

BAB IV

SIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada karya tulis ini, penggunaan aplikasi *Electronic Customs Declaration* dalam pemenuhan ketentuan penyampaian barang bawaan penumpang dan awak sarana pengangkut pada kantor KPU BC Tipe C Soekarno-Hatta, KPPBC TMP Ngurah Rai, KPPBC TMP B Kualanamu, dan KPPBC TMP B Juanda telah digunakan sejak tahap piloting. Mekanisme penyampaian pemberitahuan barang bawaan penumpang dan awak sarana pengangkut dengan menggunakan aplikasi *Electronic Customs Declaration* sangat berbeda dengan formulir *Customs Declaration* BC 2.2. Mulai dari pengisian data penumpang, data tambahan, penyampaian barang bawaan, hingga registrasi IMEI serta yang menggunakan *QR Code*.

Penetapan oleh petugas bea dan cukai dalam pemenuhan ketentuan penyampaian pemberitahuan barang bawaan oleh penumpang dan awak sarana pengangkut juga dengan menggunakan aplikasi barang bawaan penumpang berdasarkan aplikasi *Electronic Customs Declaration*.

Adapun hasil penelitian uji hipotesis mengenai kepuasan pengguna dari sisi pegawai diketahui variabel yang mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi tersebut yaitu kualitas sistem yang memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna yang mempengaruhi secara signifikan terhadap manfaat bersih. Sedangkan Variabel kualitas informasi dan kualitas pelayanan tidak mempengaruhi secara signifikan. Diketahui Faktor-faktor yang berpengaruh pada kualitas sistem meliputi keandalan, waktu respon, keamanan, kemudahan digunakan, dan adaptasi. Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna berpengaruh pada manfaat bersih.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dengan hasil kualitas informasi dan kualitas pelayanan yang tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan dapat terjadi dikarenakan beberapa kendala. Beberapa kendala yang disampaikan oleh responden linier dengan hasil uji hipotesis tersebut antara lain data yang kurang akurat karena pengisian *free text*, data yang tidak terintegrasi dengan aplikasi lain, relevansi data yang dihasilkan dengan BC 2.2, serta penyampaian kendala atau permasalahan yang tidak langsung antara responden dengan pengelola aplikasi *ECD* melainkan melalui PDAD tiap kantor. Sedangkan kendala dari kualitas sistem juga disampaikan oleh responden yaitu kendala yang tidak berarti seperti sistem yang tidak stabil karena sering eror dan juga terkendala *loadings* data dan respon yang cukup lama yang disebabkan oleh jaringan internet dan intranet pada bandara.

4.2 Saran

Saran dari penulis bagi organisasi dalam penerapan aplikasi *Electronic Customs Declaration (ECD)* yaitu:

1. Kantor-kantor yang telah menggunakan aplikasi *Electronic Customs Declaration* sebaiknya dapat memberikan masukan dan berkoordinasi secara berkala dengan bagian pengembang aplikasi tersebut untuk meningkatkan sistem selagi masih dalam tahap *mandatory* pada kantor KPU BC Tipe C Soekarno-Hatta dan KPPBC TMP Ngurah Rai serta masih tahap piloting pada kantor KPPBC TMP B Kualanamu, dan KPPBC TMP B Juanda karena menjadi hal yang diandalkan dalam penyampaian barang bawaan penumpang dan awak sarana pengangkut.
2. Bagian pengembang aplikasi *Electronic Customs Declaration* sebaiknya melakukan evaluasi setiap pelaksanaan dalam tahap piloting pada kantor yang menggunakan aplikasi *ECD* tersebut serta memberikan ruang penyampaian kendala secara langsung pada bagian pengembang mengingat hasil uji hipotesis Kualitas Pelayanan yang tidak signifikan.

Saran dari penulis untuk penelitian lanjutan yang lebih komprehensif yaitu:

1. Peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian ketika aplikasi sudah dilakukan *mandatory* pada seluruh kantor bea dan cukai dan memperbanyak ukuran sampel agar memperoleh representasi yang lebih baik dalam penelitian selanjutnya
2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan hanya mempengaruhi

kepuasan pengguna sebesar 55,2% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain sehingga peneliti selanjutnya sebaiknya dapat melakukan penambahan variabel serta indikator yang lebih relevan serta pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya.