Kawasan Berikat sebagai pengguna jasa dengan pelayanan yang diberikan KPBC Tipe A Jakarta yang meliputi 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: *tangibles*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Sementara itu kepuasan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat adalah perbedaan antara harapan (*expectation*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Oleh karena itu perusahaan pengguna fasilitas Kawasan berikat dikatakan puas apabila kinerja suatu pelayanan sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna fasilitas Kawasan Berikat pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Jakarta yang berjumlah 104 perusahaan. Sampel ditentukan sejumlah 50 responden dengan menggunakan teknik sampling yaitu *Stratified Random Sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.

Hasil riset menunjukkan bahwa:

1. Kelima variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan koefisien regresi kelima variabel kualitas pelayanan menunjukkan angka positif.
2. Kelima variabel kualitas pelayanan baik secara bersama-sama maupun secara individual berpengaruh relatif cukup signifikan terhadap variabel kepuasan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat.
3. diantara keliama variabel kualitas pelayanan, variabel *tangibles* mempunyai pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan perusahaan pengguna fasilitas Kawasan Berikat.

2.1.1.2. Penelitian yang Dilakukan oleh Irwan Djuhais tahun 2007

Penelitian kedua adalah penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kepabeanan Jalur Prioritas pada Kantor Wilayah VII Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jakarta I”. Ringkasan Penelitian adalah sebagai berikut: Kantor Wilayah VII Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jakarta I adalah kantor pabean tempat

pemasukan hampir seluruh barang impor yang mendapatkan jalur prioritas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis persepsi pengguna jalur prioritas Kantor Wilayah VII Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jakarta I.

Teori yang mendasari penelitian ini adalah teori yang disampaikan oleh Valeria A. Zeithmal (1990) bahwa terdapat dimensi kualitas pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa untuk dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan yaitu bahwa pelayanan tersebut *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.

Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah tidak terdapat perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan yang dirasakan (*perceive performance*) dengan harapan (*expectation*) kepuasan perusahaan penerima fasilitas jalur prioritas pada Kantor Wilayah VII Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jakarta I.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey. Sementara itu instrumen pengumpulan data disusun dalam angket yang menggunakan skala model Likert. Analisis terhadap variabel yang diteliti menggunakan Teknik analisis Deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif.

Populasi penelitian ini adalah importir/perusahaan yang telah mendapatkan fasilitas jalur prioritas dan telah melakukan importasi dengan fasilitas tersebut sejumlah 80 perusahaan. Sedangkan sampel sejumlah 30 responden diambil dengan metode *convenience sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang dirasakan dengan harapan kepuasan perusahaan penerima fasilitas jalur prioritas pada Kantor Wilayah VII Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

2.1.1.3. Penelitian yang Dilakukan oleh Prayudi Yusuf tahun 2009

Penelitian ketiga adalah penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengusaha di Kawasan Berikat Pada Kantor

Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang”. Ringkasan penelitian ini sebagai berikut: Fokus dari tugas ini adalah:

1. Kualitas pelayanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Tipe A2 Tangerang dengan indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.
2. Kepuasan Pengusaha di Kawasan Berikat dengan indikator penerimaan secara gembira dan iklas, efektifitas pelayanan, citra organisasi, dan orientasi pada kepuasan pelanggan.
3. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengusaha di Kawasan Berikat

Indikator Kualitas Pelayanan bersumber dari *Service of Quality* (SERVQUAL) of Zeithaml, Parasuraman, and Berry. Indikator Kepuasan Pelanggan diambil dari Moenir, efektifitas pelayanan, citra organisasi, dan orientasi pada kepuasan pelanggan diambil dari Goetsch, Davis, dan Cook. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitastif, menggunakan metode survei kuesioner deskripsi-eksplorasi, dan *Cluster Accidental Sampling* sejumlah 63 responden.

Analisa uji validitas menggunakan teknik *product moment correlation* sedangkan uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach. Tehnik analisa data yang digunakan adalah analisa deskripsi statistik dan hasil yang ditunjukkan dari indikator kualitas pelayanan adalah baik kecuali untuk reliabilitas. Kepuasan pengusaha di Kawasan Berikat juga baik. Berdasarkan tehnik korelasi spearman's rank, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Kawasan Berikat. Penyajian dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian I	Penelitian II	Penelitian III
Latar Belakang		
Adanya anggapan bahwa kualitas pelayanan yang kurang baik akan dapat menghambat dalam proses sistem dan prosedur pemasukan dan/atau pengeluaran barang dari Kawasan Berikat	Persepsi kepuasan pelanggan dari kualitas yang diberikan	Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan, kepuasan penerima pelayanan, dan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan penerima pelayanan.
Tujuan Penelitian		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mempelajari dan mengetahui adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan perusahaan 2. Untuk mempelajari dan mengetahui adanya pengaruh yang relatif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan perusahaan 3. Untuk mempelajari dan mengetahui salah satu variabel dari kualitas pelayanan yang pengaruhnya paling besar terhadap kepuasan perusahaan 	Untuk mengetahui dan menganalisa persepsi perusahaan pengguna jalur prioritas terhadap kualitas pelayanan jalur prioritas pada Kanwil VII DJBC Jakarta I	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk menganalisa dan mengetahui kualitas pelayanan menurut indikator <i>tangibles</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan <i>emphaty</i>. 2. Untuk menganalisis dan mengetahui kepuasan pengusaha di Kawasan Berikat menurut indikator kepuasan pelanggan 3. Untuk mengetahui adakah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengusaha di Kawasan Berikat.

Tujuan Penelitian		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mempelajari dan mengetahui adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan perusahaan 2. Untuk mempelajari dan mengetahui adanya pengaruh yang relatif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan perusahaan 3. Untuk mempelajari dan mengetahui salah satu variabel dari kualitas pelayanan yang pengaruhnya paling besar terhadap kepuasan perusahaan 	<p>Untuk mengetahui dan menganalisa persepsi perusahaan pengguna jalur prioritas terhadap kualitas pelayanan jalur prioritas pada Kanwil VII DJBC Jakarta I</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk menganalisa dan mengetahui kualitas pelayanan menurut indikator <i>tangibles</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan <i>emphaty</i>. 2. Untuk menganalisis dan mengetahui kepuasan pengusaha di Kawasan Berikat menurut indikator kepuasan pelanggan 3. Untuk mengetahui adakah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengusaha di Kawasan Berikat.

Metode Penelitian		
Pendekatan dan jenis penelitian		
Kuantitatif	Kuantitatif deskriptif	Kuantitatif
Populasi dan Sampel		
<i>Stratfied Random Sampling</i>	<i>Convenience sampling</i>	<i>Cluster Accidental Sampling</i>
Teknik Pengumpulan Data		
Kuesioner dan Observasi	Survey dan Teknik Penelitian kepustakaan	Data Primer (kuesioner) dan data sekunder
Teknik Analisis Data		
1. Analisis Statistik Deskriptif 2. Analisis Statistik Inferensial	Analisis Statistik Deskriptif	Analisis Statistik Deskriptif <i>Spearman's Rank</i>
Operasionalisasi Konsep		
- Variabel X: Kualitas Pelayanan - Variabel Y: Kepuasan Pelanggan	Variabel Kualitas Pelayanan	- Variabel X: Kualitas Pelayanan - Variabel Y: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Tesis FISIP UI 2006,2007, dan 2009

1.1.1. Tinjauan Umum Administrasi Publik

1.1.1.1. Pengertian Administrasi Publik

Secara etimologi administrasi berasal dari bahas latin yang terdiri atas dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani dan atau memenuhi. Menurut Dimock & Dimock (1978:15), kata administrasi berasal dari kata “*ad*” dan “*minister*” yang berarti juga “*to serve*”. Jadi, dapat dipahami bahwa yang dimaksud administrasi adalah suatu proses pelayanan atau pengaturan.

Menurut Atmosudirdjo, Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi daripada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat di dalam suatu organisasi. Jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, di situ terdapat administrasi.

Selanjutnya Nawawi menyebutkan bahwa administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama

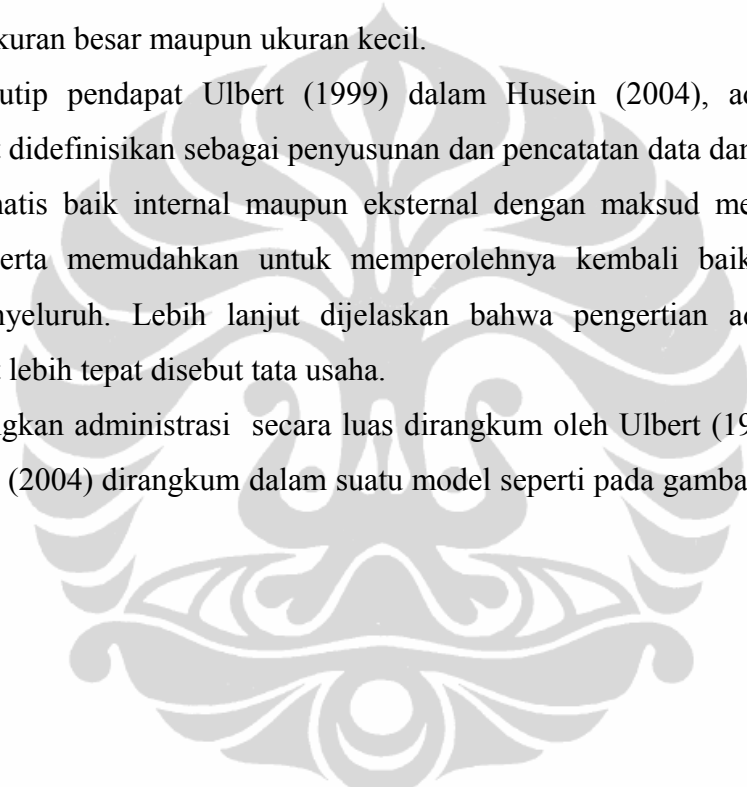
sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

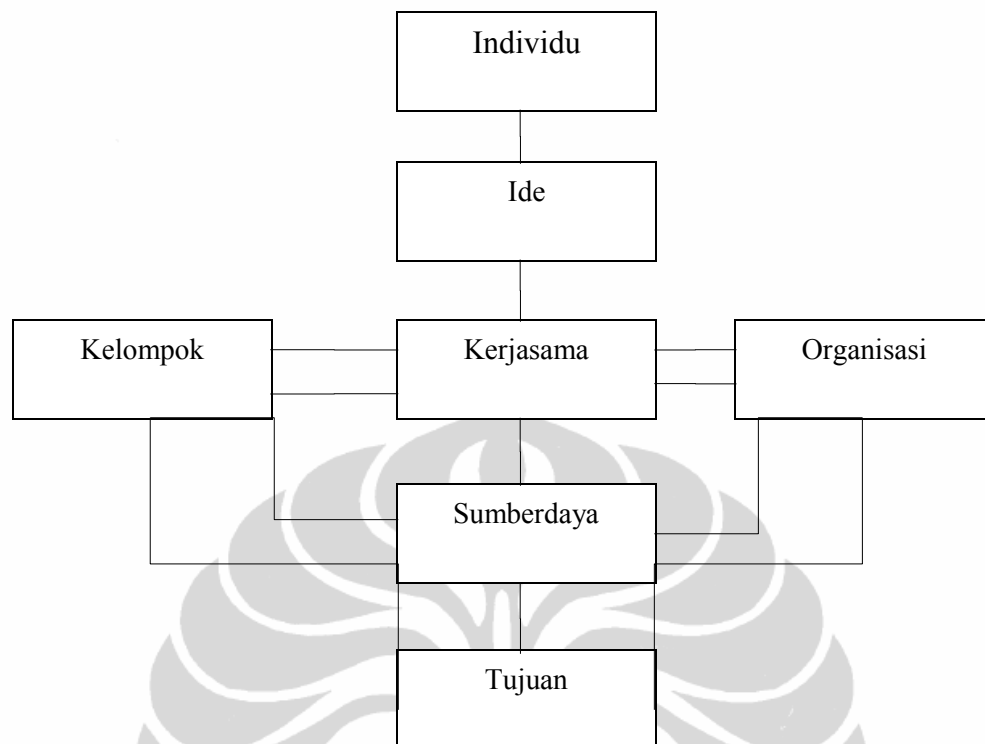
Untuk menyamakan persepsi dan interpretasi tentang apa sesungguhnya yang dimaksud administrasi, penulis mengutip beberapa pendapat pakar administrasi, baik dari pakar luar negeri maupun pakar dalam negeri berikut ini.

Menurut Leonard D. White dalam Inu Kencana Syafie dkk. (1999) mendefinisikan administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun ukuran kecil.

Mengutip pendapat Ulbert (1999) dalam Husein (2004), administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperolehnya kembali baik sebagian maupun menyeluruh. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pengertian administrasi secara sempit lebih tepat disebut tata usaha.

Sedangkan administrasi secara luas dirangkum oleh Ulbert (1999) dalam Husein Umar (2004) dirangkum dalam suatu model seperti pada gambar di bawah ini:





Gambar 2.1 Model Administrasi dan Unsurnya

Berdasarkan model ini, administrasi dapat didefinisikan sebagai suatu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan atau organisasi berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Selanjutnya S. P. Siagian (2004:2), mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. The Liang Gie (1993:9), mendefinisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Menurut Harbani Pasolong (2007:3) administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional.

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak, dan rakyat. Menurut Syafi'ie dkk. (1999:18)

mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

H. George Frederickson (1984), menjelaskan konsep “publik” dalam lima perspektif, yaitu (1) publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat (2) publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri dari individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri, (3) publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui “suara”, (4) publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya juga dianggap sebagai publik, dan (5) publik sebagai warga negara, yaitu warga negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting. Primahendra (2003 :59) menyebutkan bahwa dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep yang baru, karena konsep administrasi publik tersebut sudah ada sejak dari dulu, hanya para pakar mengganti istilah administrasi publik menjadi administrasi negara. Begitu pula buku-buku asing misalnya yang berjudul “*Publik Administration*” diganti menjadi Adminitrasi Negara.

Chandler & Plano dalam Keban (2004:3), mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler & Plano juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and*

science) yang ditujukan untuk mengatur “*publik affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan. Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig (1960), mengatakan bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya.

Jhon M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (1960:4) dalam Pasalong (2004) mendefinisikan administrasi publik, adalah (1) Meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik, (2) Koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah. (3) Suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (1970:21) dalam Pasalong (2004) mendefinisikan administrasi publik adalah (1) Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan, (2) Meliputi tiga cabang pemerintahan : eksekutif, legislatif dan yudikatif serta hubungan di antara mereka, (3) Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik, (4) Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat, (5) dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan. Dwight Waldo (1971), mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Nicholas Henry (1988), mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

David Rosenbloom (2005), menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan dan sebagian.

Dari beberapa definisi administrasi publik diatas, dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Dengan mengemukakan beberapa pendapat para ahli diatas jelas bahwa betapa sulitnya merumuskan definisi yang singkat tentang administrasi publik. Memang di negara-negara maju, dimana administrasi publik telah berkembang sangat maju, sehingga administrasi publik meliputi banyak kegiatan-kegiatan pemerintah atau negara. Misalnya administrasi kepegawaian negara, administrasi keuangan negara, administrasi perkantoran pemerintah, administrasi perbekalan, administrasi perpajakan, dan lain-lain.

1.1.1.2. Paradigma Administrasi Publik

Pada dasarnya perkembangan suatu ilmu dapat ditelusuri melalui perubahan paradigmanya. Menurut Thomas Kuhn (1993) paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode, prinsip dasar atau cara memecahkan suatu masalah, yang dianut suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu. Dalam perkembangan bidang ilmu administrasi publik tumbuh dan dikenal sejumlah paradigma yang menggambarkan adanya perubahan-perubahan dan perbedaan-perbedaan dalam tujuan, teori, dan metodologi.

Pada tahun 2003 atau kurang lebih sepuluh tahun kemudian muncul lagi paradigma baru dalam administrasi publik yaitu "*The New Publik Service*" oleh J.V dan R.B. Denhardt (2003). Keduanya menyarankan untuk meninggalkan akuntansi prinsip administrasi klasik dan *Reinventing Government* atau *New Publik Service*. *The New Publik Service* memuat ide pokok sebagai berikut:

1. *Serve Citizen, Not Customers*: kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai dari pada kumpulan dari kepentingan

individu. Oleh karena itu, aparaturnya pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (*customer*), tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga negara (*citizen*),

2. *Seek the publik interest*, administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat, yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.
3. *Value citizenship over entrepreneurship*: kepentingan publik lebih dimajukan oleh komitmen aparaturnya pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti dari pada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan yang menjadi milik mereka.
4. *Think strategically, Act Democracally*: pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.
5. *Recognized that Accountability Is Not Simple*: Aparaturnya pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara.
6. *Serve rather than steer*. Semakin bertambah penting bagi pelayan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih daripada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.
7. *Value people, not just Productivity*: organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

1.1.2. Konsep Kepuasan Pelanggan

1.1.2.1. Pengertian Pelanggan

Manajemen Perusahaan seperti LL. Bean, Freefort dan Maine dalam Vincent Gasversz (1997) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu:

- Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kitalah yang tergantung pada mereka;
- Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya;
- Tidak ada seorangpun pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan;
- Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan;

Jenis-jenis pelanggan:

- Pelanggan Internal (*Internal Customers*); adalah orang yang berada didalam organisasi (perusahaan) dan memiliki pengaruh pada kinerja pekerjaan (perusahaan kita).
- Pelanggan antara (*intermediate costumer*) yaitu mereka yang bertindak/ berperan sebagai perantara, buka sebagai pemakai akhir prduk itu.
- Pelanggan eksternal (*eksternal customer*), yaitu pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata (*real customers*).

Menurut Hatry (1990, p. 474), dalam konteks *citizen/client surveys* yang dilakukan terkait *publik services*, menyebutkan pengertian *clients* (pelanggan) adalah “*the recipient of most government services, and their ratings of government services should be of critical importance to publik officials*”. Yang artinya pelanggan adalah penerima-penerima dari sebagian besar pelayanan yang diselenggarakan pemerintah dan penilaian mereka terhadap pelayanan yang diterima tersebut seharusnya menjadi perhatian penting bagi pegawai pemerintah.

Hal penting yang harus diperhatikan pengertian pelanggan dalam konteks administrasi publik adalah, mengutip Frederickson dalam Milward (1994, p. 42-43), “*citizens are not (just) the customers. They are (also) the owners. Customers*

choose between product presented in the market; citizen decide what is so important that the government will do it at publik expense.” Bahwa warga negara bukan hanya sebagai pelanggan tetapi mereka adalah pemilik negara. Konsumen dapat memilih produk yang tersedia di pasar sehingga warganegara dapat memutuskan apa yang penting dilakukan oleh pemerintah dari anggaran negara yang ada.

Yang merupakan pelanggan dalam penulisan tugas akhir ini adalah pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat yang menggunakan layanan program aplikasi pertukaran data elektronik untuk menyampaikan dokumen pemberitahuan impor barang untuk ditimbun di Tempat Penimbunan Berikat.

1.1.2.2. Kepuasan Pelanggan

Kotler (1994: 46) menandakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. Sedangkan Yamit (2001: 78) mengartikan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:148) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut.

1. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
2. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut.

- a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
 - b. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
 - c. *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
 - d. *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
3. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
 4. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Di samping itu, pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis, yaitu (i) untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya proses bisnis; (ii) mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan; (iii) menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan. Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi

pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Penggunaan kuesioner kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan. Langkah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen merupakan faktor penting yang harus diperhatikan untuk menjawab *voice of customer* (suara konsumen), sehingga didapatkan kemampuan untuk menjawab keinginan konsumen tersebut. Adapun berbagai metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, metode tersebut antara lain (Yamit, 2001: 80):

1. Sistem Pengaduan. Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan, dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran.
2. Survey Pelanggan atau Konsumen. Survey pelanggan atau konsumen merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.
3. Panel Pelanggan atau Konsumen. Perusahaan mengundang pelanggan atau konsumen yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain.

Pada tahun 2009 Direktorat Jenderal Bea dan Cukai bekerja sama dengan perusahaan konsultan manajemen Hay Group, melakukan identifikasi persepsi eksternal terhadap pelanggan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Metode yang digunakan adalah survey kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan yang dipakai dengan cara *directly reported satisfaction* dan *derived dissatisfaction*.

Penelitian ini dilakukan pada 5 (lima) Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai yang dilakukan oleh Haygroup Consulting untuk mendapatkan penilaian atas efektifitas modernisasi kantor. Hasil survey tersebut menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan sebesar 61,5% dibandingkan dengan indeks kepuasan yang ditargetkan sebesar 60%.

1.1.2.3. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2008, p.170) merangkum sejumlah teori yang berkembang mengenai fenomena kepuasan pelanggan. Setidaknya ada sepuluh teori kepuasan pelanggan yang terstruktur dalam tiga perspektif pokok: (1) perspektif psikologi,

meliputi *cognitive dissonance theory*, *contrast theory*, *assimilation contrast theory*, *adaptation-level theory*, *opponent process theory*, dan *equity theory*; (2) perspektif ekonomi, terdiri *consumer surplus* dan *utility theory*, serta (3) perspektif sosiologi, mencakup *alienation* dan *communication-effect theory*.

Penjelasan dari kesepuluh teori tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) *Cognitive dissonance theory*. Berdasarkan teori ini konsumen berusaha menekan disonansi, yakni kesenjangan atau perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk/jasa. Apabila kinerja produk lebih buruk dibandingkan ekspektasi pelanggan, maka situasinya adalah *negative disconfirmation*. Jika kinerja produk lebih bagus daripada ekspektasi pelanggan, maka situasinya disebut *positive disconfirmation*. Sedangkan jika kinerjanya sesuai dengan harapan, situasinya dinamakan *simple confirmation*.
- 2) *Contras theory*. Prediksi reaksi konsumen berdasarkan teori kontras justru berkebalikan dengan teori *cognitive dissonance*. Bukannya menekan disonansi, konsumen malah justru akan memperbesar perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk/jasa. Apabila kinerja produk melampaui ekspektasi, konsumen akan sangat puas, namun jika kinerja produk di bawah ekspektasi, ia akan sangat tidak puas.
- 3) *Assimilation-contras theory*. Menurut teori ini konsumen akan menerima penyimpangan dari ekspektasinya dalam batas tertentu. Apabila jasa/produk yang dibeli dan dikonsumsi tidak terlalu berbeda dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kinerja produk/jasa akan diterima dan produk/jasa bersangkutan akan dievaluasi secara positif. Akan tetapi jika kinerja produk/jasa melampaui zona penerimaan konsumen, maka perbedaan yang ada akan di kontraskan sedemikian rupa dari sesungguhnya.
- 4) *Adaptation-level theory*. Menurut teori ini individu akan mempersepsikan stimulasi berdasarkan standar yang diadaptasinya.
- 5) *Opponent-process theory*. Teori ini berusaha menjelaskan mengapa pengalaman konsumen yang pada mulanya sangat memuaskan cenderung dievaluasi kurang memuaskan pada kejadian atau kesempatan berikutnya.

