

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Dasar Hukum

Dalam penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa literatur yang digunakan sebagai teori dan dasar hukum. Peraturan-peraturan yang dijadikan sebagai pedoman adalah yang berkaitan dengan proses penerapan Sistem Aplikasi Sistem Informasi Bea Cukai Belawan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan. Peraturan-peraturan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Nomor 10 tahun 1995 tentang Kepabean sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 tahun 2006;
- 2) Undang-Undang Nomor 11 tahun 1995 tentang Cukai sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 39 tahun 2007;
- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16/M.PAN/2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- 7) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 183/PMK.01/2020;
- 8) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;

2.2 Pelayanan Publik

Cara seseorang melayani, upaya seseorang memberi pelayanan terhadap kebutuhan pihak lain, dan kemudahan yang ditawarkan seseorang sehubungan dengan jual beli barang dan jasa merupakan pengertian pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Pelayanan pada dasarnya ialah serangkaian kegiatan, oleh karena itu pelayanan merupakan suatu cara. Pelayanan meliputi keseluruhan organisasi yang ada pada masyarakat dan terjadi secara teratur dan berkelanjutan (Moenir, 2015).

Tujuan yang telah ditetapkan pada suatu organisasi tentunya diharapkan dapat tercapai. Apabila suatu tujuan terealisasi maka dianggap menjadi sebuah pencapaian. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan cara agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu (Rangkuti, 2017). Oleh karena itu, untuk mencapai peningkatan dalam pelayanan publik, pemerintah yang merupakan penyedia layanan harus bertanggung jawab mewujudkan hal tersebut dengan melakukan upaya agar dapat memberi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagaimana yang telah diamanahkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009.

Pengertian pelayanan publik sendiri dapat didefinisikan sebagai rangkaian upaya yang diberikan oleh birokrasi dalam pemenuhan kebutuhan masyarakatnya (Dwiyanto, 2002). Layanan yang ditawarkan birokrasi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat ini tentunya memiliki kaidah dan prosedur yang telah ditetapkan secara formal (Agung, 2005). Pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dikerjakan oleh penyedia layanan publik sebagai bentuk upaya dalam mencapai pemenuhan kepentingan publik dan pemenuhan ketentuan perundang-undangan (Mahmudi, 2010).

Konklusi dari opini-opini diatas ialah pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang ditawarkan oleh birokrasi untuk mencapai kebutuhan hidup masyarakat. Pemenuhan tersebut harus berdasar pada ketentuan yang berlaku dan memiliki acuan berupa undang-undang maupun regulasi. Selain pemerintah, pelaksanaan pelayanan publik juga dilaksanakan oleh pihak non pemerintah seperti swasta ataupun masyarakat dengan tidak mengesampingkan peran yang dilakukan pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2.1.1 Asas-Asas Pelayanan Publik

Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Ratminto & Winarsih, A. (2005) sebagai berikut:

1. Simpati

Pegawai yang bertugas pada urusan perizinan untuk instansi penyelenggara harus memiliki simpati dengan *stakeholder*.

2. Parameter prosedur

Perancangan prosedur yang sederhana dan singkat dengan parameter-parameter tertentu.

3. Transparansi

Prosedur layanan yang diterapkan harus dikomunikasikan kepada pengguna jasa layanan

4. Kejelasan wewenang

Perumusan kewenangan pegawai melalui pembuatan bagan tugas dan distribusi wewenang yang melayani pengguna jasa

5. Minimalisasi persyaratan pelayanan

Persyaratan pelayanan hanya untuk hal yang benar-benar diperlukan

6. Kepastian janji layanan

Layanan yang telah ditetapkan dalam ketentuan harus direalisasikan dalam bentuk sikap dan tindakan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat

7. Transparansi biaya

Penyedia layanan yang ada pada birokrasi pemerintah pada hakikatnya tidak menerima pembayaran secara langsung dari pemohon layanan, apabila ada harus dilaksanakan setransparan mungkin

8. Kejelasan hak dan kewajiban

Perumusan pembagian hak dan kewajiban bagi penyelenggara layanan publik dan penerima layanan publik secara jelas dilengkapi dengan ketentuan sanksi dan ganti rugi

9. Efektivitas penanganan keluhan

Dirancang suatu mekanisme guna memastikan keluhan dapat ditangani secara efektif

2.1.2 Standar Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan pelayanan, dibutuhkan standarisasi yang harus dimiliki oleh setiap penyelenggaraan pelayanan publik sebagai rujukan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Mahmudi (2010) menjelaskan bahwa standar pelayanan publik paling sedikit meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Penetapan standar prosedur pelayanan termasuk prosedur pengaduan yang telah dibakukan untuk pemberi dan penerima layanan

2) Waktu penyelesaian

Penetapan waktu yang dimulai sejak penyampaian permohonan hingga penyelesaian pelayanan

3) Biaya pelayanan

Penetapan standar biaya layanan dalam proses pemberian layanan secara rinci

4) Produk layanan

Penetapan produk layanan yang dihasilkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang askeptabel

6) Kompetensi petugas pemberi layanan

Penetapan standar kompetensi dengan parameter wawasan, perilaku, dan keterampilan, yang dibutuhkan.

