

Pengaruh Kecepatan Waktu Dan Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah Terhadap Kepuasan Importir Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya Melalui Janji Layanan

Iqbal Zainuddin¹⁾, Suyanto²⁾

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dr. Soetomo
Jalan Semolowawu no 84 Surabaya, Indonesia
Email: ¹ bangkengkaraeng@gmail.com, ² suyanto_fe@unitomo.ac.id

Abstrak Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak sebagai instansi vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.01/2009 tanggal 8 April 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur 1 Surabaya, mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai dalam daerah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengkaji dan menganalisis Pengaruh Kecepatan Waktu Dan Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah Terhadap Kepuasan Importir Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya Melalui Janji Layanan. Menggunakan teknik sensus sampling dengan jumlah responden sebanyak 135 orang.

Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate regresi $0,1526404$, standart error $0,0780537$, critical ratio (t-tabel) $1,9555825$ lalu nilai signifikansi probability (P-value) $0,05 > 0,05$. Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate regresi $0,6780427$, standart error $0,1172860$, critical ratio (t-tabel) $5,7811068$ lalu nilai signifikansi probability (P-value) $0,00 < 0,05$. Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate regresi $0,0794600$, standart error $0,11137330$, critical ratio (t-tabel) $2,6986538$ lalu nilai signifikansi probability (P-value) $0,02 < 0,05$. Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate regresi $1,0219378$, standart error $0,4164126$, critical ratio (t-tabel) $2,0526827$ lalu nilai signifikansi probability (P-value) $0,03 < 0,05$. Janji Layanan dengan nilai estimate regresi $0,9540100$, standart error $0,5951320$, critical ratio (t-tabel) $2,6030227$ lalu nilai signifikansi probability (P-value) $0,02 < 0,05$

Kata Kunci : Kecepatan Waktu, Keramahan Petugas, Kepuasan Importir, Janji Layanan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang serta seiring semakin maraknya kehidupan berdemokrasi di Indonesia, pelayanan publik menjadi isu strategis karena merupakan hak dasar setiap warga yang harus dipenuhi oleh negara. Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya pada penyederhanaan proses pelayanan, namun juga kemudahan, kecepatan dan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi.

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparaturnegara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik.

Undang-undang kepabeanan memberikan wewenang kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) untuk melakukan pemeriksaan terhadap barang impor. Pemeriksaan tersebut dilakukan untuk mendapatkan data impor, menilai dokumen dan fisik barang, serta menguji kepatuhan importir. Berdasarkan Pasal 3 ayat (2) UU Kepabeanan, pemeriksaan pabean terhadap barang impor dilakukan dengan meneliti dokumen dan memeriksa fisik barang. Pemeriksaan barang impor itu harus dilakukan secara selektif, salah satunya dengan adanya penetapan jalur merah, kuning, hijau, dan Mita (Mitra Utama Kepabeanan).

Tindakan penetapan jalur atas pengeluaran barang impor didasarkan pada profil importir/komoditas barang impor. Profil importir disusun oleh bagian pencegahan. Sementara itu, profil komoditas disusun berdasarkan perkembangan importasi jenis barang yang banyak terjadi pelanggaran. Perpaduan antara profil importir dengan profil komoditas tersebut selanjutnya menghasilkan penjaluran barang impor. Melansir laman resmi Kementerian Keuangan, penjaluran barang impor tersebut terklasifikasi ke dalam 4 jalur yaitu jalur merah, jalur kuning, jalur biru dan jalur Mita. Jalur merah merupakan mekanisme pelayanan dan pengawasan pengeluaran barang impor dengan dilakukan pemeriksaan fisik dan penelitian dokumen sebelum penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB). Jalur merah ditetapkan berdasarkan beberapa kriteria di antaranya, importir baru, importir/barang impor termasuk kategori berisiko tinggi, barang impor sementara, barang *re-impor*, terkena pemeriksaan acak, dan barang impor tertentu yang ditetapkan pemerintah.

Jalur Merah adalah proses pelayanan dan pengawasan pengeluaran barang impor dengan dilakukan pemeriksaan fisik dan penelitian dokumen sebelum penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB).

