

BAB V

SIMPULAN, SARAN, DAN IMPLIKASI REKOMENDASI KEBIJAKAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik simpulan atas penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan nilai rata-rata antara persepsi dan harapan terhadap kualitas penetapan NP atas impor barang kiriman. Berdasarkan perhitungan Servqual, gap antara persepsi dan harapan bernilai sebesar -0,9020. Angka ini diperoleh dari nilai rata-rata persepsi atas kinerja sebesar 3,4489 dikurangi nilai ekspektasinya yaitu sebesar 4,3508. Tanda negatif berarti masih terdapat ketidakpuasan atas kualitas penetapan NP atas impor barang kiriman pada KPUBC Soetta.
2. Variabel yang memiliki nilai gap terendah (paling baik) adalah variabel *assurance* (jaminan) dengan nilai servqual -0,7251; yang berarti bahwa sikap dan perilaku pegawai KPUBC Soetta untuk memberikan kepastian yang menimbulkan kepercayaan pengguna jasa dalam pelayanan penetapan NP dirasakan paling baik dibandingkan variabel lain. Sebaliknya, variabel yang memiliki nilai gap terbesar (paling kurang baik) adalah variabel *reliability* (keandalan) dengan jumlah nilai servqual -1,092; yang berarti bahwa kemampuan petugas Bea Cukai dalam memberikan pelayanan yang tulus, benar, tepat waktu, dan bebas dari kesalahan masih dirasakan kurang baik dibandingkan variabel lain.

3. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara terbatas penulis dengan pejabat dan petugas Bea Cukai yang bertugas di PJT diperoleh kesimpulan terkait tindakan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa atas penetapan NP, antara lain:
 - a. Mengadministrasikan dokumen atau bukti yang dijadikan dasar dalam melakukan penetapan NP dengan tertib. Pengadministrasian dilakukan dengan mencatat atau *mengcapture* nomor *invoice/faktur/packing list/bukti* transaksi/dokumen lain yang berhubungan dengan barang pada aplikasi pemberitahuan impor barang kiriman (PIBK) atau pada catatan lainnya.
 - b. Melakukan pemisahan antara dokumen-dokumen PIBK yang belum diperiksa, dalam proses pemeriksaan, dalam proses konfirmasi, telah diperiksa, dan telah dibayar/dilunasi untuk menentukan urutan prioritas dalam melaksanakan pekerjaan bagi petugas bea cukai.
 - c. Membuat atau mengoptimalkan sistem informasi barang kiriman yang dapat diakses dengan mudah oleh pengguna jasa baik internal lingkungan kantor atau *website* dan melakukan *updating* secara berkala.
 - d. Menyediakan petugas khusus yang berfungsi sebagai koordinator penghubung antara petugas dan pengguna jasa. Fungsi ini dapat dilaksanakan secara bergantian dan dapat disesuaikan. Adanya fungsi ini sebagai bentuk tanggung jawab petugas untuk selalu bersedia membantu bagi pengguna jasa yang membutuhkan.
 - e. Membuat atau mengoptimalkan *database* harga atau NP untuk barang kiriman. *Database* NP merupakan *database* yang dirancang khusus untuk barang kiriman sehingga memiliki konten yang berbeda dengan *database* NP untuk barang impor umum.

B. Saran

Dalam penelitian yang dilakukan ini terdapat berbagai keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membatasi lima variabel yang mempengaruhi kualitas penetapan NP. Masih terdapat variabel-variabel lain yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa atas penetapan tersebut.

2. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan perhitungan secara statistikal terhadap variabel yang bersifat kualitatif. Kelemahan metode kuantitatif adalah ketidakmampuan metode ini untuk menggali informasi lebih dalam.
3. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan kuesioner sehingga bisa saja data yang dihasilkan sangat terbatas hanya berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan di kantor lain selain KPUBC Soetta yang memiliki layanan impor barang kiriman yang melalui PJT sehingga dapat dilihat perbedaannya terkait variabel yang memengaruhi kualitas penetapan NP.
2. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat menggunakan responden yang lebih banyak. Berdasarkan pengalaman penulis, dibutuhkan waktu yang lebih lama untuk mendapatkan responden dengan jumlah yang lebih banyak. Oleh karena itu, peneliti harus merencanakan penelitian dengan baik agar mendapatkan hasil yang maksimal.
3. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain yang secara langsung maupun tidak langsung dapat memengaruhi persepsi pengguna jasa atas kualitas penetapan NP selain lima variabel yang telah digunakan oleh penulis.

C. Implikasi Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan simpulan dan saran terkait hasil penelitian, serta dengan mempertimbangkan keterbatasan dalam penelitian ini, penulis memberikan rekomendasi bagi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, khususnya Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Soekarno Hatta sebagai berikut:

- a. mengadakan pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai Bea Cukai yang bertugas untuk melakukan pemeriksaan barang, pemeriksaan dokumen, serta penetapan NP atas barang impor. Diklat ini dimaksudkan agar pegawai memiliki pengetahuan dan kompetensi yang memadai dalam melakukan penetapan NP;
- b. menetapkan sistem dan prosedur yang baku dan terstandarisasi terkait tata cara penetapan NP atas barang kiriman sehingga dapat diterapkan oleh seluruh petugas yang bertanggung jawab dalam melakukan penetapan;

- c. menerapkan prosedur terkait tata cara komunikasi dalam bentuk konfirmasi ataupun pengaduan antara petugas dengan pengguna jasa sehingga terdapat mekanisme yang seimbang serta organisasi mendapatkan *feedback* yang bermanfaat dari *stakeholder*;
- d. membuat atau memaksimalkan sistem informasi yang mudah diakses dan memuat informasi yang lengkap terkait status barang kiriman;
- e. membuat atau memaksimalkan sistem *database* harga terkait barang kiriman yang memadai serta senantiasa *update* untuk memudahkan petugas dalam melakukan penetapan serta menghindari bias yang terjadi dalam memutuskan NP atas barang;