2.3 Definisi Efektivitas Sistem Informasi

2.3.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas berarti keefektifan yaitu keadaan berpengaruh, kemandirian, dan keberhasilan yang berasal dari kata efektif yang artinya ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku.

Efektivitas ialah relasi antara keluaran (*output*) dan tujuan atau bisa juga disebut dengan ukuran jauh tidaknya tingkat keluaran, ketentuan dan prosedur dari suatu organisasi. Efektivitas berhubungan dengan keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut memiliki pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah digunakan (Pakei, 2016). Efektivitas menurut (Mardiasmo, 2002) ialah ukuran berhasil atau tidak suatu instansi mencapai tujuannya. Ketika suatu organisasi telah mencapai tujuan maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Efektivitas berkaitan dengan bagaimana pencapaian tujuan ataupun hasil yang didapat, manfaat atau kegunaan dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi faktor atau komponen, dan permasalahan terkait tingkat kepuasan pengguna atau klien (Muhidin, 2009).

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas berorientasi pada pencapaian tujuan dan memiliki hubungan timbal balik dengan output. Efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh target baik berupa kuantitas, kualitas dan waktu yang telah dicapai oleh organisasi dibandingkan

dengan target yang diinginkan. Dimana semakin besar persentase target yang dicapai maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya.

2.3.2 Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan kombinasi terstruktur dari orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, sumber daya data, dan kebijakan prosedur yang menyimpan, mengambil, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi (O'Brien, 2005). Sistem Informasi merupakan suatu sistem di dalam suatu lembaga yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi bersifat manajerial dalam aktivitas strategi dari suatu lembaga sebagai penyedia bagi pihak luar yang berkaitan dengan informasi-informasi yang dibutuhkan (Sutabri, 2005).

Komponen yang saling berkaitan dengan proses penciptaan dan penyampaian informasi dalam organisasi meliputi proses input berupa sumber data kemudian diproses dengan komponen *hardware*, *software* dan *brainware* dan menghasilkan informasi sebagai *output* merupakan pengertian informasi yang dikemukakan oleh (Marimin & Tanjung, 2006).

Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan gabungan dari teknologi informasi dan aktivitas manusia yang menggunakannya sebagai sarana pendukung operasi dan manajemen. Sistem informasi adalah kumpulan elemen-elemen yang saling berhubungan dan terstruktur dengan tujuan sebagai penghasil informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan.

2.3.3 Efektivitas Sistem Informasi

Dikatakan sebagai suatu sistem yang efektif apabila sistem tersebut dapat memberikan nilai tambah pada suatu organisasi tertentu dan dapat memberikan pengaruh positif bagi para penggunanya. Analisis sistem yang efektif dapat dilakukan melalui kriteria seperti terjadi peningkatan efektivitas pekerjaan, terjadi perluasan relasi dan terjadi peningkatan keunggulan bersaing dalam suatu organisasi (Martin et al., 2002).

Pengoperasian sistem informasi pada suatu organisasi atau lembaga selama beberapa waktu, perlu dilakukan telaah pasca implementasinya. Hal ini dilakukan sebagai pengukuran sejauh mana sistem mencapai sasaran yang telah diputuskan dan untuk mengetahui sistem tersebut dapat digunakan kembali, dilanjutkan, atau perlu dilakukan pembaharuan agar dapat mencapai sasaran dengan lebih optimal.

Untuk menganalisis dan mengevaluasi sistem informasi, dapat dilakukan melalui dua pengukuran utama, yaitu dari segi efektivitas dan segi efisiensi. Berdasarkan perspektif efisiensi, evaluasi sistem informasi berkaitan dengan penggunaan sumber-sumber daya yang diberikan seperti manusia, mesin, material, dan uang sebagai penyedia sistem informasi bagi para pengguna. Berdasarkan perspektif efektivitas, evaluasi sistem informasi berkaitan dengan penggunaan sistem informasi dalam penyempurnaan tujuan organisasi.

Penjabaran hal diatas menghasilkan konklusi bahwa efektivitas sistem informasi merupakan suatu ukuran terkait sejauh mana suatu sistem informasi mencapai sasaran yang telah dijamin oleh organisasi dan apakah sistem informasi

tersebut memiliki nilai tambah dalam memenuhi kebutuhan suatu organisasi tertentu.

