

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Pemerintah merupakan pihak yang mempunyai tanggung jawab atas manajemen pengelolaan suatu negara dengan membentuk beragam instansi pemerintah yang memiliki tugas, fungsi, bidang dan cakupan kerjanya masing-masing. Berbagai instansi pemerintah tersebut dibentuk untuk membantu pemerintah dalam melaksanakan kewajiban serta tanggung jawabnya selaku pemberi layanan pada masyarakat.

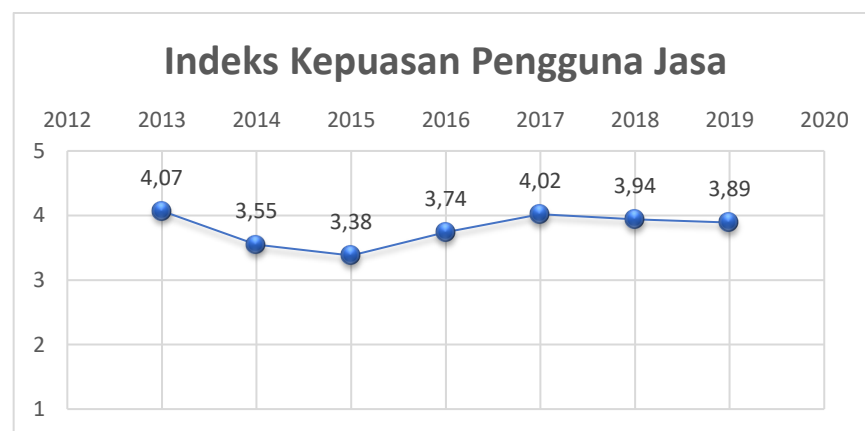
Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) merupakan suatu lembaga pemerintah yang tugas dan fungsinya ialah guna melayani masyarakat di bidang Kepabeanan dan Cukai. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, semua instansi pemerintah dalam hal ini DJBC menggunakan dana yang berasal dari APBN/APBD yang sebagian besar berasal dari dana masyarakat dalam bentuk pajak. Oleh karena itu, DJBC bertanggung jawab sepenuhnya kepada masyarakat yang berperan sebagai *stakeholder*. Bentuk pertanggungjawaban tersebut dapat dilakukan melalui pemberian pelayanan yang terbaik guna memberi kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan prima secara harfiah dapat diartikan sebagai pelayanan terbaik dan sesuai dengan standar pelayanan resmi yang dimiliki oleh instansi pemberi layanan (Zaenal & Laksana, 2018). Pelayanan prima memegang peranan penting terhadap kepuasan pelanggan. Suatu pelayanan harus diselenggarakan mengacu pada standar pelayanan minimal yang berfungsi sebagai dasar

penyelenggaraan pelayanan dan rujukan penilaian kualitas pelayanan sebagai deklarasi pemberian jasa yang berkualitas yang diperoleh dari penyelenggara negara kepada masyarakat (Suyetty & Kurniawan, 2005).

Berdasarkan laporan Survei Kepuasan Pengguna Jasa Kanwil DJBC Sumatera di KPPBC TMP Belawan tahun 2019, indeks kepuasan pengguna jasa yang dimiliki oleh KPPBC TMP Belawan menghadapi instabilitas yang cukup signifikan selama beberapa tahun terakhir. Penurunan indeks terjadi pada tahun 2019 apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya dengan nilai 3,89. Berikut merupakan grafik indeks kepuasan pengguna jasa di KPPBC TMP Belawan dari tahun 2013 hingga 2019.

Grafik 1.1 Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC TMP Belawan



Sumber: Direktorat Kepatuhan Internal, DJBC (2019)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan (IPA) dan analisis korelasi yang didapat dari laporan survey kepuasan pengguna jasa Direktorat Kepatuhan Internal untuk KPPBC TMP Belawan tahun 2019 menunjukkan indikator yang memiliki tingkat kepentingan di atas rata-rata dan memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan pengguna jasa ialah