Importir yang barang impornya ditetapkan jalur merah wajib:

menyerahkan dokumen pelengkap pabean;

menyiapkan barang untuk diperiksa;

menyampaikan kesiapan barang untuk diperiksa kepada Pejabat yang menangani pelayanan pabean;

hadir dalam pemeriksaan fisik; dan

membuka setiap kemasan atau peti kemas yang akan diperiksa.

Importir atau PPJK yang dikuasakannya wajib menyampaikan kesiapan barang sebagaimana dimaksud pada a paling lambat pukul 12.00 pada:

hari berikutnya, untuk Kantor Pabean yang telah ditetapkan untuk memberikan pelayanan kepabeanan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu;

hari kerja berikutnya, untuk Kantor Pabean yang belum ditetapkan untuk memberikan pelayanan kepabeanan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu, terhitung sejak diterbitkan Surat Pemberitahuan Jalur Merah (SPJM).

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madaya Pabean Tanjung Perak sebagai instansi vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.01/2009 tanggal 8 April 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur 1 Surabaya, mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan pelayanan kepabeanan dan cukai dalam daerah wewenangya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal.

Demikian halnya yang terjadi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP Tanjung Perak pegawai atau karyawan dihadapkan pada persoalan pekerjaan. Ketentuan SOP diatas maka pengawasan akan barang masuk atau keluar (ekspor-Impor) perlu diperketat dan kontrol yang cermat dan teliti. Kondisi pengawasan yang ketat inilah yang menyebabkan fungsi pelayanan kadang terhambat dan juga pekerjaan semakin lambat. Hal tersebut yang membuat beban kerja yang berat bagi pegawai sedangkan disisi lain KPPBC TMP Perak sebagai fungsi pelayanan harus bekerja sesuai dengan janji layanan yang telah ditetapkan sebagai budaya organisasi di kantor.

Sesuai dengan janji layanan yang diterapkan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai TMP Tanjung Perak salah satu bentuknya adalah sebagai berikut :

NO.	JENIS LAYANAN	STANDAR WAKTU LAYANAN	JANJI LAYANAN KPPBC TMP	BIAYA	KETERANGAN
SEKSI PELAYANAN KEPABEANAN DAN CUKAI					
1	Pelayanan Perubahan Data PIB	3 hari kerja	1 hari kerja	Tidak ada	Sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar
2	Pelayanan Pengeluaran Barang-Eksemp		1 hari kerja	Tidak ada	Sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar
3	Pelayanan Pemberian Izin Timbun di Lokasi/ Gudang Importir: - apabila Berita Acara Cek Lokasi masih berlaku ; - apabila belum dilakukan cek lokasi gudang/lapangan penimbunan		1 hari kerja 3 hari kerja	Tidak ada	Sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar

4	<p>Pelayanan Permohonan Izin BCF 2.6 A (Pemeriksaan Fisik di Gudang/ Lapangan Importir) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apabila telah dilakukan cek lokasi gudang/ lapangan Importir; - apabila belum dilakukan cek lokasi gudang/ lapangan Importir. 		<p>1 hari kerja/lokasi</p> <p>3 hari kerja/lokasi</p>	Tidak ada	Sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar
5	Pelayanan Permohonan Importir Barang tanpa NIK		1 hari kerja	Tidak ada	Sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar

Sumber: Data Pelayanan Pabean KPBBB TMP Perak

Telah banyak penulis yang mendefinisikan kualitas layanan berdasarkan sudut pandang masing-masing. Dari beberapa definisi tersebut mengarah pada usaha untuk memenuhi harapan konsumen. Sedangkan harapan konsumen setiap saat akan berubah sesuai tuntutan perkembangan zaman. Menurut Supranto (2016:122) Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa. Menurut Irawan (2019:58) ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap/Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Lima (5) dimensi tersebut akan menimbulkan persepsi mengenai kualitas jasa pada suatu perusahaan.

Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono ,2018:301). Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2017) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Lupyoadi (2017:98) mengungkapkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada konsumen ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan salah satunya adalah kualitas pelayanan.