2.4 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Sebuah model yang dibentuk untuk menggambarkan perilaku pengguna teknologi dalam penerimaan dan penggunaan teknologi baru. Model penelitian ini dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989 yang merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action Model* (TRA) yang dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1975 dan 1980.

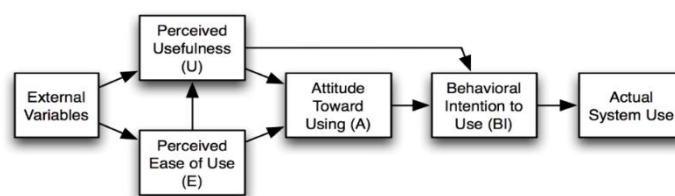
Perkembangan teknologi yang sangat pesat membawa pengaruh signifikan terhadap kehidupan manusia.

Terdapat beberapa karakteristik dalam penerimaan teknologi, antara lain:

1. Teknologi tersebut menawarkan perbaikan dan memberi keuntungan relatif (*Relative advantage*)
2. Teknologi tersebut mudah digunakan dan mudah dipelajari (*Complexity*)
3. Keuntungan yang didapat dari teknologi tersebut bisa diamati secara jelas (*Observability*)
4. Terdapat peluang untuk melakukan inovasi sebelum penggunaan teknologi tersebut (*Trialability*)
5. Tidak berubah-ubah dengan praktik sosial dan norma yang ada pada pengguna teknologi

Pada model aslinya yang diusulkan oleh Fred Davis tahun 1989, TAM mempunyai dua variabel yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna

terhadap sistem informasi. Variabel tersebut antara lain persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) akan diuji apakah memengaruhi sikap terhadap penggunaan (*attitude towards using*), niat penggunaan (*behavioral intention to use*) yang akhirnya akan menunjukkan penggunaan nyata dari sistem (*actual system use*) (Davis, 1989).



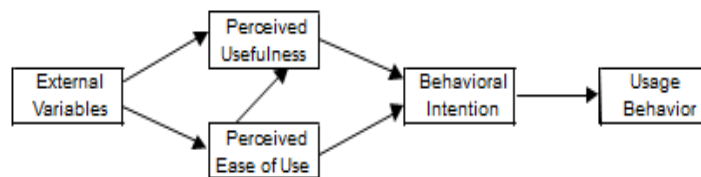
Gambar 2. 1 TAM (Davis, 1989)

- a) Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) menurut David (1989), adalah seberapa jauh penggunaan teknologi memberi benefit meningkatkan produktivitas individu dalam kinerjanya. Hal ini berarti bahwa pemanfaatan teknologi dalam pekerjaan diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kinerja dari pengguna teknologi tersebut;
- b) Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) diartikan sebagai seberapa jauh individu meyakini bahwa teknologi dapat dengan mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha untuk memahaminya (*effortless*) (Davis, 1989). Definisi ini menjadi acuan bahwa teknologi baru dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.
- c) Sikap terhadap penggunaan (*attitude towards using*) adalah sikap yang diambil oleh pengguna baik berupa penerimaan atau penolakan dalam menggunakan suatu teknologi dalam melaksanakan pekerjaannya (Davis, 1989). Di dalam

TAM model *attitude towards using* dipengaruhi secara langsung oleh variabel *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*.

- d) Niat Penggunaan (*behavioral intention to use*) adalah seberapa besar kecenderungan perilaku pengguna untuk tetap menggunakan teknologi yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari keinginan individu untuk tetap menggunakan teknologi tersebut atau memengaruhi orang lain untuk menggunakannya. Apabila suatu teknologi meningkatkan produktivitas suatu pengguna maka pengguna tersebut cenderung untuk tetap menggunakan teknologi tersebut (Davis, 1989).
- e) Penggunaan nyata dari sistem (*actual system use*) adalah kondisi penggunaan aktual dari teknologi tersebut. Dikonsepkan dalam wujud pengukuran terhadap frekuensi dan deteksi waktu pemakaian teknologi (Davis, 1989).
- f) Variabel eksternal adalah variabel di luar suatu teknologi yang berpengaruh terhadap proses ataupun hasil dari suatu teknologi. Dalam model TAM, variabel eksternal yang akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap suatu teknologi ialah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*).