- 6) *Equity theory*. Model yang dikenal pula dengan istilah keadilan distributif ini beranggapan bahwa orang menganalisis rasio input dan hasilnya dengan rasio input dan mitra pertukarannya.
- 7) *Surplus konsumen*. Dalam teori ekonomi, konsumen rasional akan mengalokasikan sumber daya langka sedemikian rupa sehingga rasio antara utilitas marjinal dan harga produk akan sama. Jadi, utilitas total yang didapatkannya dari semua produk akan maksimum. Jika ada perubahan harga produk, sumberdaya harus dialokasikan ulang dalam rangka mencapai ekuilibrium baru.
- 8) *Teori utilitas*. Pada prinsipnya teori utilitas berfokus pada cara konsumen memilih dan membuat keputusan berdasarkan preferensi dan penilaiannya terhadap nilai (*value*).
- 9) *Alienation*. Konsep *alienation* digunakan untuk menginterpretasikan ketidakpuasan pelanggan.
- 10) *Communication-effect theory*. Teori ini menegaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan hasil dari respon konsumen terhadap perubahan komunikasi, namun bukan hasil dari evaluasi kognitif atau efektif terhadap produk/jasa.

1.1.3. Konsep Pelayanan

1.1.3.1. Pengertian Pelayanan

Organisasi publik memiliki orientasi yang berbeda dengan organisasi bisnis. Organisasi bisnis memiliki ketergantungan yang besar pada kemampuan dirinya untuk menghasilkan laba, sehingga dapat menjaga kesinambungan usahanya. Sementara organisasi publik, yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat, pengukuran kinerjanya lebih pada sejauh mana mampu melayani masyarakat sebagai pelanggannya. Kata “pelayanan” sendiri sulit untuk didefinisikan. Walker (1997) yang dikutip oleh Sitorus (2006) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu yang subyektif dan sulit didefinisikan.

Cook *et. al.* (1999) mengemukakan, pelayanan atau *service* atau jasa adalah aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, atau diberikan sehubungan dengan penjualan barang (Nankervis, 2005, hal. 6). Di sisi

lain, Lovelock dan J. Wirtz (2007) mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya.

Definisi lain tentang pelayanan dikemukakan oleh Lonsdale dan Enyedi. Seperti yang Lonsdale dan Enyedi (1991) katakan, pelayanan adalah memberi bantuan atau memberi manfaat kepada orang lain dengan menyediakan sesuatu yang berguna untuk mereka (Zauhar, 2001, hal. 4). Selain itu, Moenir (2008) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Secara sederhana, istilah *service* mungkin bias diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Akan tetapi, tidaklah mudah mencari padanan kata dalam bahasa Indonesia yang pas untuk istilah tersebut. Setidaknya ada tiga kata yang bias mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi perbankan, perhotelan, konstruksi, perdagangan, rekreasi, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). Sementara itu, kata servis lebih mengacu konteks reparasi.

Boediono (2003 : 37), menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk / jasanya menang dalam persaingan melalui penyajian pelayanan kepada pelanggan, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi pelanggan. Secara sederhana, strategi pelayanan pelanggan dalam lingkup organisasi pemerintah adalah memberikan pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dasar pelanggan seperti :

1. Adanya kebebasan dalam membuat keputusan (*They want control over their decision*).
2. Keinginan untuk mendapatkan manfaat sesuai yang diinginkan (*They want to achieve their goals*).

3. Keinginan untuk memperoleh respek / diperhatikan harga dirinya (*They want preserve their self respect*).
4. Keinginan diperlakukan dengan jujur (*They want to be treated fairly*).
5. Keinginan disambut dan dibantu dengan ramah (*They want friendly welcome and reception*).
6. Keinginan diberi tahu apa yang telah terjadi (*They want to know what's going on*).
7. Keinginan akan rasa aman dan dilindungi haknya (*They want a feeling of security and safety*).
8. Keinginan menjadi orang penting (*They want feel VIP's*).
9. Keinginan akan kejujuran (*They want honesty*)

Pemerintahan yang memiliki strategi kepuasan pelanggan meletakkan pelanggan pada barisan terdepan, sehingga pemerintah lebih responsif terhadap apa yang merupakan inovasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Moenir (2006), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dalam literatur manajemen dijumpai setidaknya empat lingkup definisi konsep pelayanan (*service*) sebagai berikut :

1. Pelayanan menggambarkan berbagai subsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, *personal service*, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik. Dengan kata lain, lingkungannya adalah industri.
2. Pelayanan dipandang sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan. Jadi, dalam hal ini lingkungannya adalah tawaran produk.

3. Pelayanan merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas, serta pengalaman layanan.
4. Pelayanan bisa pula dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

1.1.3.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berdampak pada terciptanya rintangan beralih (*switching barriers*), biaya beralih (*switching cost*), dan loyalitas pelanggan.

Kualitas juga dapat meringankan biaya. Crosby (1979) menyatakan bahwa “*Quality is Free*”. Biaya untuk mewujudkan produk kualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas. Adanya penekanan biaya dikarenakan kemampuan mewujudkan proses dan produk berkualitas akan menghasilkan keunggulan kompetitif berupa peningkatan profitabilitas dan pertumbuhan bisnis. Selanjutnya, kedua faktor ini dapat memberikan sarana dan dana bagi investasi lebih lanjut dalam hal penyempurnaan kualitas, misalnya untuk keperluan riset dan pengembangan. Secara ringkas, manfaat kualitas superior meliputi loyalitas pelanggan lebih besar, pangsa pasar lebih besar, harga saham lebih tinggi, harga jual produk/jasa lebih tinggi, serta produktivitas lebih besar.

Kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis & Booms, 1983). Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Parasuraman, et al., 1985). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika persepsi terhadap layanan melebihi layanan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila persepsi terhadap layanan lebih jelek dibandingkan layanan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang menggunakan produk/jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena bergantung pada persepsi masing-masing individu. Harapan pelanggan menjadi latar belakang

penilaian kualitas. Dalam konteks kepuasan pelanggan, harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang harus diterima. Pengertian ini didasarkan pada pandangan bahwa harapan merupakan standar prediksi, selain itu harapan menjadi standar ideal. Selanjutnya menurut Dwiyanto (1995:10) bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasinya.

Keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Apabila persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan barang/jasa semakin baik, maka kemungkinan besar akan semakin banyak pula pelanggan yang berminat. Sebaliknya apabila persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan barang/ jasa semakin tidak baik, maka kemungkinan besar organisasi akan semakin ditinggalkan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan.

1.1.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Berbicara mengenai dimensi kualitas, banyak sekali pakar yang berusaha menawarkan tipologi spesifik, baik yang didasarkan riset empiris maupun yang bersifat deskriptif teoritis. Kendati demikian, salah satu klasifikasi yang banyak diacu adalah versi Garvin (1988). Menurutnya kualitas produk/layanan terdiri atas delapan dimensi yang satu sama lainnya bisa berkaitan erat yaitu :

1. Kinerja (*performance*), yaitu efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah produk.
2. Fitur (*features*), yaitu atribut produk yang melengkapi kinerja dasar sebuah produk.
3. Realibilitas (*reability*), yaitu kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah produk memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya, misalnya dalam hal ukuran, kecepatan, kapasitas, daya tahan, dan seterusnya.

5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk mentolelir tekanan, stres atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.
6. *Serviceability*, yaitu kemudahan mereparasi sebuah produk
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Persepsi kualitas (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dalam riset awalnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) meneliti sejumlah industri jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan : *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, dan understanding the customers*. Dalam riset berikutnya di tahun 1988 terhadap lima sektor perusahaan jasa yang berbeda karakteristik, mereka menemukan dua dimensi baru yaitu assurance dan empathy. Penelitian kuantitatif dihasilkan dari instrumen menyeluruh yang mereka sebut SERVQUAL. Analisa statistik yang beragam dalam membangun SERVQUAL membuka hubungan antara beberapa bagian yang diwakilkan dalam 10 dimensi dasar. Secara khusus terdapat hubungan pada tujuh dimensi terakhir (*competence, courtesy, credibility, security, access, communication, dan understanding the customers*) yang digabungkan dengan dimensi *assurance* dan *emphathy*. Dimensi yang lain tetap (*tangibles, reliability, responsiveness*) dalam proses pengembangan SERVQUAL. Hubungan antara dimensi SERVQUAL dan 10 Dimensi dasar dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan dapat digambarkan dalam gambar di bawah ini.

Original Ten Dimensions for Evaluating Service Quality	SERVQUAL Dimension				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Tangibles					
Reliability					
Responsiveness					
Competence Courtesy Credibility Security					
Access Communication Understanding the customer					

Gambar 2.2 Hubungan antara dimensi SERVQUAL dan 10 Dimensi Dasar untuk Evaluasi Kualitas Pelayanan

Kelima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL dalam Zithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dan penjelasannya dalam Pasalong (2007, p.135)

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Kelima dimensi kualitas di atas akan digunakan sebagai variabel dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan KPPBC Tipe A1 Jakarta.

1.1.3.4. Hubungan Antar Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan sangatlah erat berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Untuk mendapatkan kepuasan konsumen, produsen harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Kepuasan konsumen dapat tercipta

karena perasaan, kesenangan dan ungkapan emosi konsumen terhadap mutu produk/jasa yang dibeli atau diterimanya.

Montgomery (1985) dalam Supranto (2006) mendeskripsikan “*Quality is the extent to which product meet the requirements of people who use them.*” Jadi, suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat dapat dilihat dari:

- Ketersediaan pengusaha untuk menginstalasi Aplikasi
- Ketersediaan pengusaha untuk menyediakan jaringan
- Kepuasan terhadap layanan dari petugas

1.1.4. Aplikasi Pertukaran Data Elektronik

Dalam Keen (2003) dikemukakan bahwa dalam modernisasi institusi kepabeanan (customs) dibutuhkan perubahan mendasar/fundamental terhadap kondisi lingkungan dan cara kerja *customs*. Salah satu yang menjadi faktor dalam modernisasi institusi kepabeanan adalah komputerisasi, seperti yang diungkapkan Corfmat dan Castro dalam Keen (2003) “*Customs specialists have no doubts that computerization yields its best results for customs administration when it is accompanied by complementary reforms in organization and procedures.*” Bahwa kekhususan mengenai kepabeanan tidak dapat dipungkiri memerlukan komputer untuk hasil administrasi kepabeanan terbaik ketika dilakukan bersamaan dengan reformasi prosedur dan organisasi.

Secara umum sistem komputer terdiri dari beberapa subsistem logika. Di bidang kepabeanan sistem komputer dipakai untuk:

- Mengawasi kargo manifest
- Memproses pemberitahuan impor/ekspor
- Pengawasan tarif dan dokumentasi
- Nilai pabean impor
- Pengawasan barang dalam perjalanan (goods intransit), pemasukan ke gudang, atau impor yang mendapat fasilitas penangguhan
- Manajemen resiko
- Penyediaan data statistik perdagangan.

Penggabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi memberikan kesempatan untuk mempercepat transaksi perdagangan internasional dan mengurangi penggunaan kertas. Pentingnya pertukaran data elektronik (*Electronic Data Interchange*) selanjutnya disingkat PDE dalam administrasi kepabeanan sangatlah diperlukan. Tujuan dari PDE adalah untuk mendapatkan data dari satu sistem komputer ke dalam sistem komputer lainnya dengan metode dan format sistem penerimaan secara keseluruhan sehingga dapat dimengerti dan dapat diproses.

Francois Corfmat (2003) menyatakan “*Customs must first develop the capacity to process data through computers before considering transmitting data using EDI. Without basic customs automation, the use of EDI to support trade is not possible*”.

Bahwa sebelum menggunakan perpindahan data dengan proses PDE instansi kepabeanan sebaiknya mengembangkan kapasitas dan pemrosesan datanya. Tanpa otomasi kepabeanan mendasar, penggunaan PDE dalam mendukung perdagangan tidak dimungkinkan.

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai sistem PDE akan diuraikan terlebih dahulu mengenai unsur-unsur penyusun sistem informasi yaitu hardware, software, jaringan dan database.

a. *Hardware*

Hardware (perangkat keras) komputer adalah salah satu bagian dari sistem komputer yang ada. Sesuai namanya, *hardware* secara fisik terlihat. Jenis-jenis *hardware* berdasarkan fungsinya terdiri dari: *input hardware*, *processing hardware*, *storage hardware*, dan *output hardware*.

- *Input hardware* digunakan untuk mentransmisikan data ke *processing* dan *storage hardware*. Peralatan yang paling populer untuk memasukkan data yaitu kombinasi antara keyboard dan layar monitor. Layar monitor dianggap sebagai bagian dari *input hardware* karena digunakan untuk memeriksa apakah data yang akan dimasukkan telah diketik.
- *Processing hardware* meliputi peralatan yang bertugas untuk menghitung, membandingkan dan melaksanakan instruksi-instruksi khusus.

- *Storage hardware Disk storage* banyak digunakan sebagai *medium storage* dalam industri sistem informasi. *Disk storage* terdiri atas *tracks* dan *sectors* yang merupakan tempat menyimpan data secara magnetik. Data dibaca dan direkam dengan menggunakan *read/write heads*.
- *Output hardware* digunakan untuk mengeluarkan data hasil proses komputer. Contoh *output hardware* adalah printer, plotter, dan monitor.

b. *Software*

Software (Perangkat lunak, piranti lunak) adalah program komputer yang berfungsi sebagai sarana interaksi antara pengguna dan perangkat keras. Perangkat lunak dapat juga dikatakan sebagai 'penterjemah' perintah-perintah yang dijalankan pengguna komputer untuk diteruskan ke atau diproses oleh perangkat keras.

Perangkat lunak ini dibagi menjadi 3 tingkatan:

- Program aplikasi, adalah suatu perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.
- Sistem operasi (*OS, Operating System*), adalah perangkat lunak yang bertugas untuk melakukan kontrol dan manajemen perangkat keras serta operasi-operasi dasar sistem, termasuk menjalankan program aplikasi.
- Bahasa pemrograman, adalah *software* untuk membuat *software* yang lain.

c. Jaringan Komputer

Jaringan komputer adalah sebuah sistem yang terdiri atas komputer dan perangkat jaringan lainnya yang bekerja bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan yang sama. Tujuan dari jaringan komputer adalah:

- Membagi sumber daya: contohnya berbagi pemakaian printer, CPU, memori, harddisk
- Komunikasi: contohnya surat elektronik, *instant messaging*, *chatting*
- Akses informasi: contohnya *web browsing*

Agar dapat mencapai tujuan yang sama, setiap bagian dari jaringan komputer meminta dan memberikan layanan (*service*). Pihak yang meminta layanan disebut klien (*client*) dan yang memberikan layanan disebut pelayan (*server*).

d. *Database*

Database (basis data), adalah kumpulan data yang disimpan di dalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa menggunakan suatu program komputer untuk memperoleh informasi dari basis data tersebut. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengelola dan memanggil kueri (*query*) basis data disebut sistem manajemen basis data (*database management system, DBMS*).

Secara garis besar, program aplikasi komputer yang dimiliki oleh DJBC adalah sebagai berikut:

1. Program aplikasi Pelayanan

Program aplikasi pelayanan adalah program aplikasi yang secara khusus dibuat oleh Bea dan Cukai, digunakan untuk melayani masyarakat usaha. Aplikasi ini dibagi menjadi:

a. Aplikasi Inhouse

- Berbasis server
- Berbasis PC

b. Modul perusahaan

Modul perusahaan adalah program aplikasi komputer yang berada di sisi perusahaan sebagai perangkat untuk membuat dan mengajukan dokumen pabean. Modul perusahaan dibuat dengan program berbahasa VB dan data base MS Access. Aplikasi ini di antaranya adalah:

1) Modul Pengangkut/Manifest

Adalah program komputer yang berfungsi untuk membuat dokumen RKSP dan inward/outward manifest, pemecahan/penggabungan pos dan penggabungan data dari modul pengangkut lain. Media pengajuan data: EDI dan Disket

2) Modul PIB

Adalah program komputer yang berfungsi untuk membuat dokumen PIB. Dengan modul ini importir dapat membuat PIB dengan mudah dan cepat karena dilengkapi dengan fasilitas validasi data, perhitungan dan utility tertentu. Media pengajuan data: EDI dan Disket

3) Modul PEB

Adalah program komputer yang berfungsi untuk membuat dokumen PEB. Dengan modul ini importir dapat membuat PEB dengan mudah

dan cepat karena dilengkapi dengan fasilitas validasi data, perhitungan dan utility tertentu. Media pengajuan data: EDI dan Disket

4) Modul TPB

Adalah program komputer yang berfungsi untuk membuat dokumen BC2.3, BC 2.5 dan BC 4.0. Saat ini BC2.5 dan BC 4.0 masih dalam tahap pengembangan dan uji coba. Media pengajuan data: EDI dan Disket

5) Modul KITE

Adalah program komputer yang berfungsi untuk membuat Pengajuan Fasilitas KITE, Laporan Ekspor dan BC 2.4. Media pengajuan data: Disket

6) Modul AIDA

Adalah program komputer yang berfungsi untuk pengajuan dokumen AIDA, yaitu Surat Keterangan Pabean perwakilan DJBC di Australia. Media pengajuan data: Disket

7) Modul Bank

Adalah program komputer yang digunakan oleh bank untuk mengirim dokumen bukti pembayaran (SSPCP = Credit Advice) ke Bea dan Cukai. Media pengajuan data: EDI dan Disket

2. Program aplikasi Internal Direktorat

Yang dimaksud dengan aplikasi internal direktorat adalah program aplikasi komputer yang berada di tingkat direktorat dalam lingkungan DJBC, untuk membantu pelaksanaan tugas dalam lingkup kerjanya. Aplikasi ini tidak langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat umum.

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat usaha, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah menggunakan teknologi yang memungkinkan agar mutu pelayanan terjamin. Tergantung kondisi dan kebutuhan, pelayanan kepada masyarakat dibagi menjadi beberapa jenis:

1. Manual

Pada sistem ini, proses pelayanan kepada perusahaan dilakukan secara manual, tanpa menggunakan perangkat komputer. Pengusaha membuat dokumen Pemberitahuan Pabean (walaupun mungkin menggunakan

komputer), mencetak, dan membawa ke kantor Pelayanan Bea dan Cukai. Petugas Bea dan Cukai menerima dokumen, melakukan pemeriksaan, dan memberikan nomor (dari buku bambu) secara langsung. Data tidak disimpan ke dalam komputer Bea dan Cukai.

2. Sistem Disket

Pada tahun 1990, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mengembangkan aplikasi komputer untuk pelayanan dengan nama *CFRS (Customs Fast Release System)*. Sistem ini memungkinkan pelayanan di Bea dan Cukai menggunakan komputer, namun data tetap di-*input* oleh petugas di Pendok. Jadi, tetap saja importir membuat datanya di perusahaannya, dokumen diserahkan berupa kertas, dan data direkam oleh petugas. Pada tahun 1995, aplikasi *CFRS* disempurnakan dengan membuat modul importir, yaitu program aplikasi komputer yang digunakan oleh importir untuk membuat dokumen PIB, mencetak dan memindahkan datanya ke disket untuk dibawa ke Kantor Pelayanan Bea dan Cukai. Jadi selain hasil cetak dokumen, importir juga harus membawa disket yang berisi data PIB ini. Di Kantor Pelayanan, petugas Bea dan Cukai menerima hasil cetak dokumen dan disket hasil transfer dari importir. Setelah meneliti kelengkapan dokumen, data dalam disket di-load ke dalam komputer di Bea dan Cukai. Dengan sistem ini, keuntungan yang didapatkan antara lain:

- Kecepatan penyiapan dokumen, di mana pembuatan dokumen dengan komputer akan lebih cepat dibanding secara manual, terutama dalam konversi harga, perhitungan pungutan dan input data berupa kode-kode.
- Efisiensi sumber daya (tidak terjadi *double entry*). Sekali importir memasukkan data, data ini yang akan masuk ke komputer Bea dan Cukai, tidak perlu dilakukan hal yang sama oleh petugas di kantor Bea dan Cukai.
- Data yang diinput oleh importir dipastikan sama dengan data yang masuk ke komputer Bea dan Cukai. Jika dilakukan input data ulang oleh petugas pendok, ada kemungkinan salah input.

Penggunaan disket sebagai media transfer ini, di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai ada 2 kemungkinan penggunaan/cara pelayanan:

- 1) Data akan digunakan untuk pelayanan penuh.
- 2) Data diambil hanya sebagai data statistik (pelayanan tetap manual).

Pada point 1, data akan diperlakukan sebagai dokumen yang akan diperiksa, divalidasi, diterima dengan pemberian nomor dan perlakuan lain dengan menggunakan program aplikasi pelayanan di Bea dan Cukai. Sementara pada point 2, setelah selesai pelayanan secara manual, maka disket akan diambil datanya agar terkumpul untuk tujuan pelaporan.

3. Sistem PDE (Pertukaran Data Elektronik)

Dengan berkembangnya teknologi, pelayanan kepada masyarakat usaha pun perlu disesuaikan. Setelah menggunakan disket, pada tahun 1996 Direktorat Jenderal Bea dan Cukai melangkah dengan menerapkan pelayanan kepada masyarakat usaha menggunakan sistem PDE (Pertukaran Data Elektronik). Sistem ini menggantikan atau melengkapi sistem disket di beberapa Kantor Pelayanan yang sebelumnya telah digunakan.

Sampai saat ini, pelayanan kepabeanan yang telah menggunakan sistem PDE antara lain:

- Impor (PIB), 1996.
- Ekspor (PEB), 2004.
- Impor ke TPB (BC 2.3), sebagian, 2005.
- Manifest, 2007.

Untuk menjalankan sistem ini, perusahaan harus menyediakan:

1. Modul Perusahaan, disediakan oleh Bea dan Cukai.
2. Software Enabler, disediakan vendor.
3. Modem
4. Line telepon.

Khusus untuk pelayanan perizinan, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai juga telah merintis sistem NSW (National Single Window) agar masyarakat usaha lebih mudah dalam pengurusan perizinan impor.

2.1.6. Konsep Tempat Penimbunan Berikat

Konsep Tempat Penimbunan Berikat yang diberlakukan di Indonesia merupakan adopsi dari praktek yang berlaku di dunia kepabeanan secara

internasional. Konsep ini terkait dengan fungsi *customs* sebagai *trade facilitator* dalam rangka meningkatkan perdagangan internasional. Dalam Goorman (2005) dikemukakan bahwa *customs administration* membuat dua klasifikasi sistem administrasi dan pengawasan dalam memberikan *trade facilitation* yaitu *duty relief* (penangguhan kewajiban dan *exemption* (pembebasan).

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 32 tahun 2009 tentang Tempat Penimbunan Berikat yang dimaksud dengan:

Tempat Penimbunan Berikat adalah bangunan, tempat, atau kawasan yang memenuhi persyaratan tertentu yang digunakan untuk menimbun barang dengan tujuan tertentu dengan mendapatkan penangguhan Bea Masuk.