Seiring dengan gerakan reformasi birokrasi Departemen keuangan maka untuk menciptakan pelayanan prima kepada pengguna jasa diperlukan program janji layanan yang mengedepankan unsur transparansi, bebas KKN, profesionalisme, efektif dan efisien. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai TMP Tanjung Perak senantiasa berkomitmen memberikan pelayanan terbaik dengan terus meningkatkan kualitas layanan dan pengawasan yang efektif. Selaras dengan komitmen tersebut, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai TMP Tanjung Perak telah menerapkan pelayanan berimplementasi Pengarusutamaan Gender (PUG) serta menghadirkan inovasi-inovasi baru demi mencapai predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di tahun 2020. Disini apapun yang diusahakan pihak Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai TMP Tanjung Perak untuk peningkatan kualitas pelayanan. Tetapi dalam kenyataannya tidak semua pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai TMP Tanjung Perak dapat memenuhi kepuasan pengusaha importir, masih terdapat beberapa keluhan yang ada khususnya pada pelayanan pemeriksaan fisik barang impor jalur merah.

Pada saat observasi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai TMP Tanjung Perak peneliti melihat beberapa pengusaha pengguna jasa mengeluhkan sebab pelayanan yang awalnya hanya

berlangsung 20 menit dapat berubah menjadi 4 jam karena terjadi kerusakan sistem tersebut. Adanya keluhan dari pengguna jasa juga terjadi ketika mesin print mengalami kerusakan namun petugas yang bersangkutan tidak ada ditempat karena sedang Dinas Luar (DL). Petugas loket yang saat itu sedang jaga akan menulis secara manual apabila kerusakan aplikasi terjadi lebih dari 4 jam yang kemudian dicatat kedalam buku bambu. Petugas yang kadang kurang sabar dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan pemeriksaan fisik barang impor jalur merah.

Pada tahun 2019 Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai TMP Tanjung Perak berdasarkan Nota Dinas Kepala Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur nomor ND-171/WBC.17/2018 tanggal 14 Desember 2019 tentang Hasil Survey Kepuasan Pengguna Jasa Tahun 2019, lagi-lagi mendapatkan hasil survey yang belum maksimal terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini terlihat dari skala 5 yang tertinggi yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan survey ini, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai TMP Tanjung Perak untuk kategori Sistem dan Prosedur Pelayanan yang menjadi salah satu indikator kepuasan hanya mendapatkan angka 4,43, Kejelasan Prosedur Pelayanan juga hanya mendapatkan angka 4,29. Dari dua data indikator pengukuran hasil survey di atas menunjukkan bahwa kepuasan pengguna jasa dari sisi layanan pegawai masih belum sempurna. Berdasarkan data tiga tahun terakhir di atas maka penulis tertarik untuk mendalami sejauh mana layanan pegawai dalam memberikan kepuasan masyarakat pengguna jasa kepabeanan bea cukai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai TMP Tanjung Perak.

Dalam kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini peneliti meneliti 2 dimensi dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu Kecepatan waktu (*responsiveness*) dan keramahan (*empati* (*empathy*)). Menurut Kotler (2017) daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2016) daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai TMP Tanjung Perak. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen adalah semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Jika persepsi konsumen terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Januar Efendi Panjaitan (2016) menyatakan daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Kotler (2017) *empati* (*empathy*) adalah syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi konsumen. Menurut Zeithaml et al., (2015:315) dalam Aviliani dan Wilfridus (2017:112). *empati* (*empathy*) adalah adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para konsumennya. Aspek *empati* dalam menjalankan perusahaan jasa menjadi hal yang sangat penting, karena antara produksi dan penyajiannya terhadap konsumen berjalan secara langsung. Mohd. Farid Tiza, Febsri Susanti (2017) dimana variabel *empati* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Hubungan *empati* dengan kepuasan konsumen adalah semakin baik persepsi konsumen terhadap *empati* maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Jika persepsi konsumen terhadap *empati* buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Proses pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memberikan kepuasan masyarakat yang dilayani. Dengan memperbaiki kualitas layanan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai TMP Tanjung Perak dengan berbagai dimensi dan indikatornya tentunya akan berdampak pada peningkatan kepuasan Importir Atau Pengguna Jasa khusus dan masyarakat pada umumnya. Guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan importir atau pengguna jasa melalui janji layanan pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya, maka peneliti akan meneliti Pengaruh Kecepatan Waktu Dan Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah Terhadap Kepuasan Importir Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya Melalui Janji Layanan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Apakah Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Janji Layanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya?