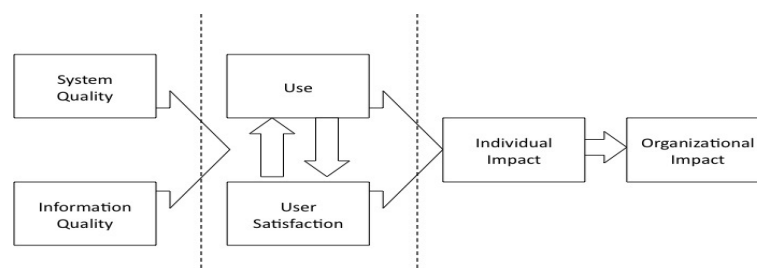
Sering berjalannya waktu terjadi perkembangan pada model ini. Pada tahun 1996 dilakukan perubahan terhadap model TAM sebagai penyesuaian dari perkembangan teknologi yang dilakukan oleh Venkatesh dan Davis. Variabel sikap terhadap penggunaan (*attitude towards using*) dihilangkan sehingga model TAM menjadi sebagai berikut:



Gambar 2. 2 TAM (Venkatesh & Davis, 1986)

2.5 DeLone & McLean IS Success Model

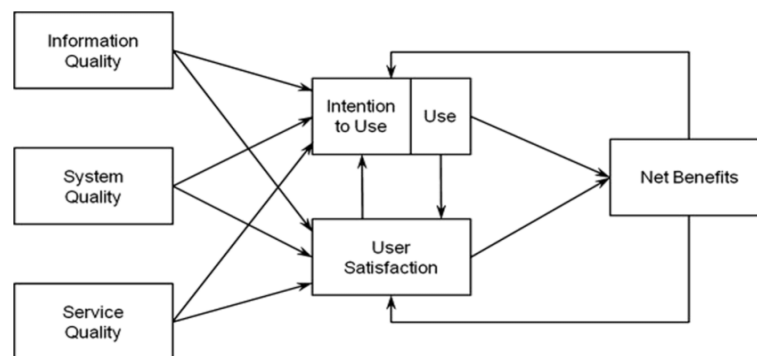
Riset yang dilakukan dalam penelitian *Information System Success: The Quest for the Dependent Variabel* oleh William H DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992 menghasilkan suatu model parsimoni. Model tersebut mendeskripsikan tentang dimensi-dimensi yang memengaruhi suatu hasil dari sistem informasi. Dimensi-dimensi tersebut terdiri dari 6 variabel yaitu *system quality*, *information quality*, *use*, *user satisfaction*, *individual impact* dan *organizational impact* yang akan memengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Keenam variabel ini tidak mengukur keberhasilan sistem informasi secara bebas melainkan merupakan variabel yang saling memengaruhi dan terikat. Oleh karena itu, variabel tersebut harus diukur dan dikendalikan agar pemahaman terkait sistem informasi sempurna dan hasil penelitian tidak ambigu (DeLone & McLean, 1992).



Gambar 2. 3 D&M IS Success Model (1992)

Sering berkembangnya sistem informasi dari waktu ke waktu, terjadi beberapa perbaikan terhadap dimensi yang ada pada model kesuksesan ini. DeLone dan McLean melakukan perbaikan setelah melakukan pengkajian dari berbagai jurnal terkait sistem informasi seperti *Journal of Management Information System*, *MIS Quarterly* dan lain lain. Modifikasi ini disebut updated D&M IS Success Model yang dibuat pada tahun 2003. Pembaharuan variabel dalam model ini terdiri atas:

- a) Penambahan variabel kualitas pelayanan (*service quality*) dan variabel minat pemakaian (*intention to use*) sebagai pengganti dari variabel pemakaian (*use*)
- b) Penggabungan variabel dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi manfaat-manfaat bersih (*net benefits*)
- c) Variabel *use* dan *user satisfaction* memiliki keterkaitan yang erat. Apabila terjadi peningkatan pada *user satisfaction* akan berpengaruh kepada peningkatan *intention to use* yang memengaruhi variabel *use*.
- d) Hubungan *net benefits* dengan *intention to use*, *use* dan *user satisfaction* yang positif.
- e) Model DeLone & McLean yang baru ini memiliki anak panah sebagai penunjuk relasi yang diusulkan antar variabel keberhasilan dalam bentuk proses, namun penunjuk ini tidak menunjukkan arah hubungan apakah bernilai positif maupun positif.



Gambar 2. 4 D&M IS Success Model (2003)

Variabel-variabel yang terdapat dalam updated *DeLone & McLean Information System Success Model* antara lain:

a. Kualitas System (*System Quality*)

Kualitas sistem didefinisikan sebagai karakteristik dari kualitas yang diharapkan dari hasil yang dikeluarkan oleh sistem informasi dan informasi. Kualitas sistem berarti performa dalam sistem itu sendiri yang dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, pembelajaran, fitur sistem, akurasi sistem dan fleksibilitas (Delone & McLean, 2003).