kemudahan prosedur layanan, keadilan petugas pelayanan, kecepatan waktu pelayanan dan kecepatan petugas pelayanan. Sebelum tahun 2020, layanan permohonan dan pengadministrasian data dan dokumen yang dilakukan oleh KPPBC TMP Belawan dilaksanakan secara tatap muka dimana pengguna jasa wajib menyampaikan dokumen permohonan dalam bentuk *hardcopy* yang disampaikan secara langsung kepada petugas layanan di *frontdesk*. Petugas *frontdesk* kemudian menerima *hardcopy* tersebut dan menyerahkan tanda terima. Setelah diuji kelengkapan, dokumen *hardcopy* tersebut kemudian dilakukan pemindaian dan diunggah ke dalam aplikasi NADINE (Aplikasi Persuratan Kementerian Keuangan) untuk dilakukan proses selanjutnya. *Output* dokumen permohonan yang telah selesai diserahkan kepada pengguna jasa secara *hardcopy*. Mekanisme ini tentunya memiliki beberapa kekurangan diantaranya terbentur dengan jam layanan apabila bertemu dengan petugas saat jam istirahat dan ibadah, proses penyelesaian permohonan relatif lebih lambat karena harus dilakukan pemindaian terlebih dahulu, dibutuhkan SDM tambahan untuk melakukan pemindaian surat dan pendistribusian dokumen permohonan serta transparansi dari *progress* penyelesaian dokumen permohonan yang telah diajukan tidak dapat dipantau oleh pengguna jasa.

Melihat kondisi tersebut, KPPBC TMP Belawan terdorong untuk melakukan inovasi melalui pemanfaatan teknologi untuk membantu petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Aplikasi ini berguna sebagai media penyampaian dokumen kepabeaan sehingga permohonan dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun tanpa harus bertemu petugas dan terbentur dengan jam

layanan, meminimalisir penggunaan kertas (*paperless*), dan memotong waktu proses layanan serta memberikan kemudahan kepada pengguna jasa dalam pemantauan *progress* dokumen permohonan. Aplikasi ini diharapkan dapat mewujudkan pelayanan prima, memberikan kecepatan dan efisiensi layanan serta meningkatkan kinerja dan kualitas layanan secara menyeluruh.

Aplikasi ini disebut SIBELA yang merupakan akronim dari Sistem Informasi Bea Cukai Belawan yang berfungsi sebagai sarana dalam pemberian informasi terkait layanan yang diberikan oleh KPPBC TMP Belawan. SIBELA menjadi portal utama SSO (*Single Sign On*) yang di dalamnya terdapat beberapa aplikasi mandiri lainnya antara lain CAKRA (*Customs Automation Know Respon Application*) untuk penyampaian berbagai permohonan terkait perizinan kepabeanan secara *online*. Selama masa implementasinya yang dilaksanakan di awal tahun 2020, belum pernah dilakukan pengujian efektivitas terhadap aplikasi Sistem Informasi Bea Cukai Belawan (SIBELA) ini. Pengujian efektivitas atas suatu program aplikasi diperlukan dalam upaya mengevaluasi suatu program untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat aplikasi tersebut. Penelahaan pasca implementasi dari sebuah sistem informasi diperlukan dalam siklus hidup pengembangan sistem informasi tersebut. Tujuan dari penelahaan tersebut tidak lain ialah untuk mengukur seberapa jauh sistem tersebut mencapai sasaran-sasarannya dan mengevaluasi proses pengembangannya dalam hal ini disebut efektivitas sistem (McLeod & Schell, 2008).

Evaluasi terhadap aplikasi SIBELA ini dianggap perlu untuk mengetahui apakah aplikasi SIBELA sudah berjalan sesuai yang diharapkan oleh para penggunanya. Berdasarkan hasil observasi melalui pelaksanaan monitoring dan evaluasi yang rutin dilakukan oleh KPPBC TMP Belawan, masih ditemukan faktor-faktor yang membuat pengguna SIBELA tidak nyaman menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu dibutuhkan suatu evaluasi dari segi penerimaan pengguna untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan pengguna pada aplikasi ini sebagai dasar membuat keputusan oleh pengembang aplikasi. Evaluasi ini diharapkan dapat mengukur efektivitas penerapan aplikasi SIBELA dan dapat memetakan berbagai kendala dan permasalahan yang ada.

Tingkat penerimaan pengguna merupakan salah satu faktor awal keberhasilan penggunaan dan pemanfaatan teknologi (Aditya, 2010). Evaluasi penerimaan sistem informasi ini sudah banyak dilakukan oleh para peneliti. Berbagai macam model penerimaan sistem informasi juga sudah banyak dikemukakan oleh para ahli. Dalam sebuah penelitian yang berjudul “Analisis Keberterimaan Pengguna Taring Dukcapil Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM), *DeLone & McLean* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” melakukan penelitian atas penerimaan sistem informasi dengan menggunakan kombinasi dari 2 model yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003) dan Davis (1989) (Winaya, Setemen, & Kesiman, 2022). Winaya et al., (2022) melakukan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor penerimaan Sistem Informasi Taring Dukcapil untuk mengidentifikasi analisis keberterimaan pengguna pada suatu sistem informasi.