Tempat Penimbunan Berikat dapat berbentuk:

- a. Gudang Berikat;
Gudang Berikat adalah Tempat Penimbunan Berikat untuk menimbun barang impor, dapat disertai 1 (satu) atau lebih kegiatan berupa pengemasan/pengemasan kembali, penyortiran, penggabungan (*kitting*), pengepakan, penyetelan, pemotongan, atas barang-barang tertentu dalam jangka waktu tertentu untuk dikeluarkan kembali.
- b. Kawasan Berikat;
Kawasan Berikat adalah Tempat Penimbunan Berikat untuk menimbun barang impor dan/atau barang yang berasal dari tempat lain dalam daerah pabean guna diolah atau digabungkan, yang hasilnya terutama untuk diekspor.
- c. Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat;
Tempat Penyelenggaraan Pameran Berikat adalah Tempat Penimbunan Berikat untuk menimbun barang impor dalam jangka waktu tertentu, dengan atau tanpa barang dari dalam Daerah Pabean untuk dipamerkan.
- d. Toko Bebas Bea;
Toko Bebas Bea adalah Tempat Penimbunan Berikat untuk menimbun barang asal impor dan/atau barang asal Daerah Pabean untuk dijual kepada orang tertentu.
- e. Tempat Lelang Berikat

Tempat Lelang Berikat adalah Tempat Penimbunan Berikat untuk menimbun barang impor dalam jangka waktu tertentu untuk dijual secara lelang.

f. Kawasan Daur Ulang Berikat.

Kawasan Daur Ulang Berikat adalah Tempat Penimbunan Berikat untuk menimbun barang impor dalam jangka waktu tertentu yang di dalamnya dilakukan kegiatan daur ulang limbah asal impor dan/atau asal Daerah Pabean sehingga menjadi produk yang mempunyai nilai tambah serta nilai ekonomi yang lebih tinggi.

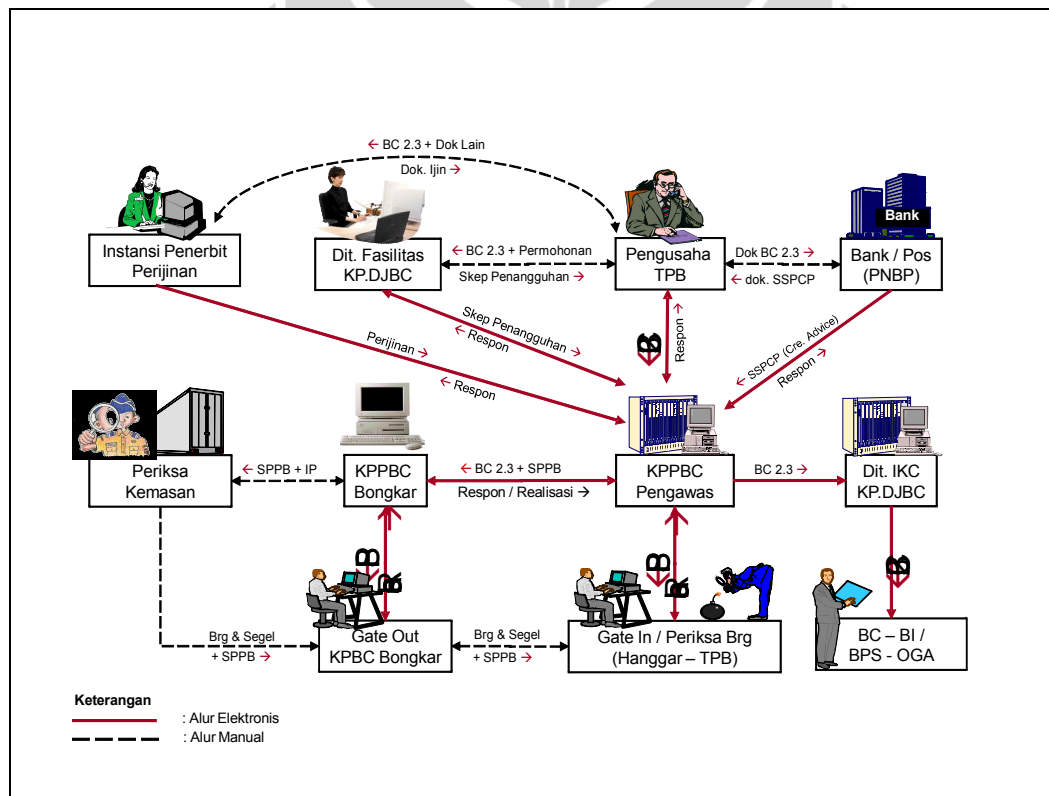
Tempat penimbunan berikat merupakan suatu kawasan, bangunan, tempat atau yang memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu terletak di dalam daerah pabean dan ditetapkan pertama kali melalui PP Nomor. 33 Tahun 1996 tentang Tempat Penimbunan Berikat Kawasan Berikat, seperti yang telah dijelaskan di atas. Tempat Penimbunan Berikat digunakan untuk:

1. Menimbun, barang yang diimpor untuk dipakai atau diekspor kembali, misalnya barang berupa tekstil yang diimpor ke dalam daerah pabean dengan maksud untuk diekspor kembali ke negara ketiga, sebagai garmen/pakaian jadi. Untuk barang-barang berupa tekstil atau terbut dari tekstil, biasanya dengan tujuan untuk mendapatkan lisensi dari negara asal (certificate of origin), guna memenuhi ketentuan pembatasan/kuota di negara-negara ketiga yang mengimpor tekstil atau produk tekstil tersebut.
2. Menimbun dan/atau mengolah barang sebelum diekspor atau diimpor untuk dipakai. Kemudahan ini diberikan kepada para importir produsen, yang mengimpor bahan baku atau barang setengah jadi dan mengolah sebagai barang jadi. Atas produk tersebut dapat dilakukan ekspor atau memasukkan produk tersebut ke dalam daerah Pabean.
3. Menimbun dan memamerkan barang impor;
4. Menimbun, menyediakan untuk dijual dan memuat barang impor kepada orang tertentu.
5. Mengolah, memamerkan, dan atau menyediakan untuk dijual dengan mendapatkan perlakuan khusus di bidang kepabeanan, cukai, dan perpajakan di luar negeri. Kawasan Berikat merupakan tempat untuk memamerkan produk-produk yang dihasilkan di kawasan tersebut. Bagi pengusaha lokal

maupun luar negeri, diberi kesempatan untuk meninjau, melihat, mencoba, mengadakan negosiasi bahkan perjanjian kontrak pembelian atas produk-produk yang dipamerkan.

Adapun pertimbangan untuk memberikan fasilitas tempat penimbunan berikut ini, dimulai pada tahun 1980-an. Pertumbuhan ekonomi Indonesia saat itu menunjukkan signifikansi pertumbuhan, dan negara kita merupakan salah satu

Saat ini pelayanan di KPPBC terhadap dokumen Tempat Penimbunan Berikat masih semi manual dengan menggunakan BC 2.3 disket. Di dalam perencanaan pelayanan yang lebih efektif instansi kepabeanan berencana untuk mengubah proses semi manual tersebut dengan menggunakan sistem PDE BC 2.3. Sistem PDE BC 2.3 yang akan direalisasikan seperti gambar di bawah ini.



Sumber: DIKC (Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai)

Gambar 2.3 Pelayanan Dokumen BC2.3 (Sistem PDE / On-Line)

Keterangan Gambar 2.3 dimulai dari pengusaha TPB:

- Pengusaha di TPB membuat menggunakan modul aplikasi BC 2.3 di komputernya, secara online akan terkirim ke server KPPBC Pengawas untuk mendapatkan respon (respon yang dihasilkan *reject* dan SPPB TPB)

- Respon *reject* hanya akan dikirim ke pengusaha TPB untuk diperbaiki pengisian form BC 2.3 sedangkan respon SPPB TPB akan dicetak oleh pengusaha untuk nantinya dibawa ke KPPBC Bongkar untuk pengeluaran barang impor.
- Untuk respon SPPB selain ke pengusaha TPB juga akan terkirim ke KPPBC Bongkar dan ke database di Kantor Pusat Bea dan Cukai
- SPPB yang dihasilkan ada dua macam yaitu SPPB TPB dan SPPB-TPB Merah.
- SPPB TPB tidak memerlukan pemeriksaan fisik sedangkan SPPB TPB Merah memerlukan pemeriksaan fisik. Pada gambar SPPB TPB merah ditandai dengan garis putus-putus yaitu proses diadakannya pemeriksaan fisik secara manual.
- Dokumen SPPB TPB dan SPPB TPB Merah dibawa pengusaha ke petugas Gate Out KPPBC Bongkar. Petugas tersebut melakukan pengecekan ke aplikasi inhouse KPPBC Bongkar untuk dilakukan proses pengeluaran barang.
- Pada saat barang impor tiba di TPB, pengusaha TPB menyerahkan SPPB –TPB atau SPPB –TPB Merah yang telah diberi catatan pengeluaran oleh KPPBC Bongkar kepada Pejabat bea dan cukai yang mengawasi pemasukan barang di TPB.

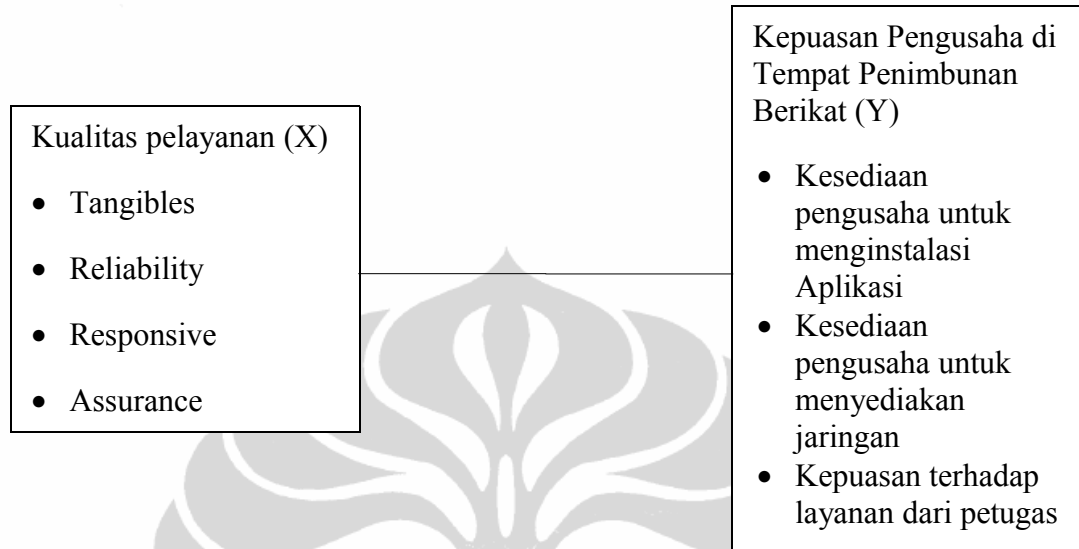
1.2. Model Analisis

Pelayanan yang diberikan KPPBC Tipe A1 Jakarta terhadap pelanggannya yaitu Pengusaha Di Tempat Penimbunan Berikat yang telah menggunakan PDE BC 2.3, merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan antar kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat.

Mengutip kembali pengertian kualitas layanan menurut Lewis & Booms (1983) diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”, maka yang dapat dilakukan KPPBC Tipe A1 Jakarta adalah memberikan pelayanan yang terbaik terhadap Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat. Pelayanan yang semakin baik otomatis akan meningkatkan pula kualitas pelayanan. Namun kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak selalu paralel. Menyediakan pelayanan yang bagus saja tidaklah cukup karena kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat dipengaruhi

juga oleh aplikasi, jaringan dan petugas yang disediakan oleh KPPBC Tipe A1 Jakarta.

Model analisis penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.4 berikut ini



Gambar 2.4 Model Analisis Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengusaha Di Tempat Penimbunan Berikat

1.3. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah maka hipotesis penelitian yang diajukan terdiri dari hipotesis mayor dan hipotesis minor.

Hipotesis mayor penelitian adalah sebagai berikut:

H_0 = Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta

H_a = Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta.

Hipotesis minor penelitian adalah sebagai berikut:

H_0 = Tidak ada hubungan antara masing-masing indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* dengan kepuasan Pengusaha di Tempat

Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta.

H_a = Ada hubungan antara masing-masing indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Jakarta.

1.4. Operasionalisasi Konsep

Dalam penelitian ini terdiri dari dua variable yaitu variable bebas (X) dan variable terikat (Y). Variabel bebas penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Secara operasional variable ini dapat diartikan sebagai hasil persepsi di benak Pengusaha Di Tempat Penimbunan Berikat (PDKB) setelah membandingkan antara harapan mereka terhadap pelayanan (*expected service*) dengan pelayanan yang mereka terima (*perceived service*) yang diukur berdasarkan indikator: *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy*, *tangible*. Kelima indikator kualitas pelayanan tersebut merupakan variable bebas dalam penelitian ini. Kelima indikator tersebut di dimodelkan sebagai X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 secara berurutan.

Variable terikat penelitian ini adalah kepuasan Pengusaha Di Tempat Penimbunan Berikat. Secara operasional, variable ini dapat diartikan sebagai perasaan yang dialami oleh Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat sebagai hasil dari membandingkan pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan yang diukur berdasarkan indikator: kepuasan dari kesediaan pengusaha untuk menginstalasi Aplikasi, kesediaan pengusaha untuk menyediakan jaringan, dan kepuasan terhadap layanan dari petugas.

Berdasarkan variable dan indikator penelitian, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dikelompokkan sebagaimana tertera pada tabel 2.2. berikut ini.

Tabel 2.2 Variabel dan Indikator Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	• Tangible (X ₁)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan Instalasi (T1) • Kemudahan Pengoperasian (T2) • Kemudahan Pengisian (T3) • Kemudahan untuk dimengerti (T4) 	Ordinal
	• Reliability(X ₂)	<ul style="list-style-type: none"> • Keandalan Pelayanan (R5) • Kecepatan Pemrosesan (R6) • Keandalan aplikasi (R7) • Keandalan Petugas (R8) 	Ordinal
	• Responsive(X ₃)	<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan Respon (RS9) • Respon baik dari petugas (RS10) • Solusi dari Petugas (RS11) • Kemampuan Petugas (RS12) 	Ordinal
	• Assurance (X ₄)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepastian Waktu Proses Dokumen (A13) • Kecepatan Pelayanan (A14) • Kesiapan Petugas (A15) • Kepastian Waktu Perpindahan Barang (A16) 	Ordinal
	• Empathy (X ₅)	<ul style="list-style-type: none"> • Keramahan Petugas (E17) • Petugas siap mendengarkan (E18) • Kesiapan Petugas menghadapi kendala sistem (E19) • Petugas siap memberi solusi (E20) 	Ordinal
Kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat (Y)	• Kesiediaan pengusaha untuk menginstalasi Aplikasi (Y ₁)	<ul style="list-style-type: none"> • Merasakan terbantu (AP1) • Menantikan Adanya Aplikasi ini (AP2) • Kemudahan Aplikasi (AP3) 	Ordinal
	• Kesiediaan pengusaha untuk menyediakan jaringan (Y ₂)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan koneksi Jaringan (JR4) • Kecepatan Pengaktifan Koneksi (JR5) • Pengeluaran Biaya Koneksi (JR6) 	Ordinal

	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan terhadap layanan dari petugas (Y₃) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan Petugas menjalankan program (PET7) • Kesiapan Petugas menerima keluhan (PET8) • Jumlah Petugas (PET9) 	Ordinal
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

Sugiyono (2009) menyebutkan berbagai skala sikap yang dapat digunakan untuk penelitian administrasi, pendidikan, dan sosial antara lain adalah skala *Likert*, skala *Guttman*, *rating scale*, dan *Semantic Differential*. Dalam penulisan ini skala *likert* lebih tepat digunakan karena skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan skala *Likert*, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Kelima pilihan jawaban tersebut terdiri dari:

- | | | |
|------------------------|-------|-----------------|
| A. Sangat Tidak Setuju | (STS) | diberi skor = 1 |
| B. Tidak Setuju | (TS) | diberi skor = 2 |
| C. Ragu-ragu | (RR) | diberi skor = 3 |
| D. Setuju | (S) | diberi skor = 4 |
| E. Sangat Setuju | (SS) | diberi skor = 5 |

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penulis menggunakan pendekatan metode kuantitatif karena sesuai keadaan yang diungkapkan oleh Sugiyono (2009, p.23), bahwa metode kuantitatif digunakan apabila:

1. Bila masalah yang merupakan titik tolak penelitian sudah jelas. Masalah adalah merupakan penyimpangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dengan pelaksanaan, antara teori dan praktek, antara rencana dengan pelaksanaan.
2. Bila peneliti ingin mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi.
3. Bila ingin diketahui pengaruh perlakuan/*treatment* tertentu terhadap yang lain.
4. Bila peneliti bermaksud menguji hipotesis penelitian
5. Bila peneliti ingin mendapatkan data yang akurat, berdasarkan fenomena yang empiris dan dapat diukur.
6. Bila ingin menguji terhadap adanya keragu-raguan tentang validitas pengetahuan, teori, dan produk tertentu.

3.2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini di desain yang dipergunakan adalah riset eksplanatif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan kemudian mencari hubungan antar variabel. Data yang diperlukan akan diperoleh berdasarkan atas perumusan masalah. Metode eksplanatif kuantitatif dipergunakan

untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat dan perluasan hubungan antar variabel. Desain penelitian pada dasarnya untuk menentukan metode apa saja yang dipergunakan dalam penelitian, antara lain metode pengumpulan data, metode analisis dan pengujian hipotesis.

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari dan mengetahui variable kualitas pelayanan, variable kepuasan Pengusaha Di Tempat Penimbunan Berikat dan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan Pengusaha Di Tempat Penimbunan Berikat. Penelitian ini menggunakan metode survei. Metode ini dipilih karena metode ini lazim digunakan dan merupakan metode yang tepat dalam mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan publik. Hal ini dikemukakan dalam tulisan para pakar administrasi publik diantaranya (Hatry, 1990; Callahan, 2008; Majumdar 2008). Berdasarkan catatan pada KPPBC Tipe A1 Jakarta pengusaha Tempat Penimbunan Berikat yang telah melakukan uji coba PDE BC 2.3 adalah sebanyak 116 Perusahaan. Dan penelitian akan dilakukan kepada 116 perusahaan tersebut dengan mengirimkan kuesioner.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini, data yang akan dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Pengumpulan Data Primer

Teknik yang dipergunakan dalam mengumpulkan data primer pada penelitian ini dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Responden untuk penelitian ini adalah Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat yang telah terdaftar di database Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta.

Wawancara merupakan teknik pengumpulan informasi secara lisan. Wawancara pada penelitian ini dilakukan untuk menggali informasi tambahan agar hasil dari penelitian yang dilakukan bisa tergambar dari kedua belah pihak. Wawancara ini dilakukan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan pemberi

layanan. Wawancara dilakukan kepada pihak Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai DJBC, Programmer, dan Staff OKDD pada KPPBC Tipe A1 Jakarta.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan membaca dan mempelajari, modul ketrampilan pertukaran data elektronik, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tahun 2009 dan LAKIP Kantor Pengawasan dan Pelayanan Tipe A1 Jakarta Tahun 2008-2009, berbagai literatur dan dokumentasi yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel.

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.

Tabel 3.1 Jumlah TPB dan Kelompok Bidang Usahanya

NO	BIDANG USAHA TPB	JUMLAH TPB
1	Tekstil dan Produk Tekstil	72
2	Garment Asesoris	3
3	Gitar dan Komponen Gitar	1
4	Kaos Kaki	1
5	Minuman Alkohol	2
6	Paku dan Pipa	1
7	Pameran	2
8	Pewarna	1
9	Produk Plastik	5
10	Rambut Palsu	1
11	Sarung Tangan	1
12	Sepatu dan Alat Olahraga	1
13	Tangki Equipment dari Stainless Steel	1
14	Tas / Kopor	1
15	Viscope Rayon Staple	1
16	Alat Berat	2
17	Automotif	1
18	Baterai	2
19	Cat Mobil	2
20	Elektronik	9
21	Furniture	5
22	Pencelupan Tekstil	1
JUMLAH		116

Sumber: Seksi Tempat penimbunan KPPBC Tipe A1 Jakarta

3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan analisis butir. Validitas dari setiap butir diukur dengan mengkorelasikan antara skor butir dimaksud dengan skor secara keseluruhan. Uji validitas dilaksanakan dengan tiga cara yaitu validitas isi (*content validity*), validitas konstruksi (*construct validity*), dan validitas eksternal. Variabel isi dilakukan dengan mengkonsultasikan pernyataan-pernyataan dalam konstruksi dilakukan dengan memakai rumus teknik korelasi *product moment* (Arikunto, 2006). Butir pernyataan adalah valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} dengan tingkat kepercayaan 95%.

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung validitas empiris melalui analisis item ini menurut Harun Al Rasyid (1994) yaitu:

$$r_s = \frac{\sum R(X_i)R(Y_i) - n\left[\frac{n+1}{2}\right]^2}{\sqrt{\left\{\left[\sum R(X_i) - n\left(\frac{n+1}{2}\right)\right]^2\right\}\left\{\left[\sum R(Y_i) - n\left(\frac{n+1}{2}\right)\right]^2\right\}}}$$

dimana:

- r_s = koefisien korelasi untuk setiap item
- $R(X_i)$ = rangking untuk setiap skor item
- $R(Y_i)$ = rangking untuk skor total item
- n = jumlah responden dalam uji coba

3.5.2. Uji Reliabilitas

Teknik perhitungan koefisien reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Koefisien Reliabilitas Alpha* yang dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_{total}^2} \right)$$

dimana:

- k = Jumlah item Pertanyaan
- S_i^2 = Varians dari item ke- i
- S_{total}^2 = Varians dari total keseluruhan item

3.6. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Untuk menilai ada atau tidaknya hubungan digunakan tehnik analisis data dengan uji bivariate. Uji Bivariate digunakan untuk menguji hubungan dua variabel bertipe ordinal dan skala. Pada penelitian data yang dihasilkan dari pengisian kuesioner merupakan data ordinal. Analisis yang dipakai pada penelitian ini adalah analisis deskripsi frekuensi dari data skala ordinal yang didapat dari kuesioner. Untuk membantu dalam menentukan keakuratan hasil masing masing indikator sehingga variabel dapat ditentukan jawabannya. Peneliti akan membuat skala interval dengan menggunakan nilai skoring yang dihasilkan.

Sedangkan untuk menguji hubungan antar variabel akan digunakan uji spearman's rank. Uji Spearman mengukur hubungan antar variabel berdasarkan ranking, tidak memandang distribusi variabel (non-parametrik).