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi ialah karakteristik yang diharapkan dari output yang dihasilkan dari sebuah sistem informasi yang terdiri dari manajemen laporan dan halaman *web* (Petter & McLean, 2009).

c. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan merupakan pandangan pengguna atas sekumpulan layanan sebuah produk dan merupakan faktor penilai dalam menentukan kepuasan pengguna (Zeithaml, V. et al, 2009).

d. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan adalah proses memakai sesuatu atau sikap pemakai dalam memanfaatkan keunggulan dari sistem informasi (Salim & Yenny, 2002).

e. Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)

Suatu ukuran sikap seorang pengguna yang berasal dari hasil komparasi antara harapan dengan hasil aktual yang diterima si pengguna (Kotler, 2002).

f. Manfaat bersih (*net benefits*)

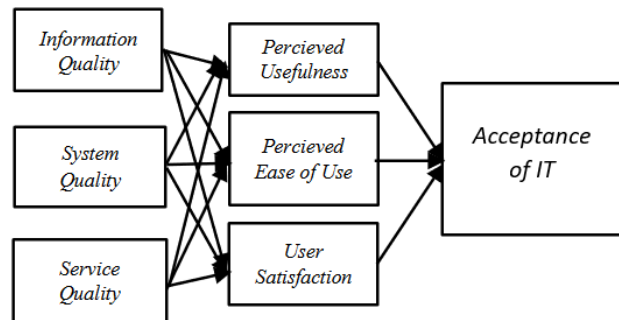
Keterlibatan sistem informasi terhadap perorangan, kelompok, maupun organisasi baik dalam peningkatan benefit, peningkatan keputusan, peningkatan produktivitas dan pengurang biaya pengeluaran dan lainnya (Putri, 2019).

2.6 Pengembangan Model dan Hipotesis Penelitian

Dalam proses penelitian yang dilakukan, dilakukan modifikasi model yang berasal dari kombinasi *DeLone & McLean Information System Success Model* dan *Techonology Acceptance Model* (TAM) yang diolah oleh Winaya et al., (2022) yang terdiri dari 7 variabel. Adapun variabel yang digunakan ialah 4 variabel dari *Delone & McLean IS Model* yaitu *Information Quality* (IQ), *System Quality* (SQ), *Service Quality* (SEQ), dan *User Satisfaction* (US) serta 3 varibel dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU) dan *Acceptance of IT* (ACC).

Variabel manfaat bersih (*net benefit*) tidak diterapkan dalam penelitian ini dikarenakan *net benefit* dapat digantikan dengan *perceived usefulness* karena memiliki kesamaan untuk mengukur manfaat (Kuddus et al., 2015).

Berikut adalah model kombinasi TAM dan DeLone & McLean oleh Winaya et al yang diterapkan pada penelitian ini.



Gambar 2. 5 Kombinasi TAM dan D&M IS Model (2022)

2.7 SEM-PLS

SEM (*Structural Equation Model*) adalah bagian dari analisis statistik yang digunakan untuk melakukan pengujian terhadap hubungan yang umumnya sulit untuk diukur secara bersamaan. SEM menghubungkan antara analisis faktor dan analisis hubungan untuk menguji hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antar indikator dengan konstruknya maupun hubungan antar konstruk atau dikenal dengan metode analisis multivariasi. SEM dibangun untuk menguji model dalam bentuk model sebab akibat (Ghozali, 2008).

PLS (*Partial Least Square*) adalah suatu teknik prediktif yang bisa menangani banyak variabel independen statistik multivariat yang bisa untuk menangani banyak variabel respon serta variabel eksplanatori sekaligus bahkan apabila terjadi multikolinieritas diantara variabel-variabel tersebut. Analisis ini merupakan cara yang baik diambil untuk menganalisis regresi berganda dan regresi komponen utama, karena sifatnya yang kebal tidak banyak berubah ketika sampel baru diambil dari total populasi (Ramzan & Khan, 2010).

2.8 SmartPLS

SmartPLS adalah suatu *software* yang dapat digunakan untuk melakukan analisis pada PLS-SEM. Terdapat tiga fungsi perhitungan utama saat melakukan olah data penelitian kuantitatif. Ketiga fungsi perhitungan yang sering digunakan yaitu PLS Algorithm, Bootstrapping dan Blindfolding (Hair et al., 2018):

- *PLS Algorithm* yang disebut juga algoritma standar untuk menghitung komponen (faktor) PLS;
- *Bootstrapping* adalah proses untuk menilai tingkat signifikansi atau probabilitas dari *direct effects*, *indirect effects* dan *total effects*;
- *Blindfolding* adalah analisis yang digunakan untuk menilai tingkat relevansi prediksi dari sebuah model konstruk. Untuk mengukur variabel-variabel exogen yang digunakan untuk memprediksi variabel endogen sudah tepat.