Menanggapi uraian di atas, penulis tertarik melakukan analisis atas efektivitas aplikasi Sistem Informasi Bea Cukai Belawan (SIBELA) yang berfokus pada analisis faktor-faktor keberterimaannya dan mekanisme pelaksanaannya beserta hambatan dan solusi dalam rangka optimalisasi aplikasi tersebut melalui Karya Tulis Tugas Akhir (KTTA) ini. Adapun bidang yang dipilih dalam penyusunan karya tulis ini yaitu Sistem Aplikasi Kepabeanan dan Cukai, dengan judul yang diambil yaitu **“EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI SISTEM INFORMASI BEA CUKAI BELAWAN (SIBELA) DALAM PELAYANAN PERMOHONAN DOKUMEN KEPABEANAN DI KPPBC TMP BELAWAN ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang tersebut maka pokok permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tahapan analisis penerimaan aplikasi SIBELA menggunakan modifikasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *D&M IS Success Model* sebagai wujud efektivitas penerapan aplikasi tersebut di KPPBC TMP Belawan?
2. Apa saja kendala dan hambatan yang ada pada aplikasi SIBELA yang memengaruhi efektivitasnya dalam pelayanan permohonan perizinan dokumen kepabeanan di wilayah kerja KPPBC TMP Belawan?

1.3 Tujuan Penulisan

Pembahasan dalam karya tulis ini ialah bertujuan untuk melakukan analisis penerimaan aplikasi SIBELA menggunakan kombinasi model *Technology*

Acceptance Model (TAM) dan *D&M IS Success Model* sebagai wujud efektivitas penerapan aplikasi tersebut di KPPBC TMP Belawan serta mengidentifikasi kendala dan hambatan yang ada pada aplikasi tersebut yang dapat memengaruhi efektivitas penggunaannya dalam pelayanan permohonan perizinan dokumen kepabeanan di wilayah kerja KPPBC TMP Belawan.

1.4 Ruang Lingkup Penulisan

Fokus pembahasan yang dilakukan pada penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini ialah menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi SIBELA dan mengidentifikasi kendala serta hambatannya selama masa implementasi pada tahun 2020-2023 menggunakan 7 variabel yang terdiri dari *system quality*, *information quality*, *service quality*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *user satisfaction* dan *acceptance of IT*.

1.5 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penulisan Karya Tulis Tugas Akhir yang diharapkan penulis ialah sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Meningkatkan ilmu pengetahuan dan pengembangan wawasan berpikir yang dilandasi konsep ilmiah khususnya terkait faktor-faktor penerimaan aplikasi SIBELA dalam pelayanan permohonan perizinan kepabeanan dengan sistem *Single Sign On* di wilayah kerja KPPBC TMP Belawan.

2) Manfaat Praktis

Memberi informasi yang berguna kepada KPPBC TMP Belawan terkait faktor-faktor penerimaan, kendala dan hambatan dari Sistem Informasi Bea Cukai

Belawan yang berguna sebagai dasar evaluasi perkembangan aplikasi kedepannya.

1.6 Metode Pengumpulan Data

a) Studi Pustaka

Pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam rangka pengumpulan informasi ialah dengan mempelajari literatur-literatur yang terdiri dari buku dan modul, jurnal, Peraturan Menteri Keuangan, Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai, serta Peraturan Perundang-Undangan terkait yang berkaitan dengan efisiensi pelayanan menggunakan aplikasi layanan berbasis *online* untuk mewujudkan pelayanan prima dalam pelayanan permohonan dokumen Kepabeanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai maupun data yang berhubungan dengan aplikasi SIBELA.

b) Survei

Penulis melakukan studi lapangan dengan menggunakan data primer yang berasal dari penyebaran kuesioner (angket) yang disebar kepada responden menggunakan *google form* dan disampaikan kepada seluruh pengguna aplikasi SIBELA yang meliputi pihak eksternal penyampai dokumen permohonan Kepabeanan maupun pihak internal dalam hal ini pegawai KPPBC TMP Belawan sebagai pemberi layanan melalui aplikasi SIBELA. Item dalam variabel diukur menggunakan skala *likert* dari 1-5 dengan deksripsi masing-masing poin yaitu 1: Sangat Tidak Setuju, 2: Tidak Setuju, 3: Netral, 4: Setuju dan 5: Sangat Setuju. Indikator yang digunakan dalam instrumen penelitian ini merupakan adopsi dari penelitian-penelitian sebelumnya (Azizah & Sandfreni, 2021).