Rumus korelasi "Rank Spearman" yang digunakan dalam hal ini adalah sebagai berikut:

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d^2}{2\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

$$\sum x^2 = \frac{N^3 - N - T_x}{12} \quad T_x = \sum_{j=1}^9 (tj^3 - tj)$$

$$\sum y^2 = \frac{N^3 - N - T_y}{12} \quad T_y = \sum_{j=1}^9 (tj^3 - tj)$$

dimana:

- t = rank kembar
- T_x = jumlah rank kembar pada variabel X
- T_y = jumlah rank kembar pada variabel Y

Uji signifikansi terhadap r_s digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{t-r_s^2}}$$

Keputusan yang diambil

- tolak H_0 , bila $r \geq t_{\alpha, n-2}$
- terima H_0 , bila $r < t_{\alpha, n-2}$

Keeratan hubungan diinterpretasikan dengan menggunakan aturan Guilford (*Guilford's Emperical Rule*) sebagai berikut:

Tabel 3.2 *Guilford's Emperical Rule*

Hasil	Keterangan
$0 \rightarrow 0,2$	<i>Slight correlation; almost negligible relationship</i>
$\geq 0,2 \rightarrow < 0,4$	<i>Small correlation: low relation</i>
$\geq 0,4 \rightarrow < 0,7$	<i>Moderate correlation; substantial relationship</i>
$\geq 0,7 \rightarrow < 0,9$	<i>High correlation; depndable relationship</i>
$\geq 0,9 \rightarrow < 1,0$	<i>Very high correlation; very dependable relationship</i>

Data dianalisis dengan menggunakan program komputer SPSS ver. 16.00



BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1. Reformasi Kepabeanaan

Perkembangan perdagangan yang semakin pesat, menuntut peran Ditjen Bea dan Cukai sebagai pintu terdepan keluar masuknya barang ke wilayah Indonesia untuk meningkatkan kinerjanya. Peran Ditjen Bea dan Cukai sebagai fasilitator perdagangan internasional, melindungi industri dalam negeri dan keamanan bangsa lebih dominan dibanding peran tradisonalnya sebagai *revenue collector*.

Dalam mengembangkan sistem pelayanan dikenal beberapa prinsip-prinsip dasar sebagai berikut:

1. Prinsip Keadilan (*Fair Treatment*)

Birokrasi dituntut untuk memberikan pelayanan kepada para pengguna jasanya dengan adil dan proposional sesuai dengan tingkat ketaatan pengguna jasa terhadap aturan dan perundangan yang berlaku. Dengan prinsip ini perusahaan yang baik akan mendapat pelayanan yang baik pula, sebaliknya perusahaan yang kurang baik akan mendapat pengawasan yang sesuai pula dengan reputasinya,

2. Prinsip Keterbukaan (*Transparency*)

Dalam menyusun sistem dan prosedur pelayanan, Birokrasi harus menjelaskan secara tegas dan detil tentang tugas, kewajiban dan wewenang petugas. Demikian juga halnya dengan hak dan kewajiban para pengguna jasa. Dengan demikian masyarakat usaha akan selalu dapat menilai apakah pelaksanaan aturan di lapangan telah sesuai dengan ketentuannya.

3. Prinsip Penyederhanaan Proses (*Simplification*)

Birokrasi harus selalu mengevaluasi sistem dan prosedur pelayanan untuk memastikan bahwa tidak ada proses yang tidak efisien dalam keseluruhan proses

pelayanan sehingga memberikan pelayanan yang cepat dan mengurangi kemungkinan terjadinya praktek-praktek yang menyimpang dari tuntutan masyarakat pengguna jasa.

Pada tahun 2002 Ditjen Bea dan Cukai bekerja sama dengan IMF guna merumuskan reformasi kepabeanan dan cukai. Berdasarkan hasil kajian dari IMF, Ditjen Bea dan Cukai harus melakukan 24 kegiatan, yang sering disebut dengan rekomendasi IMF. Rekomendasi IMF terbagi menjadi empat bagian besar, yaitu :

a. Upaya meningkatkan pemberian fasilitas perdagangan, yang terdiri dari program-program:

- Pemberian jalur prioritas (*priority channel*) kepada importer yang besar dan bonafide. Peninjauan kembali dan perbaikan sistem penetapan jalur (*develop the new release/ channeling systems*)
- Penyempurnaan Sistem Pembayaran (*Improving the payment system*)
- Perbaikan database harga (*Updating the valuation database*)
- Perbaikan sistem pengeluaran barang (*Improvement of release control systems*)
- Modernisasi sistem otomasi Ditjen Bea dan Cukai (*Modernization of the DGCE automated system*)
- Pengembangan HS (*Expanding the Harmonized system nomenclature*)

b. Upaya meningkatkan pemberantasan penyelundupan dan *undervaluation* yang terdiri dari program-program :

- Mengharuskan bagi importer untuk melakukan registrasi sebelum melakukan transaksi *import clearance* (*Importer's registration*)
- Melakukan pemeriksaan mendadak (*spot check*)
- Perbaikan teknik pemeriksaan (*Improvement of inspection technique*)
- Optimalisasi penggunaan Hi-co Scan X-Ray (*Optimizing use of Hi-co scan X-Ray*)
- Peningkatan peran unit intelijen dalam pengawasan (*improve the role of the intelligent unit*)
- Perbaikan tempat pemeriksaan (*provide a container examination place*)
- Kampanye anti penyelundupan (*Anti smuggling campaign*)

- Megelola penagihan tunggakan (*Managing the customs debt and collection of arrears*)
- Penyederhanaan sistem verifikasi (*Simplify verification system of documents*)
- c. Upaya meningkatkan kerjasama dengan stakeholders, yang terdiri dari program-program :
 - Penyempurnaan situs Ditjen Bea dan Cukai (*Improvement Of Customs Website*)
 - Pengembangan komunitas PDE kepabeanan (*Developing of the EDI customs' community*)
 - Pembentukan *customs advisory committee*
- d. Upaya meningkatkan integritas pegawai, yang terdiri dari program-program:
 - Penyempurnaan kode etik kepabeanan (*Completion of code of conduct*)
 - Pembentukan komite kode etik (*Establish a code of conduct committee*)
 - Peningkatan fungsi pengawasan penegakan kode etik (*Enhance the monitoring function of code of conduct enforcement*)
 - Saluran pengaduan (*Provide complaints access*)
 - Peningkatan kerjasama Komite Ombudsman National (KON) dan Depkeu (*increasing cooperation between the national ombudsman committee and MOF*)
 - *Customs modernization fee and incentive*

Tabel 4.1 Empat Prakarsa Program Reformasi Kepabeanaan

Fasilitasi Perdagangan	Anti Penyelundupan dan Under Valuation
a. Program Jalur Prioritas b. Sistem Baru Penetapan Jalur c. Penyempurnaan Sistem Pembayaran d. Perbaikan Database Harga e. Perbaikan Sistem Pengeluaran Barang f. Perbaikan Teknik Pemeriksaan Barang g. Pengembangan <i>Harmonized System</i> (HS) h. Modernisasi Sistem Otomasi DJBC	a. Registrasi Importir secara Online b. Optimalisasi Penggunaan Hi-co Scan X-Ray c. Peningkatan Peran Unit Intelijen d. Pemeriksaan Mendadak (<i>Spot Check</i>) e. Penyediaan Tempat Pemeriksaan Barang f. Penyederhanaan Prosedur Verifikasi g. Program Penagihan Tunggakan h. Kampanye Anti Penyelundupan
Koordinasi dengan Stakeholder	Peningkatan Integritas Pegawai
a. Penyempurnaan Situs DJBC b. Pengembangan Komunitas PDE-Kepabeanaan c. Peningkatan Fungsi Pengawasan d. Penegakan Kode Etik e. Penyediaan Saluran Pengaduan f. Peningkatan Kerja Sama dengan Komisi Ombudsman Nasional g. Program Insentif	a. Penyempurnaan Kode Etik Pegawai b. Pembentukan Komite Kode Etik

Sumber: Direktorat PPKC (DJBC)

a. Prakarsa Fasilitas Perdagangan

Di bidang *trade facilitator*, DJBC diharapkan mampu menekan ekonomi biaya tinggi terutama yang berhubungan dengan proses penyelesaian pengeluaran barang (*customs clearance*) di pelabuhan dan sekaligus dapat menciptakan iklim perdagangan yang kondusif melalui pencegahan terjadinya *illegal trade*. Sedangkan di bidang *industrial assistance*, DJBC diharapkan mampu melindungi industri dalam negeri dari masuknya barang-barang secara ilegal dan membantu untuk meningkatkan daya saing industri dalam negeri.

Masalah kepabeanaan yang berkaitan dengan proses penyelesaian pengeluaran barang di pelabuhan, khususnya barang impor, pada hekekatnya berhubungan

langsung dengan sistem dan prosedur penyelesaian kewajiban dan formalitas pabean di bidang impor. Sistem dan prosedur pelayanan tersebut harus dapat diciptakan sedemikian rupa sehingga importir dapat melaksanakan kegiatannya dengan efisien dan tanpa adanya intervensi yang signifikan dari pegawai.

Sehubungan dengan hal itu maka tujuan dari reformasi kepabeanan di bidang fasilitasi perdagangan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada importir yang tepat dan sekaligus melakukan pengawasan yang berkualitas kepada *illegal trade*.

b. Prakarsa Penanggulangan Penyelundupan dan *Undervaluation*

Sebagaimana diuraikan di atas, DJBC secara simultan melaksanakan fungsi *trade facilitator* dan *industrial assistance* sekaligus juga fungsi *community protector* dan *revenue collector*. Pada hakekatnya, diantara fungsi-fungsi tersebut terdapat karakteristik yang potensial dapat saling melemahkan. Untuk dapat mengoptimalkan fungsi fasilitasi perdagangan, DJBC harus mampu memperlancar arus barang melalui penyederhanaan prosedur kepabeanan yang pada akhirnya dapat menimbulkan beban bagi usaha-usaha pengawasan dan sebaliknya. Lebih lanjut, dampak negatif terhadap sistem dan prosedur pengawasan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan negara terutama karena terjadinya kebocoran-kebocoran.

Sehubungan dengan itu, maka sistem dan prosedur pelayanan di bidang impor diciptakan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada importir yang tepat sekaligus sebagai upaya untuk mencegah terjadinya penyelundupan dan *undervaluation*.

c. Prakarsa Peningkatan Koordinasi dengan *Stakeholder*

Di bidang *community protector*, DJBC diharapkan mampu mencegah masuknya barang-barang yang dapat merusak mental dan moral masyarakat serta mengganggu keamanan nasional. Dan di bidang *revenue collector*, DJBC diharapkan mampu mengoptimalkan penerimaan negara di bidang impor melalui upaya pencegahan terhadap kemungkinan terjadinya kebocoran-kebocoran penerimaan negara.

Dalam melaksanakan fungsinya, DJBC banyak melakukan tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan oleh berbagai departemen dan instansi pemerintah lainnya. Guna mendapatkan hasil yang optimal dari kebijakan yang ditetapkan, DJBC memerlukan kerja sama yang sinergis dengan *stakeholder*-nya untuk menghindari benturan-benturan, baik di tingkat strategis maupun di level operasional. Sosialisasi kebijakan dan koordinasi dengan masyarakat, khususnya masyarakat usaha pengguna jasa kepabeanan, dalam penyusunan kebijakan perlu ditingkatkan.

d. Prakarsa Peningkatan Integritas Pegawai

Berbagai kebijakan strategis, baik yang berhubungan dengan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan dan pengawasan kepabeanan maupun yang berhubungan dengan peningkatan kerja sama dengan *stakeholder*, tidak akan dapat berjalan efektif tanpa didukung oleh pegawai yang mempunyai kapasitas dan integritas yang tinggi. Sebagian masyarakat bahkan menilai bahwa pegawai DJBC korup dan berintegritas rendah.

Sehubungan dengan hal itu, dalam rangkaian reformasi kepabeanan disusunlah prakarsa peningkatan integritas pegawai melalui langkah-langkah strategis yang meliputi penyempurnaan Kode Etik, pembentukan Komite Kode Etik, peningkatan fungsi Pengawasan Penegakan Kode Etik dan Perilaku Pegawai, Penyediaan Saluran Pengaduan, Peningkatan Kerja Sama Penanganan Pengaduan Masyarakat antara Komisi Ombudsman Nasional (KON) dan Departemen Keuangan, serta program pemberian insentif.

4.1.2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi dan Kebijakan DJBC

4.1.2.1. Pernyataan Visi

Berbagai perubahan lingkungan strategis di tingkat nasional, regional dan global, serta perkembangan yang sangat cepat di bidang teknologi informasi, telekomunikasi dan transportasi, berdampak kepada peningkatan tuntutan masyarakat perdagangan dan perekonomian dunia terhadap peningkatan kinerja institusi kepabeanan di setiap negara.

Menghadapi tantangan, hambatan dan peluang masa depan menuju kondisi yang diinginkan, DJBC sebagai institusi pemerintah dituntut untuk senantiasa mengantisipasi perubahan internal dan eksternal. Karena sudah menjadi paradigma umum bahwa agar mampu eksis dan unggul dalam persaingan yang semakin ketat dalam lingkungan yang berubah sangat cepat dewasa ini, suatu institusi pemerintah harus melakukan perubahan ke arah perbaikan. Perubahan tersebut harus disusun dalam suatu tahapan yang konsisten dan berkelanjutan, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja yang berorientasi pada pencapaian hasil atau manfaat optimal.

Sangat disadari pula, dalam suasana yang penuh persaingan serta perubahan lingkungan menuntut peran Direktorat Jenderal Bea dan Cukai secara multi dimensi yaitu sebagai pemungut pajak dalam rangka impor, memungut cukai, fasilitator perdagangan internasional, pengawas lalu lintas perdagangan impor dan ekspor serta sebagai aparat penegak hukum di bidang kepabeanan dan cukai. Peran yang demikian itu, mengharuskan DJBC untuk melaksanakan cara pandang yang antisipatif dan jauh ke depan di dalam melaksanakan tugas dan fungsinya agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada *stakeholder*. Cara pandang tersebut dikristalisasi dalam satu visi DJBC yaitu: “Menjadi Administrasi Kepabeanan dan Cukai dengan E-Standar Internasional”

4.1.2.2. Pernyataan Misi

Sebagai sebuah institusi pemerintah, DJBC memiliki sesuatu yang harus diemban dan dilaksanakan sesuai dengan visi yang telah ditetapkan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik yang berupa misi Direktorat Jenderal.

Keberadaan DJBC adalah untuk melaksanakan sebagian tugas pokok Departemen Keuangan di Bidang Kepabeanan dan Cukai berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Agar pelaksanaan tugas pokok bidang kepabeanan dan cukai dapat tercapai secara optimal, DJBC menetapkan misi yang terkait yaitu :

- a. Memungut penerimaan negara dari sektor perdagangan internasional dan cukai.

- b. Memberikan pelayanan terbaik di bidang kepabeanan dan cukai yang sederhana dengan berbasis teknologi informasi.
- c. Mengembangkan pengawasan yang efektif dalam rangka penegakan hukum di bidang kepabeanan dan cukai serta perlindungan masyarakat.
- d. Mengembangkan institusi kepabeanan dan cukai yang berdaya guna dan berhasil guna.
- e. Mendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi pertumbuhan industri dan investasi.
- f. Mengembangkan kerjasama internasional di bidang kepabeanan dan cukai.

Keenam misi tersebut di atas dapat dikristalisasi dalam satu *integrated mission*: “Pelayanan Terbaik Kepada Industri, Perdagangan dan Masyarakat”

4.1.2.3. Penetapan Tujuan dan Sasaran

Pernyataan tujuan semakin memperjelas arah mana yang akan dituju dalam rangka mempertahankan keberadaannya sebagai penjabaran dari misi organisasi. Tujuan merupakan penjabaran secara lebih nyata dari perumusan visi dan misi yang sangat idealistik. Untuk mencapai visi dan melaksanakan misi organisasi perlu ditetapkan tujuan dalam jangka satu sampai dengan lima tahun untuk mengarahkan perumusan sasaran, kebijaksanaan, program dan kegiatan yang akan dilaksanakan.

Agar dapat dilaksanakan, tujuan harus jelas, berjangka waktu dan merupakan jawaban dari prioritas atau permasalahan yang teridentifikasi dalam kajian lingkungan internal dan eksternal.

Sesuai dengan *Road-Map* dan Rencana Strategis Departemen Keuangan Tahun 2005 - 2009, tujuan yang hendak dicapai melalui DJBC adalah *Meningkatkan pendapatan negara dan mengamankan keuangan negara dengan mempertimbangkan perkembangan dunia usaha dan aspek keadilan masyarakat*. Selanjutnya tujuan tersebut dijabarkan dalam tujuan DJBC yang merupakan implementasi atau penjabaran dari misi dan merupakan sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan pada kurun waktu 2005 – 2009 sebagai berikut :

- a. Terciptanya administrasi kepabeanan dan cukai yang dapat mengamankan hak keuangan negara, memfasilitasi perdagangan, mendukung industri dan melindungi masyarakat secara optimal.
- b. Terwujudnya profesionalisme SDM kepabeanan dan cukai.
- c. Terwujudnya pelayanan yang efisien dan pengawasan yang efektif.

Selanjutnya tujuan organisasi tersebut akan dijabarkan dalam suatu sasaran. Sasaran merupakan sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan oleh instansi pemerintah dalam jangka waktu tertentu yang lebih pendek seperti tahunan, semesteran, triwulan atau bulanan. Sasaran tersebut diusahakan dalam bentuk kuantitatif sehingga dapat diukur dan memiliki kriteria, mengandung arti, rasional, menantang, konsisten satu terhadap yang lainnya, spesifik dan dapat diukur .

Sesuai dengan *Road-Map* dan Rencana Strategis Departemen Keuangan Tahun 2005 - 2009, sasaran yang akan dicapai melalui DJBC adalah :

- a. Terwujudnya reformasi kebijakan dan administrasi kepabeanan dan cukai.
- b. Meningkatnya pelayanan publik dan perlindungan masyarakat.
- c. Meningkatnya *Capacity Building*.

Sasaran tersebut selanjutnya dijabarkan dalam sasaran DJBC yang telah ditetapkan untuk periode tahun 2009 sebagai berikut :

- a. Mengoptimalkan penerimaan bea dan cukai.
- b. Mewujudkan sistem dan prosedur kepabeanan dan cukai yang sederhana, mudah, cepat, murah dan dapat membantu menciptakan iklim usaha yang kondusif.
- c. Meningkatkan pelayanan publik atas kelancaran arus barang dan penumpang.
- d. Mewujudkan sistem pengawasan di bidang kepabeanan dan cukai yang efektif dalam rangka penegakan hukum dan menjamin perlindungan pada masyarakat.
- e. Meningkatkan kemampuan institusi DJBC yang mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
- f. Meningkatkan profesionalisme dan akuntabilitas sumber daya manusia.

- g. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait dan dunia usaha dalam rangka sinkronisasi kebijaksanaan yang memacu perkembangan industri dan investasi.

4.1.2.4. Strategi dan Kebijakan

Dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran yang dikehendaki, DJBC menetapkan strategi dan kebijakan yang perlu dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah disepakati. DJBC menetapkan strategi dan kebijakan sebagai berikut:

- a. Strategi yang dilakukan dalam rangka mengoptimalkan penerimaan bea dan cukai:
- Mengoptimalkan tingkat penerimaan dibandingkan target.
 - Meningkatkan kepatuhan yang tinggi dari pengguna jasa kepabeanan dan cukai.
 - Meningkatkan kepercayaan yang tinggi dari pengguna jasa kepabeanan dan cukai yang diwujudkan oleh pencitraan yang meningkat terhadap kinerja DJBC.
- b. Strategi yang dilakukan dalam rangka mewujudkan sistem dan prosedur kepabeanan dan cukai yang sederhana, mudah, cepat, murah dan memenuhi aspek keadilan masyarakat serta sesuai dengan standar internasional :
- Merumuskan kebijakan, harmonisasi, dan simplifikasi sistem & prosedur sesuai kepentingan nasional dan standar internasional.
 - Mengkaji dan menelaah permasalahan di lingkungan DJBC.
- c. Strategi yang dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik atas kelancaran arus barang dan penumpang :
- Memberikan dukungan terhadap industri (*industrial assistance*) dan fasilitasi perdagangan, keamanan, serta perlindungan masyarakat yang efektif.
 - Meningkatkan pelayanan yang tinggi melalui modernisasi sistem dan prosedur.
- d. Strategi yang dilakukan dalam rangka mewujudkan sistem pengawasan yang efektif dalam rangka penegakan hukum di bidang kepabeanan dan cukai :
- Meningkatkan pengawasan yang tinggi di bidang kepabeanan dan cukai.

- Mengefektifkan kegiatan pemeriksaan, audit, penagihan, penyelidikan dan penyidikan.
- e. Strategi yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kemampuan institusi DJBC yang mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi :
- Membangun organisasi yang modern yang selaras dengan proses bisnis di bidang kepabeanan dan cukai.
 - Mewujudkan *good governance* di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
 - Membangun sistem informasi dan telekomunikasi yang terintegrasi dan handal.
- f. Strategi yang dilakukan dalam rangka meningkatkan profesionalisme dan akuntabilitas sumber daya manusia :
- Merekrut dan mengembangkan Sumber Daya Manusia yang berintegritas dan berkompentensi tinggi.
- g. Strategi yang dilakukan dalam rangka meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait dan dunia usaha dalam rangka sinkronisasi kebijaksanaan yang memacu perkembangan industri dan investasi :
- Melakukan kerjasama yang efektif dengan administrator pabean dan organisasi lain.
 - Memberikan sosialisasi yang tinggi dalam rangka menumbuhkan kesadaran dan kepedulian masyarakat.

4.1.3. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan kepabeanan dan cukai dalam daerah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan pabean dan cukai dan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Dalam melaksanakan tugas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta menyelenggarakan fungsi-fungsi sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan intelijen, patroli dan operasi pencegahan pelanggaran peraturan perundang-undangan Kepabeanan dan Cukai serta pelayanan

kepabeanan atas sarana pengangkut dan pemberitahuan pengangkutan barang ;

- b. Penyidikan dibidang kepabeanan dan cukai ;
- c. Pengelolaan dan pemeliharaan sarana operasi, sarana komunikasi dan senjata api ;
- d. Pelaksanaan pemungutan Bea Masuk, Cukai dan pungutan negara lainnya yang dipungut oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai serta pelaksana perbendaharaan penerimaan, penangguhan, penagihan dan pengembalian Bea Masuk dan Cukai ;
- e. Pemberian pelayanan teknis dan kemudahan di bidang Kepabeanan dan Cukai;
- f. Penelitian dokumen pemberitahuan impor dan ekspor barang, nilai pabean dan fasilitas impor, pemeriksaan barang dan pemeriksaan badan ;
- g. Penetapan klasifikasi barang, tarif bea masuk, nilai pabean dan sanksi administrasi berupa denda ;
- h. Pelayanan atas pemasukan, pemuatan, pembongkaran, penimbunan barang serta pengawasan pelaksanaan pengeluaran barang ke dan dari kawasan pabean ;
- i. Penelitian dokumen cukai, pemeriksaan pengusaha barang kena cukai dan urusan perusakan pita cukai ;
- j. Pembukuan dokumen Kepabeanan dan Cukai serta dokumen lainnya ;
- k. Pengendalian dan pelaksanaan urusan perizinan Kepabeanan dan Cukai ;
- l. Pemeriksaan pabean dan pengawasan pelaksanaan penimbunan dan pengeluaran barang di tempat penimbunan pabean dan tempat penimbunan berikat, pengelolaan tempat penimbunan pabean dan pelaksanaan penyelesaian barang yang dinyatakan tidak dikuasai ;
- m. Pelaksanaan pengolahan data dan penyajian laporan Kepabeanan dan Cukai serta penerimaan dan pendistribusian dokumen kepabeanan dan cukai ;
- n. Pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan.