2.9 Profil KPPBC TMP Belawan



Gambar 2. 6 Struktur Organisasi Bea Cukai Belawan

2.9.1 Peran Sasaran Strategis

Sebagai perpanjangan tangan dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, KPPBC TMP Belawan juga melaksanakan misi DJBC secara umum yaitu menjadi pelindung perbatasan dan masyarakat Indonesia dari penyelundupan dan

perdagangan ilegal, memfasilitasi perdagangan dan industri, dan optimalisasi penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai.

Sebagai fasilitator perdagangan dan industri, KPPBC TMP Belawan diharapkan dapat mengupayakan penurunan angka *dwelling time*. Pemberian fasilitas-fasilitas seperti pelayanan pembebasan bea masuk untuk barang pindahan, kawasan berikat, KITE, ekspor, kegiatan *trend customs visit customer* dan fasilitas lain yang berkaitan erat dengan fungsi pelayanan diharapkan dapat meningkatkan performa DJBC untuk mengoptimalkan pelayanan dan meningkatkan ekspor di Indonesia khususnya melalui Pelabuhan Belawan.

Sebagai pelindung perbatasan dan masyarakat Indonesia dari penyelundupan dan perdagangan ilegal, pelaksanaan patroli laut maupun darat baik secara mandiri, berpartisipasi dan berkolaborasi dalam patroli laut yang dilaksanakan Kantor Wilayah dan Kantor Pusat diharapkan dapat merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh KPPBC TMP Belawan. Upaya lain yang dilaksanakan oleh KPPBC TMP Belawan ialah pelaksanaan uji eksistensi dan pemutakhiran data terhadap perusahaan-perusahaan yang menjalankan kegiatan ekspor dan impor yang berguna untuk menjamin validitas kegiatan yang sedang dijalankan serta pelaksanaan kegiatan *surveillance* untuk mendukung optimalisasi penerimaan.

Sebagai kolektor penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai, KPPBC TMP Belawan hingga saat ini masih menjadi kantor dengan jumlah penerimaan terbesar di Lingkungan Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara.

2.9.2 Sumber Daya Organisasi

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, KPPBC TMP Belawan memiliki sumber daya organisasi sebanyak 215 (dua ratus lima belas) orang pegawai per tanggal 31 Desember 2022 dengan komposisi sebagai berikut:

Pegawai Bea Cukai Belawan berdasarkan jenis kelamin tahun 2022:

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
1.	Laki-Laki	181
2.	Perempuan	34
Jumlah		215

Tabel 2. 1 Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Pegawai Bea Cukai Belawan berdasarkan jabatan tahun 2022:

No.	Nama Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	Kepala Kantor (Eselon III)	1
2.	Kepala Seksi/ Kepala Subbagian Umum	10
3.	PBC Muda	13
4.	PBC Pertama	31
5.	PBC Terampil	18
6.	Pelaksana Pemeriksa	142
Jumlah		215

Tabel 2. 2 Data Pegawai Berdasarkan Jabatan

Pegawai Bea Cukai Belawan berdasarkan jenjang pendidikan tahun 2022:

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah (Orang)
1.	SMA/SMK	7

2.	DI	76
3.	DIII	60
4.	DIV/S1	58
5.	S2	14
Jumlah		215

Tabel 2. 3 Data Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan

2.10 Pengenalan Aplikasi SIBELA

Dalam rangka mewujudkan pelayanan prima, memberikan kecepatan dan efisiensi layanan, meningkatkan kepuasan pengguna jasa di bidang kepabeanan dan cukai serta meningkatkan kinerja dan kualitas layanan secara menyeluruh, dibentuk suatu inovasi layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang disebut dengan SIBELA (Sistem Informasi Bea Cukai Belawan).

Aplikasi SIBELA berfungsi sebagai sarana dalam memberikan informasi terkait layanan yang diberikan oleh KPPBC TMP Belawan. SIBELA dibangun berbasis web dan sistem android dengan menu yang *user friendly* sehingga para pengguna dapat menggunakannya dengan mudah. Saat ini SIBELA telah memasuki generasi ketiga dimana terdapat beberapa pengembangan dari generasi sebelumnya. Adapun pengembangan yang ada pada aplikasi SIBELA generasi kedua, yaitu:

- 1) SIBELA menjadi portal utama SSo (Single Sign On) yaitu menjadi aplikasi utama yang di dalamnya tersemat aplikasi CAKRA;
- 2) CAKRA (*Customs Automation Know Respon Application*) adalah aplikasi yang berbentuk semacam menu yang tersedia pada aplikasi SIBELA untuk

digunakan oleh pengguna jasa dalam menyampaikan beberapa permohonan terkait perizinan kepabeanaan secara *online*.