c) Wawancara

Penulis melakukan wawancara menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur yang berarti wawancara dilakukan secara bebas dan pertanyaan tidak berasal dari pedoman resmi. Pedoman wawancara hanya berdasarkan inti permasalahan yang akan ditanyakan dan bersifat terbuka (Sugiyono, 2012). Penulis akan melakukan tanya jawab seputar penerapan aplikasi SIBELA dalam pelayanan permohonan perizinan kepabeanan di KPPBC TMP Belawan kepada para pengguna yang terdiri dari pihak internal (pegawai) maupun eksternal (pengguna jasa).

d) Metode Penelitian

Dalam penyusunan Karya Tulis Tugas Akhir ini, penulis akan menggunakan metode penelitian secara deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif ialah penyajian konklusi melalui pemaparan statistik dimana tujuan utama dari analisisnya sebagai deskripsi ilustrasi dan/atau ringkasan yang dapat membantu para pembaca mengidentifikasi jenis variabel dan keterkaitannya (Tashakkori & Charles, 2010). Penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif merupakan metode pengumpulan data yang dapat diukur dengan angka dan program statistik. Data yang diperoleh tersebut kemudian diolah menggunakan grafik, diagram, teori maupun rumus matematika untuk diambil menjadi sebuah kesimpulan (Wahidmurni, 2017).

e) Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah pengelompokan meliputi objek maupun subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti sebagai petunjuk

untuk ditarik kesimpulannya (Handayani, 2020). Sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang akan dilakukan penelitian berdasarkan prosedur tertentu yang mewakili populasinya (Siyoto & Sodik, 2015). Penelitian merupakan penelitian populasi apabila subjeknya lebih kecil dari 100 sehingga lebih baik diambil semuanya. Apabila jumlah subjeknya dalam jumlah banyak dapat dilakukan pengambilan 10-15% atau 15%-25% atau lebih dari jumlah populasinya (Arikunto, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi SIBELA yang meliputi pihak eksternal penyampai dokumen permohonan Kepabeanan maupun pihak internal dalam hal ini pegawai KPPBC TMP Belawan sebagai pemberi layanan melalui aplikasi SIBELA. Dan dilakukan dengan teknik *simple random sampling*. Target responden yang diharapkan oleh penulis ialah sebanyak 85-100 orang.

f) Metode Analisis

Analisis dilakukan menggunakan metode analisis SEM (*Structural Equation Modeling*), untuk menjabarkan keseluruhan hubungan kausalitas antar variabel yang disusun berdasarkan suatu model struktural baik itu indikator maupun konstruknya (Santoso, 2011).

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjabarkan latar belakang penulisan, terutama masalah yang menjadi alasan dan dasar dalam pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan penulisan, ruang lingkup pembahasan, manfaat penulisan dan sistematika penulisan yang digunakan dalam Menyusun Karya Tulis Tugas Akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Substansi pada bab ini adalah penjabaran tentang landasan teori yang terdiri dari dasar hukum, peraturan, literatur maupun pendapat para ahli yang berkaitan dengan topik pembahasan pada Karya Tulis Tugas Akhir ini. Penulis akan menjelaskan gambaran umum terkait teori efektivitas dalam pelayanan publik, teori pelayanan, gambaran aplikasi SIBELA secara umum serta beberapa informasi lainnya yang relevan.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Substansi dalam bab ini adalah pengkajian utama dari topik yang diangkat pada karya tulis ini yaitu penulis akan menuangkan data-data yang telah diperoleh dari sumber terkait, baik berupa data primer, ketentuan dalam peraturan, maupun informasi relevan dari karya tulis atau jurnal lainnya yang akan membantu penulis untuk mengidentifikasi efektivitas aplikasi Sistem Informasi Bea Cukai Belawan (SIBELA).

BAB IV SIMPULAN

Pada bab ini akan digunakan penulis untuk menuliskan kesimpulan serta saran atas hasil analisis mengenai hasil tinjauan atas efektivitas implementasi Aplikasi Sistem Informasi Bea Cukai Belawan (SIBELA) dalam pelayanan permohonan dokumen kepabeanan serta pengadministrasian data dan dokumen di wilayah kerja KPPBC TMP Belawan.