Struktur organisasi yang ada di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta terdiri dari :

1. Subbagian Umum ;
2. Seksi Penindakan dan Penyidikan ;
3. Seksi Perbendaharaan ;
4. Seksi Kepabeanan dan Cukai (I, II, III, IV) ;
5. Seksi Tempat Penimbunan (I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII) ;
6. Seksi Dukungan Teknis dan Distribusi Dokumen ;

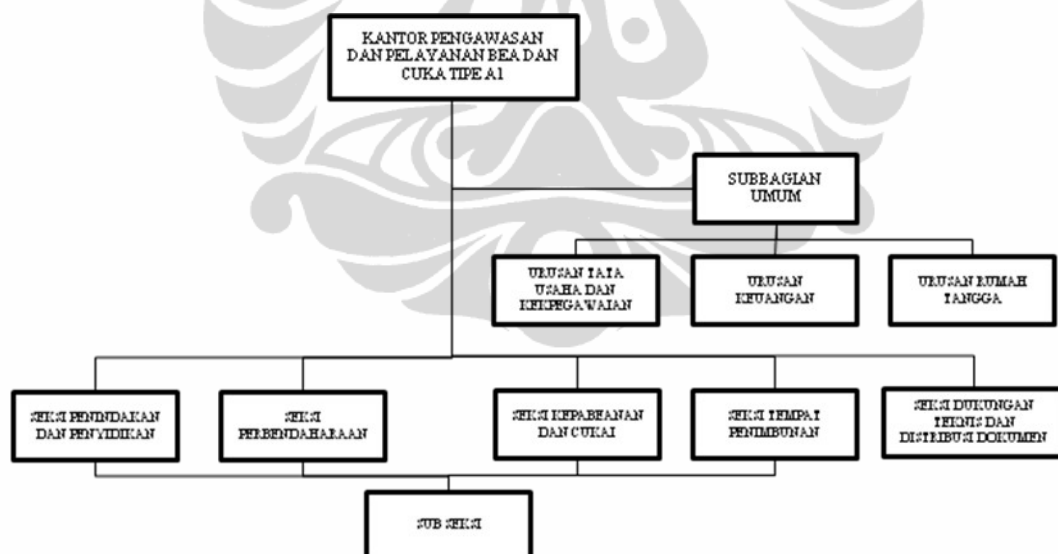
Secara umum, setiap subbagian dan seksi mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan ketatausahaan, kepegawaian, keuangan dan rumah tangga Kantor Pengawasan dan Pelayanan, pengawasan pelaksanaan tugas dan evaluasi kinerja, penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan kepabeanan dan cukai, pelaporan dan pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan aparat pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat, serta penyusunan rencana kerja dan laporan akuntabilitas.
- b. Seksi Penindakan dan Penyidikan mempunyai tugas melakukan intelijen, patroli, dan operasi penindakan pelanggaran peraturan perundang-undangan kepabeanan dan cukai, penyidikan tindak pidana di bidang kepabeanan dan cukai serta pengelolaan sarana operasi, sarana komunikasi, dan senjata api.
- c. Seksi Perbendaharaan mempunyai tugas melakukan penerimaan, penatausahaan, pendistribusian, penelitian dan penyelesaian rencana kedatangan dan keberangkatan sarana pengangkut dan manifest, serta pelayanan pemberitahuan pengangkutan barang, pengadministrasian penerimaan bea masuk, cukai dan pungutan negara lainnya yang pemungutannya dibebankan kepada Direktorat Jenderal, penangguhan, penagihan, pengelolaan jaminan dan pengembalian bea masuk dan cukai.
- d. Seksi Kepabeanan dan Cukai mempunyai tugas melakukan pelayanan teknis dan fasilitas di bidang kepabeanan dan cukai.
- e. Seksi Tempat Penimbunan mempunyai tugas melakukan pelayanan teknis dan

fasilitas kepabeanan dalam bentuk pengadministrasian perijinan tempat penimbunan berikat, penatausahaan tempat penimbunan, pemasukan dan pengeluaran barang, pemeriksaan dokumen, pemeriksaan dan pencacahan fisik barang, pengawasan pemasukan, pengeluaran dan pemusnahan barang di TPB dan/atau TPP, penyiapan pelelangan atas Barang yang Dikuasai Negara dan Barang yang Menjadi Milik Negara, serta urusan pemusnahan Barang Tidak Dikuasai, barang Dikuasai Negara dan/atau busuk di TPP.

- f. Seksi Dukungan Teknis dan Distribusi Dokumen mempunyai tugas melakukan pengoperasian komputer dan sarana penunjangnya, pengelolaan dan penyimpanan data dan file, pelayanan dukungan teknis komunikasi data, pertukaran data elektronik, pengolahan data kepabeanan dan cukai, penerimaan, penelitian kelengkapan dan pendistribusian dokumen kepabeanan dan cukai, serta penyajian data kepabeanan dan cukai.

Struktur Organisasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta digambarkan dalam gambar di bawah ini:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPPBC Tipe A1 Jakarta

Dalam tahun anggaran 2009 Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta merealisasikan penerimaan Bea Masuk sebesar 116,74 % dari target yang ditetapkan dan penerimaan dari sektor Cukai sebesar 118,52 % dari target yang ditetapkan oleh Kantor Wilayah DJBC Jakarta.

Kinerja Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta selain diukur dari pencapaian target penerimaan Bea Masuk dan Cukai juga diukur dari perwujudan akuntabilitas.

Sebagai bagian dari unsur pemerintah yang mengemban amanat dari seluruh rakyat, maka sudah seharusnya Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta berusaha menjalankan tugas-tugas pemerintah yang berdaya guna, berhasil guna, jauh dari segala bentuk penyalahgunaan wewenang serta dapat mempertanggungjawabkan segala kegiatan operasional, untuk itu disusun LAKIP Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta Tahun Anggaran 2009 dengan berpedoman kepada Instruksi Presiden Nomor 7 tahun 1999 serta keputusan Kepala LAN Nomor 589/IX/6/Y/1999 tanggal 20 September 1999 yang disempurnakan dengan Nomor 239/IX/6/8/2003 tanggal 25 Maret 2003.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta sebagai institusi pelaksana Direktorat Jenderal Bea dan Cukai melakukan perbaikan-perbaikan di dalam segala bidang antara lain sumber daya manusia, sarana dan prasarana dalam rangka melaksanakan visi dan misi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tersebut agar tercapai hasil yang maksimal.

Sejalan dengan itu, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta juga menetapkan visi dan misi sebagai acuan dalam melaksanakan tugas pokok kepabeanaan dan cukai yaitu :

Visi : *“Menjadi KPPBC Unggulan dan Berprestasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai”*

Misi : *“Memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa kepabeanaan dan cukai”*

Adapun pedoman pelaksanaan tugas yang akan dilaksanakan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta sebagaimana tertuang dalam perencanaan stratejik tahun 2004-2008, mempunyai tujuan :

1. Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia ;
2. Mewujudkan kepatuhan terhadap ketentuan di bidang Kepabeanaan dan Cukai ;
3. Kelancaran arus dokumen dan barang.

Dengan sasaran :

1. Tersedianya Sumber Daya Manusia dengan kuantitas dan kualitas sesuai kebutuhan ;
2. Terlaksananya kepatuhan pegawai dan pengguna jasa terhadap ketentuan di bidang kepabeanan dan cukai ;
3. Tercapainya penerimaan bea masuk dan cukai sesuai dengan target yang ditetapkan ;
4. Terlaksananya kelancaran arus dokumen dan barang impor, ekspor, cukai.

Untuk mencapai tujuan dan sasarannya Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta menetapkan kebijakan sebagai berikut:

1. Meningkatkan keterampilan SDM ;
2. Meningkatkan akurasi informasi yang cepat dibidang pengawasan ;
3. Mengoptimalkan tugas-tugas pelayanan dibidang kepabeanan dan cukai.

Adapun program-program yang dilaksanakan antara lain :

1. Peningkatan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia ;
2. Penyelenggaraan pengelolaan anggaran secara efektif dan efisien ;
3. Pengawasan terhadap sarana pengangkut, lalu lintas barang berdasarkan hasil analisis informasi dan profil ;
4. Penyelenggaraan barang yang tidak dikuasai, dan barang bukti tindak pelanggaran pidana di bidang pabean dan proses penyidikan secara efektif dan efisien ;
5. Pengadministrasian penerimaan PNBPN ;
6. Pengelolaan dan pengadministrasian SPKPBM, pengembalian bea masuk, dan denda administrasi ;
7. Pengelolaan pelayanan pemberitahuan impor dan pemeriksaan fisik barang impor ;
8. Penerbitan nota pembetulan PIB ;
9. Pelayanan permohonan dispensasi/ijin TPB;
10. Pelayanan pemasukan barang ke TPB/KITE dan pelayanan pemeriksaan fisik lokasi/barang TPB/Pabean eks KITE ;

11. Pelaksanaan *stuffing* dan pemasangan tanda pengamanan barang TPB/eks KITE ;
12. Pelayanan dan pengawasan pemasukan barang ke KB dari TPS, dari KB lainnya, dari DPIL (termasuk Sub Kontrak) dan dari PMRAP (Pemeriksaan Mesin Dalam Rangka Perbaikan) ;
13. Pelayanan dan pengawasan pemasukan dan pengeluaran barang dari dan ke Gudang Berikat ;
14. Pelayanan dan pengawasan pengeluaran barang dari TBB ;
15. Pelayanan dan pengawasan pengeluaran barang dari KB ke KB lainnya dari PMRAP, ke tujuan Sub Kontrak ;
16. Pelayanan dan pengawasan pengeluaran barang dari KB tujuan ekspor dan Re Ekspor, ETP ;
17. Pelayanan Cukai Ekspor ;
18. Pelayanan kepada tempat penyimpanan BKC ;
19. Pengadministrasian dokumen BKC dan CK-10 ;
20. Pelayanan kepada pabrik MMEA, TP MMEA Impor ;
21. Pelayanan penerbitan surat keterangan kendaraan bermotor form A, form B, dan form C ;
22. Pengoperasian sistem aplikasi impor dan ekspor secara optimal ;
23. Penyajian data, penerimaan dan pendistribusian dokumen PIB, PEB dan BC 2.3.

Untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta mempunyai Pengukuran Kinerja Kegiatan sebagai berikut :

1. Menginventarisasi pegawai guna memenuhi kebutuhan sesuai formasi dengan indikator keberhasilan pencapaian sebesar 90 %
2. Pelayanan permohonan dispensasi/perijinan TPB/KITE dengan indikator keberhasilan pencapaian sebesar 100%
3. Penyelenggaraan pengelolaan anggaran secara efektif dan efisien dengan indikator keberhasilan pencapaian sebesar 100%

4. Pengadministrasian PNPB dengan indikator keberhasilan pencapaian sebesar 100%.

KPPBC Tipe A1 Jakarta dalam melaksanakan tugas dan fungsinya didukung 230 (dua ratus tiga puluh) pegawai dengan kualifikasi tingkat pendidikan dan golongan dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4.2 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan Tahun 2010.

Golongan	Pendidikan Formal								Jumlah
	SD	SLTP	SLTA	D1	D3	D4	S1	S2	
I	-	-	-	-	-	-	-	-	-
II	3	6	45	25	6	-	10	-	95
III	-	-	87	-	8	1	33	5	134
IV	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	3	6	132	25	14	1	43	6	230

Sumber : Bagian Kepegawaian KPPBC Tipe A1 Jakarta

Tabel 4.2 diatas menunjukkan kualifikasi pendidikan formal sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki KPPBC Tipe A1 Jakarta adalah sebagai berikut :

Pendidikan Dasar (SD)	sebanyak	3 orang	1,30%
Pendidikan Menengah Pertama (SLTP)	sebanyak	6 orang	2,61%
Pendidikan Menengah Atas (SLTA)	sebanyak	132 orang	57,39%
Pendidikan Program Diploma I (D1)	sebanyak	25 orang	10,87%
Pendidikan Program Diploma III (D3)	sebanyak	14 orang	6,09%
Pendidikan Program Diploma IV (D4)	sebanyak	1 orang	0,44%
Pendidikan Sarjana (S1)	sebanyak	43 orang	18,70%
Pendidikan Pasca Sarjana (S2)	sebanyak	6 orang	2,61%

Berdasarkan kelompok usia, komposisi pegawai pada KPPBC Tipe A1 Jakarta dapat dilihat table 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Usia Tahun 2010

Golongan	Usia			Jumlah
	18-30	31-50	51-56	
I				
II	26	46	75	147
III	1	57	24	82
IV		1		1
	27	104	99	230

Sumber : Bagian Kepegawaian KPPBC Tipe A1 Jakarta

Tabel 4.3 diatas menunjukkan struktur usia SDM yang dimiliki KPPBC Tipe A1 Jakarta adalah sebagai berikut :

Usia 18-30 tahun	sebanyak	27 orang	11,74%
Usia 31-50 tahun	sebanyak	104 orang	45,22%
Usia 51-56 tahun	sebanyak	99 orang	43,04%

Sarana dan prasarana yang tersedia di KPPBC Tipe A1 Jakarta untuk mendukung kegiatan pelayanan dan pengawasan adalah sebagaimana terlihat pada Tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana yang dimiliki KPPBC Tipe A1 Jakarta

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Tahun Perolehan	Keterangan
1	Tanah untuk bangunan gedung	4.719 m ²	1974	Milik Angkasa Pura
2	Gedung Kantor	2	1974	
3	Kendaraan Roda 6	2	1992;2009	
4	Kendaraan Roda 4	9	2006 s.d 2009	
5	Kendaraan Roda 2	17	2006 s.d 2009	
6	Personal Komputer	67	2006 s.d 2009	
7	Mesin Fotocopy	1		sewa
8	Printer	34	2006, 2007, 2008, 2009	

Sumber : Bagian Rumah Tangga KPPBC Tipe A1 Jakarta

4.2. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta dengan menggunakan Teknik *Total Sampling*. Bahwa dari database aplikasi di KPPBC Tipe A1 Jakarta telah terdaftar 116 perusahaan. Penulis mengirimkan kuesioner ke 116 perusahaan. Dari 116 kuesioner yang dibagikan kepada pengguna jasa kembali kepada penulis sejumlah 66 kuesioner yang akan diteliti. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji korelasi *bivariate* dengan *spearman*.

Dari hipotesis yang ada menunjukkan bahwa kelima indikator kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berfungsi sebagai variabel bebas (*independen*) yang mempunyai pengaruh pada kepuasan pengguna jasa pelayanan BC 2.3 PDE pada Tempat Penimbunan Berikat.

4.2.1. Uji Instrumen Penelitian

4.2.1.1. Variabel Kualitas Pelayanan

4.2.1.1.1. Uji Validitas

Kuesioner penelitian terdiri dari 20 (dua puluh) butir pernyataan yang dikelompokkan kepada 5 (lima) indikator kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*).

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel dimana hasil diterima bila r hitung lebih besar dari r tabel pada tingkat kepercayaan 5% (Ghozali, 2001:135). Dari hasil pengujian validitas untuk masing-masing variabel di dapat hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Butir-Butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi	Butir	Pernyataan	Nilai	Kes
Tangibles	1	Software Program Aplikasi PDE BC 2.3 mudah diinstal di komputer.	.893**	Valid
	2	Software Program Aplikasi PDE BC 2.3 mudah dioperasikan.	.870**	Valid
	3	Cara Pengisian Program Aplikasi PDE BC 2.3 mudah	.738**	Valid
	4	Program Aplikasi PDE BC 2.3 mudah dimengerti.	.741**	Valid
Reliability	5	Kehandalan pelayanan Program Aplikasi PDE BC 2.3 mampu mempercepat proses pengurusan dokumen.	.867**	Valid
	6	Data yang diterima diserver langsung bisa diproses.	.707**	Valid
	7	Program aplikasi PDE BC 2.3 dapat diandalkan dalam membantu proses pemasukan/pengeluaran barang di TPB.	.866**	Valid
	8	Petugas dengan segera mengatasi kesulitan yang dihadapi pengusaha.	.566**	Valid
Responsiveness	9	Respon dari Bea Cukai dapat diterima dengan cepat.	.727**	Valid
	10	Jika pihak pengguna jasa belum paham mengenai pengoperasian software, Petugas Bea dan Cukai dapat memberikan penjelasan dengan Baik.	.624**	Valid
	11	Solusi dari Petugas Bea Cukai atas kerusakan jaringan/software aplikasi selalu berhasil untuk memecahkan masalah.	.868**	Valid
	12	Pengetahuan dan Ketrampilan petugas dalam melayani pertanyaan/keluhan pengguna jasa sudah baik.	.874**	Valid
Assurance	13	Dengan pelayanan BC 2.3 online pengusaha mendapat kepastian waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen.	.864**	Valid
	14	Perbaikan pelayanan dengan PDE BC 2.3 memberi keyakinan bahwa pelayanan akan lebih cepat.	.862**	Valid
	15	Petugas Bea Cukai selalu siap membantu dalam kesulitan	.758**	Valid

		pengoperasian PDE BC 2.3.		
	16	Dengan pelayanan BC 2.3 online pengusaha mendapat kepastian waktu yang dibutuhkan untuk pengelolaan pemasukan dan pengeluaran barang.	.893**	Valid
Emphaty	17	Petugas Bea Cukai bersikap ramah dalam memberikan penjelasan PDE BC 2.3	.797**	Valid
	18	Petugas Bea Cukai bersedia mendengarkan keluhan dan kesulitan yang dihadapi perusahaan anda.	.868**	Valid
	19	Ketika terjadi kerusakan software aplikasi, Petugas Bea Cukai mudah dihubungi dan memberikan solusi.	.850**	Valid
	20	Petugas Bea dan Cukai selalu siap memberikan saran dan mencari solusi atas permasalahan Anda.	.811**	Valid

Sumber: Hasil Penelitian diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel di atas, secara umum pengujian validitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian masing-masing tersebut adalah valid, Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk degree of freedom (df) = n-k dimana hasil diterima bila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$) pada tingkat kepercayaan 5% .Perlu dirumuskan bahwa uji coba dilakukan kepada 25 responden sehingga n=25 dan konstruk ada 2 (dua) variabel yaitu Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengusaha, sehingga dapat diketahui bahwa $df=25-2= 23$. Dari tabel lampiran I **t Tabel Product Moment** r_{tabel} untuk n=23 adalah 0.396. jika r_{hitung} (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom Nilai) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid.

4.2.1.1.2. Uji Reliability

Reliability adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan atau menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

Pengukuran reliability dapat dilakukan dengan dua cara yaitu (Ghozali, 2001:133):

- 1) *Repeated Measure* atau pengukuran ulang. Di sini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya,
- 2) *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Di sini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliability dengan uji statistik cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.60 (Nunnally,1960)

Pada penelitian ini dipakai cara yang kedua. Hasil pengujian Reliability untuk keseluruhan dimensi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Nilai Uji Reliability

Dimensi	Nilai	Kesimpulan
<i>Tangibles</i>	.821	Handal
<i>Reliability</i>	.743	Handal
<i>Responsiveness</i>	.781	Handal
<i>Assurance</i>	.866	Handal
<i>Emphaty</i>	.840	Handal

Sumber: Hasil Penelitian diolah dengan SPSS

Pada uji reliability butir-butir pernyataan pada indikator *tangibles* sebanyak 4 (empat) butir pernyataan di dapat nilai koefisien alpha sebesar 0.821 sehingga butir pernyataan tersebut handal. Pada indikator *reliability* sebanyak 4 (empat) butir pernyataan di dapat nilai koefisien alpha sebesar 0.743 sehingga butir pernyataan tersebut handal. Pada indikator *responsiveness* sebanyak 4 (empat) butir pernyataan di dapat nilai koefisien alpha sebesar 0.781 sehingga butir pernyataan tersebut handal. Pada indikator *assurance* sebanyak 4 (empat) butir pernyataan di dapat nilai koefisien alpha sebesar 0.866 sehingga butir pernyataan tersebut handal. Pada indikator *emphaty* sebanyak 4 (empat) butir pernyataan di dapat nilai koefisien alpha sebesar 0.821 sehingga butir pernyataan tersebut handal. Secara umum pengujian reliability dari semua dimensi menunjukkan bahwa instrumen penelitian kelima dimensi tersebut adalah handal.

4.2.1.2. Variabel Kepuasan Pengusaha

4.2.1.2.1. Uji Validitas

Kuesioner penelitian variabel kepuasan pengusaha terdiri dari 9 (sembilan) butir pernyataan. Hasil uji validitas untuk variabel Kepuasan Perusahaan pengguna fasilitas di Tempat Penimbunan Berikat diperoleh nilai r_{hitung} masing-masing lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0.369 pada taraf kesalahan 5%. Hasil uji validitas terhadap butir-butir pernyataan variabel Kepuasan Perusahaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Butir-Butir Pernyataan Variabel Kepuasan Perusahaan

Dimensi	Butir	Pernyataan	Nilai	Kes
Aplikasi	1	Anda merasa terbantu dengan adanya PDE BC 2.3	.707**	Valid
	2	Anda telah menantikan adanya aplikasi program PDE BC 2.3	.695**	Valid
	3	Anda tidak mengalami kesulitan dalam menjalankan program PDE BC 2.3	.882**	Valid
Jaringan	4	Anda tidak mengalami kesulitan dalam mengaktifkan koneksi jaringan untuk mentransfer data BC 2.3	.767**	Valid
	5	Anda memerlukan waktu kurang dari 5 menit untuk mengaktifkan koneksi	.750**	Valid
	6	Anda tidak merasa keberatan untuk mengeluarkan biaya penyediaan koneksi	.748**	Valid
Petugas	7	Petugas Bea Cukai sudah siap menjalankan PDE BC 2.3	.691**	Valid
	8	Petugas Bea cukai siap menerima keluhan dan saran	.799**	Valid
	9	Jumah Petugas Bea Cukai yang menangani keluhan mencukupi.	.718**	Valid

Sumber: Hasil Penelitian diolah dengan SPSS

Secara umum pengujian validitas ini menunjukkan bahwa instrumen instrumen penelitian itu adalah valid. Hal ini berarti bahwa instrumen kepuasan

perusahaan pengguna fasilitas di Tempat Penimbunan Berikat dapat digunakan untuk pengambilan data pada data yang sesungguhnya.

4.2.1.2.2. Uji Reliability

Uji *reliability* yang dilakukan terhadap variabel kepuasan perusahaan pengguna fasilitas di Tempat Penimbunan Berikat menghasilkan angka *reliability* sebesar 0.898. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen kepuasan perusahaan pengguna fasilitas di Tempat Penimbunan Berikat memiliki angka realibitas yang cukup tinggi.