Pada aplikasi CAKRA terdapat fitur notifikasi melalui *e-mail* dan aplikasi *telegram* maupun *whatsapp*. Notifikasi ini disampaikan kepada petugas Bea Cukai yang menangani dokumen permohonan sesuai tugas dan fungsinya sebagai pemberitahuan ada dokumen masuk yang harus segera dilayani. Fitur ini juga berfungsi sebagai pemberitahuan kepada pengguna jasa terkait status terakhir dokumen yang disampaikan



Gambar 2. 7 Tampilan SIBELA

Unit pemilik Inovasi ini ialah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan dan mulai diterapkan sejak awal April 2021. Aplikasi SIBELA dapat diakses melalui tautan <https://sibelabcbelawan.com> oleh seluruh pengguna.

Keterlibatan pemangku kepentingan antara lain sebagai berikut:

- Kepala Kantor : Selaku pimpinan tertinggi pemilik peta strategi
- Seksi PDAD : Selaku administrator
- Petugas Frontdesk : Selaku penerima dokumen

Seluruh Unit Layanan : Selaku penanggung jawab layanan

2.10.1 Tujuan Inovasi

- a. Memudahkan pengguna jasa dalam penyampaian dokumen;
- b. Meminimalisir penggunaan kertas (*paperless*);
- c. Memangkas waktu layanan penerimaan dan penyelesaian dokumen;
- d. Memberikan informasi secara terknis atas status dokumen yang diajukan

2.10.2 Inovasi (Kebaruan atau keunikan)

Aplikasi SIBELA memiliki keunggulan baik dalam segi tampilan dan manfaat, sebagai berikut:

- SSo (*Single Sign On*), cukup satu kali *log in* untuk dapat mengakses semua aplikasi yang terdapat pada SIBELA salah satunya adalah aplikasi CAKRA;
- Terdapat fitur notifikasi yang terkoneksi pada email, telegram dan whatsapp sehingga kecepatan informasi dapat optimal diketahui oleh seluruh user;
- Aplikasi ini menjadi salah satu hal penting di situasi pandemi yang menyebabkan banyak batasan-batasan. Aplikasi ini dapat diakses di mana pun dan kapan pun;
- Terdokumentasi dan memiliki *history* dalam satu basis data sehingga seluruh data dapat diketahui dan dapat menjadi acuan dalam analisis janji layanan;
- Memangkas waktu penyampaian dan proses penyelesaian dokumen permohonan.

2.10.3 Jenis Layanan SIBELA

No.	Jenis Layanan	PIC
1.	Pelayanan <i>truck lossing</i>	Seksi Penindakan dan Penyidikan
2.	Pelayanan <i>pipe lossing</i>	Seksi Penindakan dan Penyidikan
3.	Pelayanan izin sandar dan checking di luar kawasan pabean	Seksi Penindakan dan Penyidikan
4.	Pelayanan submit data BC 1.1	Seksi Administrasi Manifes
5.	Pelayanan rekon manual manifes	Seksi Administrasi Manifes
6.	Pelayanan pengajuan keberatan	Seksi Perbendaharaan
7.	Pelayanan penyelesaian barang pindahan	Seksi Perbendaharaan
8.	Pelayanan penerimaan dan pengembalian jaminan	Seksi Perbendaharaan
9.	Pelayanan pengembalian bea masuk, bea keluar, sanksi administrasi	Seksi Perbendaharaan
10.	Pembatalan BCF 1.5	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai II
11.	Pelayanan form 3D	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai III
12.	Pelayanan pemeriksaan pendahuluan fisik barang ekspor	
13.	Pemeriksaan ekspor returnable package	
14.	Izin bongkar barang impor di luar kawasan pabean	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai V
15.	Izin timbun di tempat lain (selain TPS)	
16.	Layanan PIBK khusus barang konsulat	Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai VI
17.	Pemeriksaan barang ex fasilitas KITE (BC 2.4)	
18.	Pemeriksaan fisik di gudang importir (BCF 2.6A)	

19.	Permohonan re-ekspor atas barang impor sementara	Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi
20.	Permohonan re-impor	
21.	Pelayanan informasi dan konsultasi di bidang impor dan ekspor	
22.	Penyerahan <i>scan</i> SKA	
23.	Penerimaan dokumen PIB jalur hijau	Seksi PDAD
24.	Perubahan data PIB	
25.	Pembatalan PIB	