Apakah Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Janji Layanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya?

Apakah Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya?

Apakah Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya?

Apakah Janji Layanan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Jasa Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya?

Apakah Kecepatan Waktu Dan Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah Terhadap Kepuasan Importir Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya Melalui Janji Layanan?

TINJAUAN PUSTAKA

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung Januar Efendi Panjaitan (2016) Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan kepuasan pelanggan baik secara bersama-sama ataupun sebagian pada JNE Cabang Bandung. JNE adalah perusahaan pengangkutan dan pengiriman dokumen yang telah berdiri sejak tahun 1990. Pada tahun 2004, JNE mendirikan kantor pusat di Jakarta. JNE Bandung memiliki cabang di Jalan Permata Kewalayaan nomor 1 – 4 Soekarno Hatta, Bandung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif dan dengan menggunakan regresi berganda. Sedangkan sampel teknik yang digunakan adalah non probability sampel yang menggunakan total sampel sebesar 78 orang. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) $0.003 < 0.05$. Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah $0.021 < 0.05$

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang Mohd. Farid Tiza, Febsri Susanti (2017) Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel tangible (X1) empati (X2), keandalan (X3), daya tanggap (X4) dan jaminan (X5) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada JNE Cabang Perusahaan Ulak Karang Padang. . Pengumpulan data penelitian melalui metode kuesioner kepada 80 pelanggan JNE Cabang Ulak Karang Padang dengan metode purposive sampling untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing - masing variabel. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, uji hipotesis melalui uji t. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda analisis . Berdasarkan penelitian ini diperoleh persamaan regresi $Y = 6.703 + 0.751X1 + 0.342X2 + 0.551X3 + 1.037X4 + 0.916X5 + e$, yaitu tangible (X1), empathy (X2), reliability (X3),

responsiveness (X4) dan jaminan (X5) signifikan positif kepuasan pelanggan (Y) pada Perusahaan Cabang JNE Ulak Karang Padang

Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif (2019) Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas pelayanan Rail Ticketing System (RTS) pada kepuasan pengguna (studi empiris pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember). Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan wawancara dalam memperoleh data dan informasi untuk dianalisis. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna (pelanggan) yang melakukan pembelian tiket melalui sistem online RTS di PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Kriteria yang digunakan adalah pengguna yang melakukan pembelian tiket secara online atau menggunakan Rail Ticketing System sendiri tanpa melalui perantara seperti indomart dan lain-lain serta data yang digunakan berdasarkan periode atau waktu pelaksanaan penelitian (± 2 bulan). Jumlah sampel dalam penelitian ini yang memenuhi kriteria adalah sebanyak 80 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan Uji F untuk menguji kelayakan model dan Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.

Heni Rohaeni¹, Nisa Marwa² (2018) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang perusahaan berikan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada pelanggan bahkan harus melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah oleh perusahaan, karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Primajasa Perdanarayutama Bandung. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pengaruh kualitas pelayanan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil uji koefisien korelasi, hasil uji koefisien determinasi diperoleh hasil yang cukup besar dan signifikan pengaruhnya sehingga mengandung makna bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan; walaupun kepuasan pelanggan masih juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Muhammad Ariefian Isnaini (2019) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Online Reservation Ticket* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang) Latar belakang penelitian ini, masih banyaknya penumpukan jumlah calon penumpang di loket pembelian tiket kereta api di stasiun pemberangkatan, hal ini menunjukkan kurangnya minat dalam penggunaan layanan *Online Reservation Ticket*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh empat variabel dari kualitas pelayanan elektronik yaitu *efficiency* (X1), *fulfillment* (X2), *system availability* (X3), dan *privacy* (X4) terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan *Online Reservation Ticket* PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah calon penumpang kereta api yang menggunakan layanan online reservation ticket di wilayah PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari perhitungan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* memiliki koefisien dengan arah koefisien positif. Hal ini membuktikan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Dan koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,525 hal ini berarti 52,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model regresi yang diperoleh dalam penelitian ini. Variabel *efficiency* merupakan variabel independen yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen yaitu sebesar 0,400.