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliability Kepuasan Perusahaan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.898	.905	9

Sumber: Hasil Penelitian diolah dengan SPSS

4.2.2. Hasil Penelitian

4.2.2.1. Analisis Deskriptif Konsep Kualitas Pelayanan

4.2.2.1.1. Software Program Aplikasi PDE BC 2.3 mudah diinstal di komputer

Tabel 4.9

Software Program Aplikasi PDE BC 2.3 Mudah Diinstal di Komputer

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,5
Tidak Setuju	3	4,5
Ragu-ragu	5	7,6
Setuju	51	77,3
Sangat Setuju	6	9,1
Total	66	100,0

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang pertama pada variabel *Tangibles*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 1 responden atau 1,5% menyatakan sangat tidak

setuju, 3 responden atau 4,5% menyatakan tidak setuju, 5 responden atau 7,6 % menyatakan ragu-ragu, 51 responden atau 77,3% menyatakan bahwa mereka setuju, 6 responden atau 9,1 % menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 86,4% bahwa software program aplikasi PDE BC 2.3 mudah diinstal di komputer.

4.2.2.1.2. Software Program Aplikasi PDE BC 23 Mudah Dioperasikan

Tabel 4.10

Software Program Aplikasi PDE BC 23 Mudah Dioperasikan

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	12	18,2
Setuju	47	71,2
Sangat Setuju	7	10,6
Total	66	100,0

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang kedua pada variabel *Tangibles*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 12 responden atau 18,2 % menyatakan ragu-ragu, 47 responden atau 71,2% menyatakan setuju, 7 responden atau 10,6% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 81,8% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan software program aplikasi PDE BC 23 mudah dioperasikan.

4.2.2.1.3. Cara Pengisian Program Aplikasi PDE BC 2.3 Mudah

Tabel 4.11

Cara Pengisian Program Aplikasi PDE BC 2.3 Mudah

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	9	13,6
Setuju	47	71,2
Sangat Setuju	10	15,2
Total	66	100,0

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang ketiga pada variabel *Tangibles*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 9 responden atau 13,6 % menyatakan ragu-ragu, 47 responden atau 71,2% menyatakan setuju, 10 responden atau 15,2% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 86,4% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan cara pengisian program aplikasi PDE BC 2.3 mudah.

4.2.2.1.4. Program Aplikasi PDE BC 2.3 Mudah Dimengerti

Tabel 4.12

Program Aplikasi PDE BC 2.3 Mudah Dimengerti

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Ragu-ragu	10	15,2
Setuju	49	74,2
Sangat Setuju	7	10,6
Total	66	100,0

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang keempat pada variabel *Tangibles*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 10 responden atau 15,2 % menyatakan ragu-ragu, 49 responden atau 74,2% menyatakan setuju, 7 responden atau 10,6% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 84,8% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan bahwa program aplikasi PDE BC 2.3 mudah dimengerti

4.2.2.1.5. Keandalan Pelayanan Program Aplikasi PDE BC 2.3 Mampu Mempercepat Proses Pengurusan Dokumen

Tabel 4.13

Kehandalan Pelayanan Program Aplikasi PDE BC 2.3 Mampu Mempercepat Proses Pengurusan Dokumen

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	4	6,1
Ragu-ragu	17	25,8
Setuju	42	63,6
Sangat Setuju	3	4,5
Total	66	100,0

Sumber: Hasil Penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang pertama pada variabel *Reliability*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 4 responden atau 6,1% menyatakan tidak setuju, 17 responden atau 25,8% menyatakan ragu-ragu, 42 responden atau 63,6% menyatakan setuju, 3 responden atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 68,1% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan keandalan pelayanan program aplikasi PDE BC 2.3 mampu mempercepat proses pengurusan dokumen.

4.2.2.1.6. Data yang Diterima di Server Langsung Bisa Diproses

Tabel 4.14

Data yang Diterima di Server Langsung Bisa Diproses

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	3,0
Ragu-ragu	22	33,3
Setuju	37	56,1
Sangat Setuju	5	7,6
Total	66	100,0

Sumber: Hasi Penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang kedua pada variabel *Reliability*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 2 responden atau 3% menyatakan tidak setuju, 22 responden atau 33,3% menyatakan ragu-ragu, 37 responden atau 56,1% menyatakan setuju, 5 responden atau 7,6% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 63,7% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan data yang diterima di server langsung bisa diproses.

4.2.2.1.7. Program Aplikasi PDE BC 2.3 Dapat Dihandalkan Dalam Membantu Proses Pemasukan/Pengeluaran Barang di TPB

Tabel 4.15

Program Aplikasi PDE BC 2.3 Dapat Dihandalkan Dalam Membantu Proses Pemasukan/Pengeluaran Barang di TPB

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,5
Tidak Setuju	3	4,5
Ragu-ragu	14	21,2
Setuju	43	65,2
Sangat Setuju	5	7,6
Total	66	100,0

Sumber: Hasi Penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang ketiga pada variabel *Reliability*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 1 responden atau 1,5% menyatakan sangat tidak

setuju, 3 responden atau 4,5% menyatakan tidak setuju, 14 responden atau 21,2% menyatakan ragu-ragu, 43 responden atau 65,2% menyatakan setuju, 5 responden atau 7,6% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 72,8% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan program aplikasi PDE BC 2.3 dapat diandalkan dalam membantu proses pemasukan/pengeluaran barang di TPB.

4.2.2.1.8. Petugas Dengan Segera Mengatasi Kesulitan Yang Dihadapi Pengusaha

Tabel 4.16

Petugas Dengan Segera Mengatasi Kesulitan Yang Dihadapi Pengusaha

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,5
Tidak Setuju	6	9,1
Ragu-ragu	30	45,5
Setuju	29	43,9
Sangat Setuju	0	0
Total	66	100,0

Sumber: Hasil Penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang keempat pada variabel *Reliability*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 1 responden atau 1,5% menyatakan sangat tidak setuju, 6 responden atau 9,1% menyatakan tidak setuju, 30 responden atau 45,5% menyatakan ragu-ragu, 29 responden atau 43,9% menyatakan setuju. Secara garis besar atau 45,5% responden ragu-ragu dengan pernyataan petugas dengan segera mengatasi kesulitan yang dihadapi pengusaha.

4.2.2.1.9. Respon dari Bea Cukai Dapat Diterima Dengan Cepat

Tabel 4.17

Respon dari Bea Cukai Dapat Diterima Dengan Cepat

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	8	12,2
Ragu-ragu	22	33,3
Setuju	33	50,0
Sangat Setuju	3	4,5
Total	66	100,0

Sumber: Hasi Penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang pertama pada variabel *Responsiveness*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 8 responden atau 12,2% menyatakan tidak setuju, 22 responden atau 33,3% menyatakan ragu-ragu, 33 responden atau 50% menyatakan setuju, 3 responden atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 54,5% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan respon dari Bea Cukai dapat diterima dengan cepat.

4.2.2.1.10. Petugas Bea dan Cukai Dapat Memberikan Penjelasan Dengan Baik

Tabel 4.18

Petugas Bea dan Cukai Dapat Memberikan Penjelasan Dengan Baik

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	3	4,5
Ragu-ragu	14	21,2
Setuju	47	71,3
Sangat Setuju	2	3,0
Total	66	100,0

Sumber: Hasi Penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang kedua pada variabel *Responsiveness*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 3 responden atau 4,5% menyatakan tidak setuju, 14 responden atau 21,2% menyatakan ragu-ragu, 47 responden atau 71,3% menyatakan setuju, 2 responden atau 3% menyatakan sangat setuju. Secara garis

besar atau 74,3% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan jika pihak pengguna jasa belum paham mengenai pengoperasian software, petugas Bea dan Cukai dapat memberikan penjelasan dengan baik.

4.2.2.1.11. Solusi dari Petugas Bea Cukai Atas Kerusakan Jaringan/Software Aplikasi Selalu Berhasil Untuk Memecahkan Masalah

Tabel 4.19

Solusi dari Petugas Bea Cukai Atas Kerusakan Jaringan/Software Aplikasi Selalu Berhasil Untuk Memecahkan Masalah

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	7	10,6
Ragu-ragu	32	48,5
Setuju	26	39,4
Sangat Setuju	1	1,5
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang ketiga pada variabel *Responsiveness*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 7 responden atau 10,6% menyatakan tidak setuju, 32 responden atau 48,5% menyatakan ragu-ragu, 26 responden atau 39,4% menyatakan setuju, 1 responden atau 1,5% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 69,1% responden tidak setuju dan ragu-ragu dengan pernyataan solusi dari petugas Bea Cukai atas kerusakan jaringan/software aplikasi selalu berhasil untuk memecahkan masalah.

4.2.2.1.12. Pengetahuan dan Ketrampilan Petugas Dalam Melayani Pertanyaan/Keluhan Pengguna Jasa Sudah Baik

Tabel 4.20

Pengetahuan dan Ketrampilan Petugas Dalam Melayani Pertanyaan/Keluhan
Pengguna Jasa Sudah Baik

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	4	6,1
Ragu-ragu	25	37,9
Setuju	36	54,5
Sangat Setuju	1	1,5
Total	66	100,0

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang keempat pada variabel *Responsiveness*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 4 responden atau 6,1% menyatakan tidak setuju, 25 responden atau 37,9% menyatakan ragu-ragu, 36 responden atau 54,5% menyatakan setuju, 1 responden atau 1,5% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 56% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam melayani pertanyaan/keluhan pengguna jasa sudah baik.

4.2.2.1.13. Dengan Pelayanan BC 2.3 Online Pengusaha Mendapat Kepastian Waktu Yang Dibutuhkan Untuk Pengurusan Dokumen

Tabel 4.21

Dengan Pelayanan BC 2.3 Online Pengusaha Mendapat Kepastian Waktu Yang
Dibutuhkan Untuk Pengurusan Dokumen

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	5	7,6
Ragu-ragu	28	42,4
Setuju	30	45,5
Sangat Setuju	3	4,5
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang pertama pada variabel *Assurance*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 5 responden atau 7,6% menyatakan tidak setuju, 28 responden atau 42,4% menyatakan ragu-ragu, 30 responden atau 45,5% menyatakan setuju, 3 responden atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar 50% responden setuju dan sangat setuju serta 50% responden tidak setuju dan ragu-ragu dengan pernyataan dengan pelayanan BC 2.3 online pengusaha mendapat kepastian waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen.

**4.2.2.1.14. Perbaikan Pelayanan Dengan PDE BC 2.3 Memberi Keyakinan
Bahwa Pelayanan Akan Lebih Cepat**

Tabel 4.22

Perbaikan Pelayanan Dengan PDE BC 2.3 Memberi Keyakinan Bahwa Pelayanan Akan Lebih Cepat

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,5
Tidak Setuju	3	4,5
Ragu-ragu	15	22,8
Setuju	44	66,7
Sangat Setuju	3	4,5
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang kedua pada variabel *Assurance*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 1 responden atau 1,5% menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden atau 4,5% menyatakan tidak setuju, 15 responden atau 22,8% menyatakan ragu-ragu, 44 responden atau 66,7% menyatakan setuju, 3 responden atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 71,2% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan perbaikan pelayanan dengan PDE BC 2.3 memberi keyakinan bahwa pelayanan akan lebih cepat.

4.2.2.1.15. Petugas Bea Cukai Selalu Siap Membantu Dalam Kesulitan Pengoperasian PDE BC 2.3

Tabel 4.23

Petugas Bea Cukai Selalu Siap Membantu Dalam Kesulitan Pengoperasian PDE

BC 2.3

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,5
Tidak Setuju	8	12,1
Ragu-ragu	15	22,8
Setuju	40	60,6
Sangat Setuju	2	3
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang ketiga pada variabel *Assurance*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 1 responden atau 1,5% menyatakan sangat tidak setuju, 8 responden atau 12,1% menyatakan tidak setuju, 15 responden atau 22,8% menyatakan ragu-ragu, 40 responden atau 60,6% menyatakan setuju, 2 responden atau 3% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 60,9% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan petugas Bea Cukai selalu siap membantu dalam kesulitan pengoperasian PDE BC 2.3.

4.2.2.1.16. Kepastian Waktu Yang Dibutuhkan Untuk Pengelolaan Pemasukan Dan Pengeluaran Barang

Tabel 4.24

Kepastian Waktu Yang Dibutuhkan Untuk Pengelolaan Pemasukan Dan
Pengeluaran Barang

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,5
Tidak Setuju	3	4,5
Ragu-ragu	25	37,9
Setuju	34	51,6
Sangat Setuju	3	4,5
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang keempat pada variabel *Assurance*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 1 responden atau 1,5% menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden atau 4,5% menyatakan tidak setuju, 25 responden atau 37,9% menyatakan ragu-ragu, 34 responden atau 51,6% menyatakan setuju, 3 responden atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 56,1% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan kepastian waktu yang dibutuhkan untuk pengelolaan pemasukan dan pengeluaran barang.

4.2.2.1.17. Petugas Bea Cukai Bersikap Ramah Dalam Memberikan Penjelasan PDE BC 2.3

Tabel 4.25

Petugas Bea Cukai Bersikap Ramah Dalam Memberikan Penjelasan PDE BC 2.3

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,5
Tidak Setuju	4	6,1
Ragu-ragu	10	15,2
Setuju	48	72,7
Sangat Setuju	3	4,5
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang pertama pada variabel *Emphaty*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 1 responden atau 1,5% menyatakan sangat tidak setuju, 4 responden atau 6,1% menyatakan tidak setuju, 10 responden atau 15,2% menyatakan ragu-ragu, 48 responden atau 72,7% menyatakan setuju, 3 responden atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 77,2% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan petugas Bea Cukai bersikap ramah dalam memberikan penjelasan PDE BC 2.3.

4.2.2.1.18. Petugas Bea Cukai Bersedia Mendengarkan Keluhan dan Kesulitan Yang Dihadapi Perusahaan

Tabel 4.26

Petugas Bea Cukai Bersedia Mendengarkan Keluhan dan Kesulitan Yang
Dihadapi Perusahaan

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	3	4,5
Ragu-ragu	13	19,8
Setuju	48	72,7
Sangat Setuju	2	3
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang kedua pada variabel *Empathy*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 3 responden atau 4,5% menyatakan tidak setuju, 13 responden atau 19,8% menyatakan ragu-ragu, 48 responden atau 72,7% menyatakan setuju, 2 responden atau 3% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 73% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan petugas Bea Cukai bersedia mendengarkan keluhan dan kesulitan yang dihadapi perusahaan.

4.2.2.1.19. Ketika Terjadi Kerusakan Software Aplikasi, Petugas Bea Cukai Mudah Dihubungi dan Memberikan Solusi

Tabel 4.27

Ketika Terjadi Kerusakan Software Aplikasi, Petugas Bea Cukai Mudah
Dihubungi dan Memberikan Solusi

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	5	7,6
Ragu-ragu	28	42,4
Setuju	32	48,5
Sangat Setuju	1	1,5
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang ketiga pada variabel *Empathy*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 5 responden atau 7,6% menyatakan tidak setuju, 28 responden atau 42,4% menyatakan ragu-ragu, 32 responden atau 48,5% menyatakan setuju, 1 responden atau 1,5% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar 50% responden setuju dan sangat setuju serta 50% responden tidak setuju dan ragu-ragu dengan pernyataan ketika terjadi kerusakan software aplikasi, petugas Bea Cukai mudah dihubungi dan memberikan solusi.

4.2.2.1.20. Petugas Bea dan Cukai Selalu Siap Memberikan Saran dan Mencarikan Solusi Atas Permasalahan

Tabel 4.28

Petugas Bea dan Cukai Selalu Siap Memberikan Saran dan Mencarikan Solusi
Atas Permasalahan

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	4	6,1
Ragu-ragu	18	27,3
Setuju	41	62,1
Sangat Setuju	3	4,5
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang keempat pada variabel *Emphaty*, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 4 responden atau 6,1% menyatakan tidak setuju, 18 responden atau 27,3% menyatakan ragu-ragu, 41 responden atau 62,1% menyatakan setuju, 3 responden atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 66,6% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan Petugas Bea dan Cukai selalu siap memberikan saran dan mencarikan solusi atas permasalahan

Dari penjelasan masing-masing indikator diatas, maka peneliti akan merangkum untuk hasil penelitian masing masing variabel. Skala ordinal dari masing-masing indikator digunakan dalam penghitungan skoring. Bahwa jumlah ideal (kriterium untuk seluruh item = skor x responden x banyaknya indikator per variabel = $5 \times 66 \times 4 = 1320$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Dari hasil statistik deskriptif variabel seperti yang terlihat pada tabel 4.29 dapat diketahui jumlah skoring dari masing-masing variabel.

Tabel 4.29 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X_1 - X_5)

	TOTAL TANGIBLES	TOTAL RELIABILITY	TOTAL RESPONSIVNESS	TOTAL ASSURANCE	TOTAL EMPATHY
N Valid	66	66	66	66	66
Sum	1041	950	926	937	961

a. Variable *Tangibles* (X_1)

Dari nilai jumlah (*sum*) yang merupakan nilai akumulasi dari total *skoring* yang dikumpulkan dari indikator-indikator kedapatan sejumlah 1041. Jadi berdasarkan data di atas maka tingkat persetujuan terhadap variabel *tangibles* $(1041:1320) \times 100\% = 78,86\%$ dari yang diharapkan (100%). Berdasarkan data yang diperoleh dari 66 responden maka rata-rata 1041 terletak pada daerah setuju. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi yang disediakan oleh Bea dan Cukai mudah diinstal, mudah dioperasikan, mudah pengoperasiannya, dan mudah dimengerti.

b. Variabel *Reliability* (X_2)

Dari nilai jumlah (*sum*) yang merupakan nilai akumulasi dari total *skoring* yang dikumpulkan dari indikator-indikator kedapatan sejumlah 950. Jadi berdasarkan data di atas maka tingkat persetujuan terhadap variabel *tangibles* $(950:1320) \times 100\% = 71,96\%$ dari yang diharapkan (100%). Berdasarkan data yang diperoleh dari 66 responden maka rata-rata 950 terletak pada daerah setuju. Pada variabel ini jawaban pernyataan keempat yang memiliki penilaian terendah hal ini disebabkan karena untuk memecahkan suatu solusi tidak bisa langsung terjawab di Kantor Pelayanan. Untuk Program Aplikasi dibuat oleh Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai Kantor Pusat DJBC. Untuk Jaringan dibantu oleh pihak ketiga sedangkan pelaksanaan di lapangan dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan. Sehingga ketika pengusaha menyampaikan keluhan, petugas akan memilah permasalahan kepada siapa yang bisa memberikan solusi, sehingga petugas membutuhkan waktu untuk memberikan solusi kepada pengusaha.

c. Variabel *Responsiveness* (X_3)

Dari nilai jumlah (*sum*) yang merupakan nilai akumulasi dari total *skoring* yang dikumpulkan dari indikator-indikator kedapatan sejumlah 926. Jadi berdasarkan data di atas maka tingkat persetujuan terhadap variabel *tangibles*

$(926:1320) \times 100\% = 70,15 \%$ dari yang diharapkan (100%). Berdasarkan data yang diperoleh dari 66 responden maka rata-rata 926 terletak pada daerah setuju. Pada variabel ini jawaban pernyataan ketiga yang memiliki penilaian terendah hal ini disebabkan karena Setiap solusi yang diberikan belum tentu langsung dapat memecahkan permasalahan karena ada beberapa pihak yang terkait, yaitu pengusaha, progammer, penyedia koneksi, dan staff kantor pelayanan.

d. Variabel *Assurance* (X_4)

Dari nilai jumlah (*sum*) yang merupakan nilai akumulasi dari total skoring yang dikumpulkan dari indikator-indikator kedapatan sejumlah 937. Jadi berdasarkan data di atas maka tingkat persetujuan terhadap variabel *tangibles* $(937:1320) \times 100\% = 70,98 \%$ dari yang diharapkan (100%). Berdasarkan data yang diperoleh dari 66 responden maka rata-rata 937 terletak pada daerah setuju. Pada variabel ini jawaban pernyataan pertama yang memiliki penilaian terendah hal ini disebabkan karena tidak adanya kepastian waktu yang bisa diharapkan pengusaha untuk bisa menjadi standar waktu pemrosesan dokumen.

e. Variabel *Emphaty* (X_5)

Dari nilai jumlah (*sum*) yang merupakan nilai akumulasi dari total skoring yang dikumpulkan dari indikator-indikator kedapatan sejumlah 961. Jadi berdasarkan data di atas maka tingkat persetujuan terhadap variabel *tangibles* $(961:1320) \times 100\% = 72,80 \%$ dari yang diharapkan (100%). Berdasarkan data yang diperoleh dari 66 responden maka rata-rata 961 terletak pada daerah setuju. Pada variabel ini jawaban pernyataan ketiga yang memiliki penilaian terendah hal ini disebabkan karena permasalahan untuk program aplikasi tidak bisa langsung diselesaikan di Kantor Pelayanan. Perlu waktu untuk mengajukan permasalahan ke pihak programer Bea dan Cukai.

4.2.2.2. Analisis Deskriptif Konsep Kepuasan Pengusaha

4.2.2.2.1. Merasa Terbantu Dengan Adanya PDE BC 2.3

Tabel 4.30

Merasa Terbantu Dengan Adanya PDE BC 2.3

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	2	3
Ragu-ragu	8	12,1
Setuju	50	75,8
Sangat Setuju	6	9,1
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang pertama pada variabel Kepuasan Pengusaha, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 2 responden atau 3% menyatakan tidak setuju, 8 responden atau 12,1% menyatakan ragu-ragu, 50 responden atau 75,8% menyatakan setuju, 6 responden atau 9,1% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 84,9% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan pengusaha merasa terbantu dengan adanya PDE BC 2.3.

4.2.2.2.2. Telah Menantikan Adanya Aplikasi Program PDE BC 2.3

Tabel 4.31

Telah Menantikan Adanya Aplikasi Program PDE BC 2.3

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	4	6,1
Ragu-ragu	7	10,6
Setuju	49	74,2
Sangat Setuju	6	9,1
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang kedua pada variabel Kepuasan Pengusaha, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 4 responden atau 6,1% menyatakan tidak setuju, 7 responden atau 10,6% menyatakan ragu-ragu, 49 responden atau 74,2% menyatakan setuju, 6 responden atau 9,1% menyatakan sangat setuju. Secara garis

besar atau 83,3% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan bahwa pengusaha telah menantikan adanya aplikasi program PDE BC 2.3.

4.2.2.2.3. Tidak Mengalami Kesulitan Dalam Menjalankan Program PDE BC 2.3

Tabel 4.32

Tidak Mengalami Kesulitan Dalam Menjalankan Program PDE BC 2.3

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	5	7,5
Ragu-ragu	10	15,2
Setuju	47	71,2
Sangat Setuju	4	6,1
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang ketiga pada variabel Kepuasan Pengusaha, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 5 responden atau 7,5% menyatakan tidak setuju, 10 responden atau 15,2% menyatakan ragu-ragu, 47 responden atau 71,2% menyatakan setuju, 4 responden atau 6,1% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 77,3% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan Tidak mengalami kesulitan dalam menjalankan program PDE BC 2.3

4.2.2.2.4. Tidak Mengalami Kesulitan Dalam Mengaktifkan Koneksi Jaringan Untuk Mentransfer Data BC 2.3

Tabel 4.33

Tidak Mengalami Kesulitan Dalam Mengaktifkan Koneksi Jaringan Untuk Mentransfer Data BC 2.3

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	6	9,1
Ragu-ragu	18	27,3
Setuju	39	59,1
Sangat Setuju	3	4,5
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang keempat pada variabel Kepuasan Pengusaha, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 6 responden atau 9,1% menyatakan tidak setuju, 18 responden atau 27,3% menyatakan ragu-ragu, 39 responden atau 59,1% menyatakan setuju, 3 responden atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 63,6% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan pengusaha tidak mengalami kesulitan dalam mengaktifkan koneksi jaringan untuk mentransfer data BC 2.3.