Tabel 2. 4 Daftar Layanan Permohonan pada Aplikasi SIBELA

2.10.4 Janji Layanan SIBELA

No.	Jenis Layanan	Janji Layanan
Seksi Penindakan dan Penyidikan		
1.	Pelayanan <i>truck lossing</i>	2 hari
2.	Pelayanan <i>pipe lossing</i>	2 hari
3.	Pelayanan izin sandar dan checking di luar kawasan pabean	2 hari
Seksi Perbendaharaan		
4.	Pelayanan pengajuan keberatan	3 hari
5.	Pelayanan penyelesaian barang pindahan	1 hari
6.	Pelayanan penerimaan dan pengembalian jaminan	Tunai : 1 hari Non Tunai : 1 hari setelah jaminan dikonfirmasi oleh penjamin
7.	Pelayanan pengembalian bea masuk, bea keluar, sanksi administrasi	30 hari di luar konfirmasi KPPN
Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai		
8.	Pembatalan BCF 1.5	3 hari
9.	Pelayanan pemeriksaan pendahuluan fisik barang ekspor	2 hari
10.	Pemeriksaan ekspor <i>returnable package</i>	2 hari
11.	Izin pembongkaran barang impor di luar kawasan pabean	2 hari
12.	Izin timbun di tempat lain (selain TPS)	2 hari

13.	Layanan PIBK khusus barang konsulat	2 hari
14.	Pemeriksaan barang ex fasilitas KITE (BC 2.4)	2 hari
15.	Pemeriksaan fisik di gudang importir (BCF 2.6A)	2 hari
16.	Permohonan re-ekspor atas barang impor sementara	2 hari
17.	Permohonan re-impor	5 hari
Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi		
18.	Pelayanan informasi dan konsultasi di bidang impor dan ekspor	2 hari
19.	Penyerahan scan SKA	30 hari
20.	Penerimaan dokumen PIB jalur hijau	30 hari, dengan <i>e-form</i> (3 hari)
Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen		
21.	Perubahan data PIB	3 hari
22.	Pembatalan PIB	3 hari
23.	Impor/ ekspor tanpa NIK/ NIB	3 hari

Tabel 2. 5 Daftar Janji Layanan Permohonan pada Aplikasi SIBELA

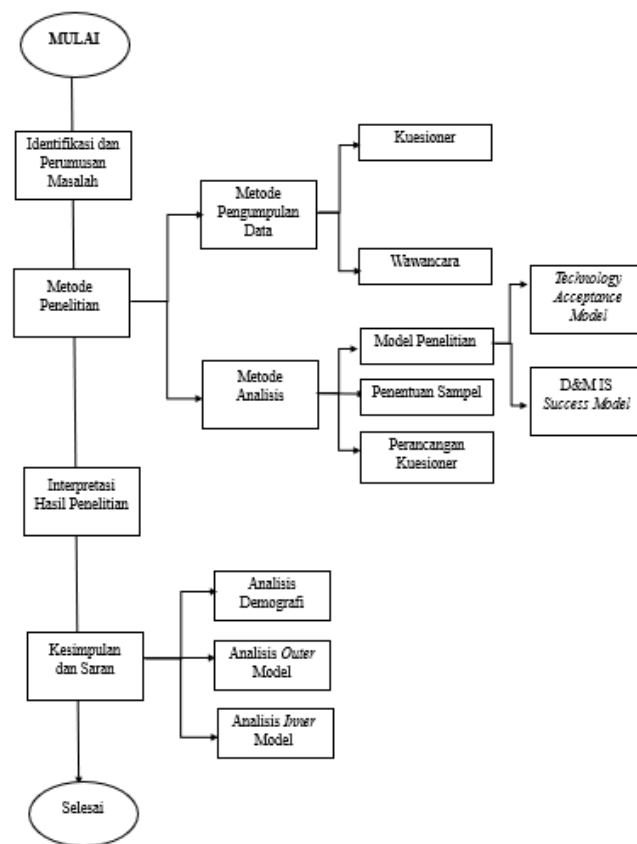
2.11 Penelitian yang Relevan

Studi yang dilakukan oleh Ranti Novelia Putri (2019) terhadap Aplikasi Mobile AIS menggunakan kombinasi model TAM dan D&M IS Success Model menunjukkan hasil *information quality*, *system quality*, dan *service quality* berpengaruh pada *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh secara langsung kepada penerimaan aplikasi sedangkan *information quality* dan *system quality* berpengaruh secara tidak langsung terhadap penerimaan aplikasi.

Studi yang dilakukan oleh Maghfiroh & Nuryana (2022) terhadap keberhasilan aplikasi LAZADA menghasilkan *information quality*, *system quality*, dan *service quality* berpengaruh signifikan pada *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

2.12 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian mencakup tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi efektivitas SIBELA. Gambar dibawah ini menunjukkan kerangka berpikir sebagai pengembangan hipotesis pada penelitian.



Gambar 2. 8 Kerangka Penelitian