4.2.2.2.5. Waktu Kurang Dari 5 Menit Untuk Mengaktifkan Koneksi

Tabel 4.34

Waktu Kurang Dari 5 Menit Untuk Mengaktifkan Koneksi

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,5
Tidak Setuju	12	18,2
Ragu-ragu	25	37,9
Setuju	26	39,4
Sangat Setuju	2	3
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang kelima pada variabel Kepuasan Pengusaha dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 1 responden atau 1,5% menyatakan sangat tidak setuju, 12 responden atau 18,2% menyatakan tidak setuju, 25 responden atau 37,9% menyatakan ragu-ragu, 26 responden atau 39,4% menyatakan setuju, 2 responden atau 3% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 57,6%

responden sangat tidak setuju, tidak setuju dan ragu-ragu dengan pernyataan bahwa pengusaha membutuhkan waktu kurang dari 5 menit untuk mengaktifkan koneksi.

4.2.2.2.6. Tidak Merasa Keberatan Untuk Mengeluarkan Biaya Penyediaan Koneksi

Tabel 4.35

Tidak Merasa Keberatan Untuk Mengeluarkan Biaya Penyediaan Koneksi

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	5	7,6
Tidak Setuju	12	18,2
Ragu-ragu	17	25,7
Setuju	31	47
Sangat Setuju	1	1,5
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang keenam pada variabel Kepuasan Pengusaha, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 5 responden atau 7,6% menyatakan sangat tidak setuju, 12 responden atau 18,2% menyatakan tidak setuju, 17 responden atau 25,7% menyatakan ragu-ragu, 31 responden atau 47% menyatakan setuju, 1 responden atau 1,5% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 51,5% responden sangat tidak setuju, tidak setuju dan ragu-ragu dengan pernyataan bahwa pengusaha tidak merasa keberatan untuk mengeluarkan biaya penyediaan koneksi.

4.2.2.2.7. Petugas Bea Cukai Sudah Siap Menjalankan PDE BC 2.3

Tabel 4.36

Petugas Bea Cukai Sudah Siap Menjalankan PDE BC 2.3

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0

Tidak Setuju	2	3
Ragu-ragu	16	24,3
Setuju	45	68,2
Sangat Setuju	3	4,5
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang ketujuh pada variabel Kepuasan Pengusaha, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 2 responden atau 3% menyatakan tidak setuju, 16 responden atau 24,3% menyatakan ragu-ragu, 45 responden atau 68,2% menyatakan setuju, 3 responden atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 72,7% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan petugas Bea Cukai sudah siap menjalankan PDE BC 2.3.

4.2.2.2.8. Petugas Bea Cukai Siap Menerima Keluhan dan Saran

Tabel 4.37

Petugas Bea Cukai Siap Menerima Keluhan dan Saran

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	6	9,1
Ragu-ragu	15	22,8
Setuju	42	63,6
Sangat Setuju	3	4,5
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang kedelapan pada variabel Kepuasan Pengusaha dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 6 responden atau 9,1% menyatakan tidak setuju, 15 responden atau 22,8% menyatakan ragu-ragu, 42 responden atau 63,6% menyatakan setuju, 3 responden atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 68,1% responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan petugas Bea cukai siap menerima keluhan dan saran.

4.2.2.2.9. Jumlah Petugas Bea Cukai Yang Menangani Keluhan Mencukupi

Tabel 4.38

Jumlah Petugas Bea Cukai Yang Menangani Keluhan Mencukupi

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	2	3
Tidak Setuju	11	16,7
Ragu-ragu	32	48,5
Setuju	19	28,8
Sangat Setuju	2	3
Total	66	100

Sumber: Hasil penelitian diolah dengan SPSS 16

Dari hasil penelitian di atas diketahui bahwa untuk pernyataan yang kesembilan pada variabel Kepuasan Pengusaha, dari total jumlah responden sejumlah 66 pengusaha diketahui bahwa 2 responden atau 3% menyatakan sangat tidak setuju, 11 responden atau 16,7% menyatakan tidak setuju, 32 responden atau 48,5% menyatakan ragu-ragu, 19 responden atau 28,8% menyatakan setuju, 2 responden atau 3% menyatakan sangat setuju. Secara garis besar atau 68,2% responden sangat tidak setuju, tidak setuju, dan ragu-ragu dengan pernyataan jumlah petugas Bea Cukai yang menangani keluhan mencukupi.

Dari penjelasan masing-masing indikator diatas, maka peneliti akan merangkum untuk hasil penelitian dalam satu variabel. Skala ordinal dari masing-masing indikator digunakan dalam penghitungan skoring. Bahwa jumlah ideal (kriterium untuk seluruh item = skor x responden x banyaknya indikator per variabel = $5 \times 66 \times 9 = 2970$)

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Dari hasil statistik deskriptif variabel seperti yang terlihat pada tabel 4.39 dapat diketahui jumlah skoring dari variabel Kepuasan Pengusaha (Y). Dari nilai jumlah (*sum*) yang merupakan nilai akumulasi dari total *skoring* yang dikumpulkan dari indikator-indikator kedapatan sejumlah 2114. Jadi berdasarkan data di atas maka tingkat persetujuan terhadap variabel tangibles $(2114:2970) \times 100\% = 71,17\%$ dari yang diharapkan (100%). Berdasarkan data yang diperoleh dari 66 responden maka rata-rata 2114 terletak pada daerah setuju.

Tabel 4.39 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pengusaha (Y)

N	Valid	66
	Sum	2114

Pada variabel Kepuasan Pengusaha jawaban pernyataan kelima, keenam dan kesembilan memiliki nilai yang rendah. Jawaban pernyataan kelima rendah disebabkan karena koneksi jaringan yang dijanjikan oleh pihak ketiga. Lemah kuatnya koneksi sulit untuk dikendalikan. Jawaban pernyataan keenam rendah disebabkan karena beberapa pengusaha keberatan untuk menginvestasikan dananya untuk keperluan PDE BC 2.3 di tempat masing-masing. Dana tersebut diinvestasikan untuk keperluan penyediaan komputer dan koneksi jaringan. Jawaban pernyataan kesembilan rendah disebabkan karena jumlah petugas Bea dan Cukai yang menangani keluhan di kantor pelayanan berjumlah 2 orang (dibantu 2 orang dari DIKC, dan 2 orang dari PT EDI) untuk 116 perusahaan yang menjalankan PDE BC 2.3.

4.2.2.3. Pengujian Hipotesis Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat

Hipotesis penelitian yang diajukan terdiri dari hipotesis mayor dan hipotesis minor.

Hipotesis mayor penelitian adalah sebagai berikut:

H_0 = Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta

H_a = Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta

Hipotesis minor penelitian adalah sebagai berikut:

H_{01} = Tidak ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan *tangible* dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta

H_{a1} = Ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan *tangible* dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta.

H_{02} = Tidak ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan *reliability*, dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta

H_{a2} = Ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan *reliability*, dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta.

H_{03} = Tidak ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan *responsive* dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta

H_{a3} = Ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan *responsive*, dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta.

H_{04} = Tidak ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan *assurance*, dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan

Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta

H_{a4} = Ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan *assurance*, dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta.

H_{o5} = Tidak ada hubungan antara variabel kualitas *empathy* dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta

H_{a5} = Ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan *empathy* dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta.

Untuk membuktikan Hipotesis di atas, digunakan korelasi peringkat *Spearman* (*Spearman's rank correlation*) untuk mengukur hubungan antara variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan (X_1 - X_5) dengan variabel kepuasan pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat (Y). Dan hubungan masing-masing variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsive* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5) dengan variabel Kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat (Y). Bentuk Hipotesis:

$$H_0 : \rho_s = 0$$

$$H_0 : \rho_s \neq 0$$

Dimana ρ_s = parameter dari korelasi Peringkat Spearman antara variabel X dengan Variabel Y .

a. Hipotesis Mayor (Utama)

Hasil perhitungan korelasi Peringkat Spearman antara variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan (X_1 - X_5) dengan variabel kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat (Y) adalah sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.40

Tabel 4.40

Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara Kualitas Pelayanan (X_1 - X_5)
dengan Kepuasan Pengusaha di TPB (Y)

			TOTAL KUALITAS	TOTAL KEPUASAN
Spearman's rho	TOTAL KUALITAS	Correlation Coefficient	1.000	.732**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	66	66
	TOTAL KEPUASAN	Correlation Coefficient	.732**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	66	66

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.40 memperlihatkan korelasi Peringkat Spearman adalah $r_s=0,732$. Karena ρ value = 0,0000 lebih kecil dari $\alpha = 0,01$ maka $H_0 : \rho_s = 0$ ditolak. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara kualitas pelayanan (X_1 - X_2) dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat (Y).

b. Hipotesis Minor

b.1. Hubungan *Tangibles* (X_1) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y)

Hasil perhitungan korelasi peringkat Spearman antara *Tangibles* (X_1) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y) adalah sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.41 berikut.

Tabel 4.41
Hasil Korelasi Peringkat Spearman Antara *Tangibles* (X_1) Dengan Kepuasan
Pengusaha di TPB (Y)

			TOTAL TANGIBLES	TOTAL KEPUASAN
Spearman's rho	TOTAL TANGIBLES	Correlation	1.000	.499**
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		
		N		
	TOTAL KEPUASAN	Correlation	.499**	1.000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		
		N		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.41 memperlihatkan korelasi Peringkat Spearman adalah $r_s=0,499$. Karena p value = 0,0000 lebih kecil dari $\alpha = 0,01$ maka $H_0 : \rho_s = 0$ ditolak. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara *Tangibles* (X_1) dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat (Y).

b.2. Hubungan *Reliability* (X_2) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y)

Hasil perhitungan korelasi peringkat Spearman antara *reliability* (X_2) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y) adalah sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.42 berikut.

Tabel 4.42 Hasil Korelasi Peringkat Spearman Antara *Reliability* (X_2) Dengan Kepuasan Pengusaha di TPB (Y)

			TOTAL RELIABILITY	TOTAL KEPUASAN
Spearman's rho	TOTAL	Correlation Coefficient	1.000	.601**
	RELIABILITY	Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	66	66
	TOTAL	Correlation Coefficient	.601**	1.000
	KEPUASAN	Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	66	66

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.39 memperlihatkan korelasi Peringkat Spearman adalah $r_s=0,601$. Karena p value = 0,0000 lebih kecil dari $\alpha = 0,01$ maka $H_0 : \rho_s = 0$ ditolak. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara *Reliability* (X_2) dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat (Y).

b.3. Hubungan *Responsiveness* (X_3) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y)

Hasil perhitungan korelasi peringkat Spearman antara *responsiveness* (X_3) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y) adalah sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.43 berikut.

Tabel 4.43 Hasil Korelasi Peringkat Spearman Antara *Responsiveness* (X_3) Dengan Kepuasan Pengusaha di TPB (Y)

			TOTAL RESPONSIVNESS	TOTAL KEPUASAN
Spearman's rho	TOTAL RESPONSIVNESS	Correlation Coefficient	1.000	.543**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	66	66
	TOTAL KEPUASAN	Correlation Coefficient	.543**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	66	66

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.43 memperlihatkan korelasi Peringkat Spearman adalah $r_s=0,543$. Karena p value = 0,0000 lebih kecil dari $\alpha = 0,01$ maka $H_0 : \rho_s = 0$ ditolak. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara *responsiveness* (X_3) dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat (Y).

b.4. Hubungan *Assurance* (X_4) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y)

Hasil perhitungan korelasi peringkat Spearman antara *assurance* (X_4) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y) adalah sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.44 berikut.

Tabel 4.44 Hasil Korelasi Peringkat Spearman Antara *Assurance* (X_4) Dengan Kepuasan Pengusaha di TPB (Y)

			TOTAL ASSURANCE	TOTAL KEPUASAN
Spearman's rho	TOTAL ASSURANCE	Correlation Coefficient	1.000	.654**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	66	66
	TOTAL KEPUASAN	Correlation Coefficient	.654**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	66	66

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.44 memperlihatkan korelasi Peringkat Spearman adalah $r_s=0,654$. Karena p value = 0,0000 lebih kecil dari $\alpha = 0,01$ maka $H_0 : \rho_s = 0$ ditolak. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara *assurance* (X_4) dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat (Y).

b.5. Hubungan *Emphaty* (X_5) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y)

Hasil perhitungan korelasi peringkat Spearman antara *emphaty* (X_5) dengan kepuasan Pengusaha di TPB (Y) adalah sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.45 berikut.

Tabel 4.45 Hasil Korelasi Peringkat Spearman antara *Emphaty* (X_5) Dengan Kepuasan Pengusaha di TPB (Y)

			TOTAL EMPATHY	TOTAL KEPUASAN
Spearman's rho	TOTAL EMPATHY	Correlation Coefficient	1.000	.526**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	66	66
	TOTAL KEPUASAN	Correlation Coefficient	.526**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	66	66

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.45 memperlihatkan korelasi Peringkat Spearman adalah $r_s=0,526$. Karena p value = 0,0000 lebih kecil dari $\alpha = 0,01$ maka $H_0 : \rho_s = 0$ ditolak. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara *emphaty* (X_5) dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat (Y).

Secara keseluruhan dapat disimpulkan berdasarkan hasil perhitungan korelasi Peringkat spearman terbukti bahwa:

- Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengusaha di Tempat Penimbunan berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta
- Ada hubungan masing-masing indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat.

4.2.2.4. Hasil Wawancara

Peneliti juga mengadakan wawancara dengan pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam uji coba pelayanan PDE BC 2.3. Wawancara dilakukan kepada Sdr. Jamin Kepala Seksi OSPC mewakili Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai, Sdr. Firul sebagai *Programer* aplikasi BC 2.3, dan Sdr. Ahmad sebagai Staf Konsul di KPPBC Tipe A1 Jakarta. Pertanyaan yang dilontarkan seputar aplikasi PDE BC 2.3, jaringan, dan petugas pelayanan.

Hasil wawancara tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menurut Kepala Seksi OSPC bahwa dari segi aplikasi dan jaringan yang telah diujicobakan selama ini tidak ada masalah mendasar. Yang paling penting pada uji coba ini adalah masalah operasional di kantor pelayanan. Dari segi pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan dan juga dari sisi pengusaha yang sudah siap untuk menggunakan aplikasi. Namun demikian rencana ke depan untuk lebih memudahkan pelayanan, DIKC berencana untuk mengembangkan aplikasi PDE BC 2.3 dengan berbasis internet/web base (XML).
2. Menurut *Programmer* DIKC bahwa dari segi aplikasi dan jaringan selama uji coba tidak terdapat permasalahan mendasar. Masalah yang dihadapi adalah *troubleshooting*. Petugas operasional komputer di kantor pelayanan kurang menguasai peraturan mengenai pemasukan/pengeluaran barang dari/ke Tempat Penimbunan Berikat dengan PDE BC 2.3, petugas masih berpikiran untuk menggunakan cara tradisional untuk membawa semua dokumen untuk pemrosesan selanjutnya. Pada pihak pengusaha kurang menguasai aplikasi, sehingga kesulitan pengisian/pengoperasian maupun terjadinya kesalahan pengisian pada modul PDE BC 2.3.
3. Menurut Staf Konsul di kantor pelayanan bahwa pada saat uji coba banyak pertanyaan dari pengusaha mengenai cara pengoperasian. Padahal sebelum diadakannya uji coba sudah dijalankan sosialisasi kepada pengusaha, tetapi pihak perusahaan yang hadir sebagian besar adalah manager dan bukan orang yang akan mengoperasikan komputer untuk menggunakan PDE BC 2.3. Sehingga kesulitan pengisian/pengoperasian modul PDE BC 2.3 yang sering dijadikan bahan pertanyaan. Sedangkan untuk komplain masalah aplikasi dan jaringan, kantor pelayanan akan meneruskan permasalahan ini ke pihak kantor pusat (DIKC) untuk mencari solusi yang diperlukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan menurut variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* pada KPPBC Tipe A1 Jakarta secara umum telah memadai. Keseluruhan variabel menunjukkan bahwa banyak pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat setuju terhadap pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan.
2. Dari analisa deskripsi kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat menyatakan persetujuan kepuasan terhadap terhadap layanan yang diberikan oleh KPPBC Tipe A1 Jakarta dalam aplikasi PDE BC 2.3
3. Berdasarkan uji hipotesis menggunakan korelasi Peringkat Spearman (*Spearman's rank correlation*) membuktikan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengusaha di Tempat Penimbunan Berikat dan ada hubungan antara masing-masing indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

5.2. Saran

1. Saran Berkaitan dengan Sistem Informasi berkaitan dengan aplikasi PDE BC 2.3:
 - a. Perlu ditetapkan suatu target tingkat ketersediaan sistem SLG (*service level guarantee*) 99% untuk menjamin tercapainya RAS (*reliability availability dan serviceability*) dari sistem informasi BC2.3 sehingga

seluruh shareholder yang terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan sistem memiliki komitmen dan *awareness* terhadap sistem yang dibangun.

- a. Peningkatan infrastruktur teknologi informasi baik menyangkut infrastruktur jaringan, infrastruktur perangkat lunak dan infrastruktur perangkat keras. Hal ini ditujukan untuk meningkatkan kinerja sistem informasi yang akhirnya dapat mencapai SLG 99%.
- b. Memberikan tambahan pilihan metode penyampaian data kepada pengguna jasa BC 2.3 dari yang selama ini ada yaitu melalui EDI VAN (*electronic data interchange value edited network*) yang dikirim dalam format data EDIFACT (*Electronic Data Interchange For Administration, Commerce and Transport*) menjadi sistem komunikasi data yang mengacu pada open standard seperti XML (*Extensible markup language*) melalui jalur media komunikasi VPN (*virtual private network*). Hal ini sesuai dengan *IT Guideline WCO 2005* yang merekomendasikan untuk mulai menggunakan XML sebagai model pertukaran data. Penggunaan XML memberikan kemudahan bagi pengguna jasa BC2.3 karena dengan semakin meluasnya penggunaan internet di Indonesia, investasi dan biaya IT untuk pelayanan BC2.3 lebih efisien. VPN internet merupakan solusi transaksi pertukaran data lewat public internet yang aman karena jalur komunikasi terlindungi dengan enkripsi data tingkat tinggi yang menjamin integritas data seperti yang telah diterapkan pada industri perbankan.
- c. Terus melakukan perbaikan dan peningkatan sistem informasi baik dari sisi modul BC2.3 dan sistem aplikasi *inhouse* agar semakin mudah dioperasikan (*user friendly*), mengingat user dari sistem ini beragam dari tingkat pemahaman IT yang masih rendah sampai user yang sudah terbiasa dengan penerapan sistem IT.
- d. Menyediakan *helpdesk* sistem informasi BC2.3. Selain menyediakan petugas yang kompeten yang akan menjawab setiap permasalahan yang menyangkut pelayanan BC2.3. Sebaiknya juga perlu dibuatkan sistem informasi *helpdesk* untuk meningkatkan efisiensi dan manajemen *helpdesk*. Dengan sistem informasi *helpdesk* maka suatu permasalahan

yang pernah terselesaikan dapat diterbitkan secara terbuka yang dapat diakses oleh seluruh pengguna sistem. Pengguna sistem yang akan bertanya suatu permasalahan yang pernah dibahas dapat mendapatkan informasi melalui sistem *helpdesk*. Untuk mengurangi terjadinya pengulangan – pengulangan pertanyaan yang sama. Sistem *helpdesk* ini dapat berupa suatu aplikasi *helpdesk* yang sifatnya *open source* seperti OTRS (*Open Source Trouble Ticket System*) dan suatu forum di internet yang dapat dijadikan media sharing pendapat antara pengelola dan pengguna BC2.3. Alternatif *helpdesk* yang paling sederhana adalah membuat mailing list group di internet.

- e. Dimasa mendatang disarankan untuk mengubah sistem BC2.3 dari sistem EDI Van menjadi sistem yang berbasis VPN internet yang dapat memberikan kemudahan bagi pengguna jasa BC2.3 tanpa investasi tambahan, jangkauan sistem lebih luas tidak ada beban subsidi bagi pemerintah.
 - f. Disarankan model sistem informasi yang digunakan beralih dari sistem informasi terdistribusi menjadi sistem informasi tersentralisasi sehingga dapat meminimalkan probabilitas gangguan sistem karena hanya perlu memelihara satu server dan pertukaran data menjadi lebih *simple* yaitu dua arah saja dari sistem BC 2.3 pusat dengan pengguna sistem.
1. Saran Berkaitan dengan Sumber Daya Manusia di KPPBC Tipe A1 Jakarta:
 - a. Penggunaan sistem informasi BC2.3 merupakan hal yang baru, pada tahap awal implementasi ditemui kendala yang menyangkut kemampuan teknologi informasi baik bagi pegawai DJBC maupun masyarakat pengguna jasa BC2.3. Untuk itu perlu diberikan training penggunaan TIK (teknologi informasi dan komputer) secara rutin kepada pegawai yang masih kurang kemampuan TIK nya.
 - b. Memberikan sosialisasi kepada pegawai tentang pentingnya penggunaan sistem informasi BC2.3 untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sebagai bagian dari program pemerintah menciptakan layanan publik yang transparent dan akuntable.

- c. Penempatan pegawai dengan komposisi sebagian pegawai yang pemahaman IT nya dipandang sudah baik dicampur dengan pegawai yang pemahaman IT nya masih kurang, hal ini ditujukan sebagai jembatan untuk transfer knowledge antar pegawai.
 - d. Memberikan sosialisasi kepada pegawai tentang peraturan-peraturan terbaru mengenai BC2.3 serta disarankan sesekali diadakan kuliah umum mengenai kaitan pelayanan BC2.3 dengan kondisi makro ekonomi Indonesia. Hal ini penting untuk memberikan pemahaman bahwa pelanggaran pada fasilitas BC2.3 selain berefek pada hilangnya potensi penerimaan negara juga berakibat lemahnya daya saing industry dalam negeri dengan membanjirnya produk import dengan modus fasilitas BC2.3.
 - e. Memberikan pelatihan hubungan masyarakat kepada pegawai, hal ini penting untuk meningkatkan kemampuan pegawai berkomunikasi pada saat memberikan pelayanan sehingga dapat bersikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pengguna jasa BC2.3. Komunikasi yang baik dan efisien diharapkan potensi terjadinya konflik, kesalahpahaman dapat dikurangi.
2. Saran Berkaitan dengan Pelayanan yang diberikan KPPBC Tipe A1 Jakarta:
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan berupa memberikan ruang tunggu yang lebih nyaman bagi pengguna jasa BC2.3, dilengkapi dengan fasilitas komputer dan akses internet untuk memantau pergerakan dokumen
 - b. Respons dari sistem yang berupa notifikasi status dokumen dapat dikirimkan melalui berbagai media komunikasi seperti email, sms, blackberry messenger dan yahoo messenger. Hal ini merupakan terobosan yang harus dilakukan untuk memberikan *value added* bagi sistem BC2.3 online. Pembangunan sistem informasi yang mengikuti perkembangan teknologi dapat menarik antusiasme masyarakat usaha dalam menggunakan BC2.3 online.
 - c. Untuk masa yang akan datang disarankan agar pelayanan BC2.3 selain menggunakan sistem EDI VAN bisa dibuka jalur pelayanan baru yaitu melalui VPN Internet yang aman. Karena hampir semua pengguna jasa

telah ada sambungan internet maka investasi IT terkait pelayanan BC2.3 menjadi lebih efisien dan efektif.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Al Rasyid, Harun (Penyuting: Teguh Kusmantoroadji, dkk). (1994). *Dasar-dasar Statistika Terapan, Program Pascasarjana*. Unpad: Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmosudirjo, Prajudi. (1982). *Administrasi dan manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan* (hal: 37). Jakarta: Rineka Cipta.
- Corfmat, Francois & Castro, Patricio. (2003). *Computerization of Customs Procedures*. In M. Keen. *Changing customs: Challenges and Strategies for the reform of customs administration* (pp. 119-137). Washington D. C.: International Monetary Fund.
- Denhardt, Janet V & Denhart, Robert B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York : Prentice hall.
- Dimock, M. E., Dimock, G. O., & Koenig, L. W. (1953). *Public Administration*. New York: Rinehart&Company.
- Dwiyanto, Agus. (1995). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Fakultas Sosial Politik UGM
- Frederickson, H. G. (1984). *Administrasi Negara Baru*. Jakarta: LP3ES.
- _____. (1997). *The Spirit of Public Administration*. San Fransisco: Jossey-Bass Inc
- Ghozali, Imam. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Husein, U. (2004). *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- _____. (2010). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia
- Henry, Nicholas. (1988). *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Kenegaraan*. (Luciana D. Lontoh, Penerjemah). Jakarta: Rajawali Pers.
- Keban, Yaremis T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Gava Media.
- Khun, Thomas S. (1993). *Peran Paradigma Dalam Revolusi Sains*. Bandung: Rosdakarya.

- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. New Jersey: Prentice Hall
- Lovelock, C. and J. Wirtz. (2007). *Services Marketing: People, Technology, Strategy 6 th ed.* Upper Saddle River N. J: Pearson Education International.
- Milward, S. R. (1994). Implications of contracting out: New Roles for The Hollow State. In P. W. Ingraham, & B. S. Romzek, *New Paradigms for Government: Issues for the changing public service* (pp.41-62). California: Jossey-Bass Inc., Publisher
- Moenir, A. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- _____. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari dan Martini. (1994). *Ilmu Administrasi*, Jakarta: Ghalia
- Nugroho, Bhuono Agung. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Pasolong H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwito, Ali M. (2008). *Kepabeanan dan Cukai (Pajak Lalu Lintas Barang) Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Rosenbloom, D. H. & Goldman, D. D. (2005) *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law In Public Sector*. New York: Mc Graw Hill.
- Santoso, Singgih. (2006). *Menggunakan SPSS untuk Statistik Non Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- _____. (2002). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Siagian, P. S. (2004). *Filsafat Administrasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. (2001). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J., (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Syafiie, I. K., Tandjung, D., & Modeong, S. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

The Liang Gie. (1993). *Pengertian, Kedudukan dan Perincian Administrasi*. Yogyakarta: Liberty

_____. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty

Trihendradi, C. (2009). *7 Langkah mudah melakukan Analisis Statistik menggunakan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi

Uyanto, S. S. (2009). *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wahyono, Teguh. (2009). *25 Model Analisis Statistik dengan SPSS 17*. Jakarta: Elex media Komputindo.

Waldo, Dwight. (1971). *Pengantar Studi Public Administration*. Terjemahan: Cemerlang

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer perception and expectations*. New York: The Free Press

B. Artikel Majalah

Primahendra, Riza. "Dimensi Politik Pelayanan Publik: Masyarakat dan Pelayanan Publik" *Forum Inovasi* Vol. 8 Nov. 2003: 59.

C. Perundang-Undangan dan Peraturan

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP): Kantor Pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai Tipe A1 Jakarta tahun anggaran 2009*.

_____. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP): Direktorat jenderal Bea dan Cukai tahun anggaran 2009*

_____. Peraturan Direktur Jenderal Nomor P-20/BC/2008 tentang Tata Laksana Pengeluaran Barang Impor dari Kawasan Pabean Untuk ditimbun di Tempat Penimbunan Berikat.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. PP Nomor 32 tahun 2009 tentang Tempat Penimbunan Berikat.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Andi Prabawa
NPM : 08064400923
Tempat/Tgl. Lahir : Klaten, 27 Februari 1976
Alamat Rumah : Jl. Haji Sulaiman No.45 RT.10 RW.02 Cipinang Melayu
Makasar Jakarta Timur
Status Perkawinan : Menikah
Jabatan : Pelaksana Pemeriksa
Alamat Kantor : Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe
A1 Jakarta
Riwayat Pendidikan : SD Negeri 1 Tawangrejo, Klaten, lulus tahun 1989
SMP Negeri 1 Bayat, Klaten, lulus tahun 1992
SMA Negeri Cawas, Klaten, lulus tahun 1995
STIE Indonesia, Jurusan Manajemen, lulus tahun 2003
Riwayat Pekerjaan : Pelaksana di Kantor Pusat DJBC tahun 1996 - 2008
Pelaksana di KPPBC Tipe A1 Jakarta tahun 2008 – 2009
Ppt. Kasubsie Impor di KPPBC Tipe A1 Jakarta 2009-
sekarang

Lampiran 1

KUESIONER

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM APLIKASI PERTUKARAN
DATA ELEKTRONIK DENGAN KEPUASAN PENGUSAHA DI TEMPAT
PENIMBUNAN BERIKAT
PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE A1
JAKARTA**

Disusun Oleh
Andi Prabawa

Kepada bapak/Ibu/Saudara/I yang terhormat,

Bersama surat isian kuisisioner ini dengan kerendahan hati dari peneliti, kami mohon kesediaan Anda untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan cara menjawab seluruh pertanyaan dengan jawaban yang telah disediakan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah dalam rangka mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan Saudara sebagai pengguna jasa pelayanan PDE BC 23 yang telah diterapkan oleh Kantor Pelayanan Bea dan Cukai. Tingkat kepuasan yang tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam memperbaiki mutu pelayanan yang telah diberikan. Bagi Peneliti sendiri, penelitian ini ditujukan untuk menyelesaikan pendidikan jenjang S2 Program Studi Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia.

Agar perhatian dan partisipasi yang Anda berikan peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Sebelum mengisi terlebih dahulu mohon dibaca seluruh isi kuesioner ini Agar Anda memiliki gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang ditanyakan.
2. Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling sesuai.
3. Jawaban Anda hanya akan digunakan untuk tujuan pengumpulan data dan kerahasiaan diri Anda sebagai responden dalam penelitian ini terjamin.

Keterangan Pilihan Jawaban:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Ragu-Ragu (RR)

4. Setuju (S)

5. Sangat Setuju (SS)

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis TPB : (1) Kawasan berikat (2) Gudang Berikat (3) TBB
Bidang Usaha :
Jabatan :

I. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Software Program Aplikasi PDE BC 2.3 mudah diinstal di komputer	1	2	3	4	5
2	Software Program Aplikasi PDE BC 2.3 mudah dioperasikan	1	2	3	4	5
3	Cara Pengisian Program Aplikasi PDE BC 2.3 mudah	1	2	3	4	5
4	Program Aplikasi PDE BC 2.3 mudah dimengerti	1	2	3	4	5
5	Kehandalan pelayanan Program Aplikasi PDE BC 2.3 mampu mempercepat proses pengurusan dokumen	1	2	3	4	5
6	Data yang diterima diserver langsung bisa diproses	1	2	3	4	5
7	Program aplikasi PDE BC 2.3 dapat diandalkan dalam membantu proses pemasukan/pengeluaran barang di TPB	1	2	3	4	5
8	Petugas dengan segera mengatasi kesulitan yang dihadapi pengusaha	1	2	3	4	5
9	Respon dari Bea Cukai dapat diterima dengan cepat	1	2	3	4	5
10	Jika pihak pengguna jasa belum paham mengenai pengoperasian software, Petugas Bea dan Cukai dapat memberikan penjelasan dengan Baik	1	2	3	4	5
11	Solusi dari Petugas Bea Cukai atas kerusakan jaringan/software aplikasi selalu berhasil untuk memecahkan masalah	1	2	3	4	5
12	Pengetahuan dan Ketrampilan petugas dalam melayani pertanyaan/keluhan pengguna jasa sudah baik.	1	2	3	4	5
13	Dengan pelayanan BC 2.3 online pengusaha mendapat kepastian waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen	1	2	3	4	5
14	Perbaikan pelayanan dengan PDE BC 2.3 memberi keyakinan bahwa pelayanan akan lebih cepat.	1	2	3	4	5
15	Petugas Bea Cukai selalu siap membantu dalam kesulitan pengoperasian PDE BC 2.3	1	2	3	4	5
16	Dengan pelayanan BC 2.3 online pengusaha mendapat kepastian waktu yang dibutuhkan untuk pengelolaan pemasukan dan pengeluaran barang	1	2	3	4	5
17	Petugas Bea Cukai bersikap ramah dalam memberikan penjelasan PDE BC 2.3	1	2	3	4	5

18	Petugas Bea Cukai bersedia mendengarkan keluhan dan kesulitan yang dihadapi perusahaan anda	1	2	3	4	5
19	Ketika terjadi kerusakan software aplikasi, Petugas Bea Cukai mudah dihubungi dan memberikan solusi	1	2	3	4	5
20	Petugas bea dan Cukai selalu siap memberikan saran dan mencari solusi atas permasalahan Anda	1	2	3	4	5

II. Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Anda merasa terbantu dengan adanya PDE BC 2.3	1	2	3	4	5
2	Anda telah menantikan adanya aplikasi program PDE BC 2.3	1	2	3	4	5
3	Anda tidak mengalami kesulitan dalam menjalankan program PDE BC 2.3	1	2	3	4	5
4	Anda tidak mengalami kesulitan dalam mengaktifkan koneksi jaringan untuk mentransfer data BC 2.3	1	2	3	4	5
5	Anda memerlukan waktu kurang dari 5 menit untuk mengaktifkan koneksi	1	2	3	4	5
6	Anda tidak merasa keberatan untuk mengeluarkan biaya penyediaan koneksi	1	2	3	4	5
7	Petugas Bea Cukai sudah siap menjalankan PDE BC 2.3	1	2	3	4	5
8	Pegawainya siap menerima keluhan dan saran	1	2	3	4	5
9	Jumlah Petugas Bea Cukai yang menangani keluhan mencukupi.	1	2	3	4	5



Lampiran

Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN UJI COBA N=25



Correlations

		AP1	AP2	AP3	JR4	JR5	JR6	PET7	PET8	PET9	TOTAL_KEPUASAN
AP1	Pearson Correlation	1.000	.711**	.615**	.777**	.504 [†]	.264	.521**	.367	.264	.707**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.010	.202	.008	.071	.201	.000
	N	25.000	25	25	25	25	25	25	25	25	25
AP2	Pearson Correlation	.711**	1.000	.625**	.714**	.484 [†]	.195	.575**	.483 [†]	.239	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.014	.351	.003	.014	.250	.000
	N	25	25.000	25	25	25	25	25	25	25	25
AP3	Pearson Correlation	.615**	.625**	1.000	.606**	.574**	.631**	.513**	.725**	.672**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.001	.003	.001	.009	.000	.000	.000
	N	25	25	25.000	25	25	25	25	25	25	25
JR4	Pearson Correlation	.777**	.714**	.606**	1.000	.599**	.364	.587**	.476 [†]	.272	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.002	.074	.002	.016	.188	.000
	N	25	25	25	25.000	25	25	25	25	25	25
JR5	Pearson Correlation	.504 [†]	.484 [†]	.574**	.599**	1.000	.593**	.343	.450 [†]	.394	.750**
	Sig. (2-tailed)	.010	.014	.003	.002		.002	.094	.024	.051	.000
	N	25	25	25	25	25.000	25	25	25	25	25
JR6	Pearson Correlation	.264	.195	.631**	.364	.593**	1.000	.284	.624**	.751**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.202	.351	.001	.074	.002		.168	.001	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25.000	25	25	25	25
PET7	Pearson Correlation	.521**	.575**	.513**	.587**	.343	.284	1.000	.671**	.431 [†]	.691**
	Sig. (2-tailed)	.008	.003	.009	.002	.094	.168		.000	.032	.000

Correlations

		AP1	AP2	AP3	JR4	JR5	JR6	PET7	PET8	PET9	TOTAL_KEPUASAN
AP1	Pearson Correlation	1.000	.711**	.615**	.777**	.504 [†]	.264	.521**	.367	.264	.707**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.010	.202	.008	.071	.201	.000
	N	25.000	25	25	25	25	25	25	25	25	25
AP2	Pearson Correlation	.711**	1.000	.625**	.714**	.484 [†]	.195	.575**	.483 [†]	.239	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.014	.351	.003	.014	.250	.000
	N	25	25.000	25	25	25	25	25	25	25	25
AP3	Pearson Correlation	.615**	.625**	1.000	.606**	.574**	.631**	.513**	.725**	.672**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.001	.003	.001	.009	.000	.000	.000
	N	25	25	25.000	25	25	25	25	25	25	25
JR4	Pearson Correlation	.777**	.714**	.606**	1.000	.599**	.364	.587**	.476 [†]	.272	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.002	.074	.002	.016	.188	.000
	N	25	25	25	25.000	25	25	25	25	25	25
JR5	Pearson Correlation	.504 [†]	.484 [†]	.574**	.599**	1.000	.593**	.343	.450 [†]	.394	.750**
	Sig. (2-tailed)	.010	.014	.003	.002		.002	.094	.024	.051	.000
	N	25	25	25	25	25.000	25	25	25	25	25
JR6	Pearson Correlation	.264	.195	.631**	.364	.593**	1.000	.284	.624**	.751**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.202	.351	.001	.074	.002		.168	.001	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25.000	25	25	25	25
PET7	Pearson Correlation	.521**	.575**	.513**	.587**	.343	.284	1.000	.671**	.431 [†]	.691**
	Sig. (2-tailed)	.008	.003	.009	.002	.094	.168		.000	.032	.000

UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN UJI COBA N=25 DF=25-2=23 DENGAN **MELAKUKAN KORELASI**,
 $r_{tabel}=0,396$, $r_{hitung}(\text{corrected item}) > r_{tabel}$ maka valid

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AP1	28.24	26.023	.629	.700	.889
AP2	28.20	27.083	.632	.675	.890
AP3	28.44	23.840	.841	.786	.872
JR4	28.44	25.673	.704	.731	.884
JR5	29.08	24.077	.655	.554	.888
JR6	29.00	23.417	.638	.758	.892
PET7	28.44	26.673	.620	.661	.890
PET8	28.48	24.927	.737	.743	.881
PET9	28.96	24.957	.623	.711	.890

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.898	.905	9

HASIL CA>0,60 YAITU 0.898

Correlations

		T1	T2	T3	T4	TOTAL_TANGIB LES
T1	Pearson Correlation	1.000	.783**	.459*	.543**	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000	.021	.005	.000
	N	25.000	25	25	25	25
T2	Pearson Correlation	.783**	1.000	.498*	.476*	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.011	.016	.000
	N	25	25.000	25	25	25
T3	Pearson Correlation	.459*	.498*	1.000	.540**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.021	.011		.005	.000
	N	25	25	25.000	25	25
T4	Pearson Correlation	.543**	.476*	.540**	1.000	.741**
	Sig. (2-tailed)	.005	.016	.005		.000
	N	25	25	25	25.000	25
TOTAL_TANGIBLES	Pearson Correlation	.893**	.870**	.738**	.741**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	25	25	25	25	25.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		T1	T2	T3	T4	TOTAL_TANGIBLES
T1	Pearson Correlation	1.000	.783**	.459*	.543**	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000	.021	.005	.000
	N	25.000	25	25	25	25
T2	Pearson Correlation	.783**	1.000	.498*	.476*	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.011	.016	.000
	N	25	25.000	25	25	25
T3	Pearson Correlation	.459*	.498*	1.000	.540**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.021	.011		.005	.000
	N	25	25	25.000	25	25
T4	Pearson Correlation	.543**	.476*	.540**	1.000	.741**
	Sig. (2-tailed)	.005	.016	.005		.000
	N	25	25	25	25.000	25
TOTAL_TANGIBLES	Pearson Correlation	.893**	.870**	.738**	.741**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	25	25	25	25	25.000

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X1-X5)

UJI VALIDITAS TANGIBLES

Correlations

		T1	T2	T3	T4	TOTAL_TANGIB LES
T1	Pearson Correlation	1.000	.783**	.459*	.543**	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000	.021	.005	.000
	N	25.000	25	25	25	25
T2	Pearson Correlation	.783**	1.000	.498*	.476*	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.011	.016	.000
	N	25	25.000	25	25	25
T3	Pearson Correlation	.459*	.498*	1.000	.540**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.021	.011		.005	.000
	N	25	25	25.000	25	25
T4	Pearson Correlation	.543**	.476*	.540**	1.000	.741**
	Sig. (2-tailed)	.005	.016	.005		.000
	N	25	25	25	25.000	25
TOTAL_TANGIBLES	Pearson Correlation	.893**	.870**	.738**	.741**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	25	25	25	25	25.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		T1	T2	T3	T4	TOTAL_TANGIBLES
T1	Pearson Correlation	1.000	.783**	.459*	.543**	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000	.021	.005	.000
	N	25.000	25	25	25	25
T2	Pearson Correlation	.783**	1.000	.498*	.476*	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.011	.016	.000
	N	25	25.000	25	25	25
T3	Pearson Correlation	.459*	.498*	1.000	.540**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.021	.011		.005	.000
	N	25	25	25.000	25	25
T4	Pearson Correlation	.543**	.476*	.540**	1.000	.741**
	Sig. (2-tailed)	.005	.016	.005		.000
	N	25	25	25	25.000	25
TOTAL_TANGIBLES	Pearson Correlation	.893**	.870**	.738**	.741**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	25	25	25	25	25.000

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS RELIABILITY

Correlations

		R5	R6	R7	R8	TOTAL_RELIABILITY
R5	Pearson Correlation	1.000	.587**	.607**	.468*	.867**
	Sig. (2-tailed)		.002	.001	.018	.000
	N	25.000	25	25	25	25
R6	Pearson Correlation	.587**	1.000	.566**	-.053	.707**
	Sig. (2-tailed)	.002		.003	.801	.000
	N	25	25.000	25	25	25
R7	Pearson Correlation	.607**	.566**	1.000	.356	.866**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003		.080	.000
	N	25	25	25.000	25	25
R8	Pearson Correlation	.468*	-.053	.356	1.000	.566**
	Sig. (2-tailed)	.018	.801	.080		.003
	N	25	25	25	25.000	25
TOTAL_RELIABILITY	Pearson Correlation	.867**	.707**	.866**	.566**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	
	N	25	25	25	25	25.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS RESPONSIVENESS



Correlations

		RS9	RS10	RS11	RS12	TOTAL_RESPON SIVNESS
RS9	Pearson Correlation	1.000	.079	.438*	.649**	.727**
	Sig. (2-tailed)		.707	.028	.000	.000
	N	25.000	25	25	25	25
RS10	Pearson Correlation	.079	1.000	.603**	.369	.624**
	Sig. (2-tailed)	.707		.001	.070	.001
	N	25	25.000	25	25	25
RS11	Pearson Correlation	.438*	.603**	1.000	.659**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.028	.001		.000	.000
	N	25	25	25.000	25	25
RS12	Pearson Correlation	.649**	.369	.659**	1.000	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.070	.000		.000
	N	25	25	25	25.000	25
TOTAL_RESPONSIVNESS	Pearson Correlation	.727**	.624**	.868**	.874**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	
	N	25	25	25	25	25.000

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS ASSURANCE



Correlations

		A13	A14	A15	A16	TOTAL_ASSURANCE
A13	Pearson Correlation	1.000	.661**	.484*	.731**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.014	.000	.000
	N	25.000	25	25	25	25
A14	Pearson Correlation	.661**	1.000	.565**	.697**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000
	N	25	25.000	25	25	25
A15	Pearson Correlation	.484*	.565**	1.000	.570**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.014	.003		.003	.000
	N	25	25	25.000	25	25
A16	Pearson Correlation	.731**	.697**	.570**	1.000	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003		.000
	N	25	25	25	25.000	25
TOTAL_ASSURANCE	Pearson Correlation	.864**	.862**	.758**	.893**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	25	25	25	25	25.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS EMPATHY



Correlations

		E17	E18	E19	E20	TOTAL_EMPAT HY
E17	Pearson Correlation	1.000	.646**	.663**	.360	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.077	.000
	N	25.000	25	25	25	25
E18	Pearson Correlation	.646**	1.000	.575**	.707**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000
	N	25	25.000	25	25	25
E19	Pearson Correlation	.663**	.575**	1.000	.587**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.002	.000
	N	25	25	25.000	25	25
E20	Pearson Correlation	.360	.707**	.587**	1.000	.811**
	Sig. (2-tailed)	.077	.000	.002		.000
	N	25	25	25	25.000	25
TOTAL_EMPATHY	Pearson Correlation	.797**	.868**	.850**	.811**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	25	25	25	25	25.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABILITY TANGIBLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.821	.830	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	12.20	2.417	.740	.650	.743
T2	12.20	3.000	.749	.637	.723
T3	11.88	3.610	.564	.367	.809
T4	11.96	3.873	.609	.402	.802

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.08	5.410	2.326	4

UJI REABILITY VARIABLE REABILITY

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.743	.745	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R5	10.48	3.593	.756	.606	.575
R6	10.68	3.977	.471	.574	.720
R7	10.52	2.927	.687	.486	.588
R8	11.04	4.623	.299	.438	.800

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.24	6.190	2.488	4

UJI REABILITY VARIABEL RESPONSIVENESS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.781	.777	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RS9	10.56	3.423	.485	.466	.783
RS10	10.36	4.073	.409	.414	.805
RS11	10.88	2.943	.731	.595	.646
RS12	10.68	2.977	.747	.600	.638

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.16	5.557	2.357	4

UJI REABILITAS VARIABLE ASSURANCE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.866	.866	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A13	11.00	4.833	.732	.580	.824
A14	10.68	5.227	.752	.567	.816
A15	10.68	5.893	.602	.380	.872
A16	10.84	4.807	.793	.639	.797

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.40	8.833	2.972	4

UJI REABILITAS VARIABEL EMPATHY

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.840	.852	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E17	10.68	3.227	.622	.613	.821
E18	10.60	3.417	.781	.681	.767
E19	11.12	3.193	.727	.585	.775
E20	10.80	3.000	.619	.617	.832

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.40	5.417	2.327	4