The Mediating Effect of Customer Satisfaction on the Relationship Between Electronic Banking Service Quality and Customer Purchase Intention: Evidence From the Qatar Banking Sector Sadia Khatoon, Xu Zhengliang and Hamid Hussain (2020). Penelitian ini menyelidiki hubungan antara dimensi kualitas layanan perbankan elektronik (E) dan niat beli pelanggan dengan peran mediasi kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan dari karyawan dan pelanggan, yang bekerja di bank yang berbeda di Qatar melalui kuesioner tertutup yang divalidasi dari sampel 235. Analisis korelasi dan analisis regresi diterapkan pada data yang diperoleh untuk menguji hipotesis penelitian, dan laporan tersebut memberikan hasil yang akurat. sesuai harapan kami. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan, efisiensi, daya tanggap, komunikasi, keamanan, dan privasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap niat beli pelanggan. Niat beli nasabah meningkat secara signifikan ketika nasabah puas dengan kualitas layanan E-banking. Peran mediasi kepuasan pelanggan dibentuk untuk kualitas layanan E-banking dan niat beli pelanggan. Kepuasan pelanggan yang diuji sebagai mediator telah menunjukkan pengaruh parsial terhadap hubungan antara teknologi informasi (TI), kualitas layanan e-banking, dan niat beli pelanggan. Studi ini telah memberikan kontribusi yang signifikan pada bidang penelitian terutama dalam domain keuangan perilaku. Studi ini juga memberikan implikasi yang signifikan bagi akademisi dan praktisi.

Kualitas Pelayanan

Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono (2018 : 3), "*Service is an interactive process of doing something for someone*". Diartikan bahwa layanan/ jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan (Tjiptono, 2018:51). Menurut Winarsih dan Ratminto (2008), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Kemudian menurut Kotler (2017:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Layanan/ jasa dikatakan *intangible* sama halnya dengan pendapat menurut Kotler dalam Tjiptono & Chandra (2018 : 17), "Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu". Sama halnya yang diungkapkan oleh Gronroos dalam Tjiptono & Chandra (2018 : 17), "Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan". Menurut Tjiptono (2018 : 3), "Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain".

Ketepatan/Kecepatan Waktu

Menurut Goverde (2017:111) Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Menurut Goverde (2017:111) peningkatan ketepatan waktu dapat dilakukan apabila adanya sinergi antara pihak regulator dan operator dengan sistem perencanaan yang baik, menetapkan standar operasional.

Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (responsif). Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang yang tinggi, dan peningkatan kecepatan dengan kemampuan teknis sarana dan prasarana.

Kebijakan Pemerintah dengan disahkannya UU No.10/1995 tentang Kepabeanan yang telah berlaku secara efektif tanggal 1 April 1997, yang telah direvisi dengan UU No. 17/2006 tentang perubahan Undang-Undang Kepabeanan, jelas merupakan langkah antisipatif yang menyentuh dimensi strategis, substantif, dan essential di bidang perdagangan, serta diharapkan mampu menghadapi tantangan-tantangan di era perdagangan bebas yang sudah diambang pintu.

Keramahan Petugas

Menurut Hadi Irawan (2017:65-67) Keramahan adalah salah satu sifat manusia yang sangat dibutuhkan dalam menghadapi nasabah. Ada sebagian orang yang memang mempunyai pembawaan yang ramah. Mereka yang sudah terbiasa tidak bersikap ramah dan memiliki perasaan arogan, tidak mudah untuk diajarkan bersikap ramah juga sangat di pengaruhi oleh keteladanan dari pimpinan. Keramahan tersebut adalah salah satu sifat manusia dengan keramahan orang bisa menghargai satu sama orang lainnya, disini dipakai agar pelanggan atau nasabah lebih nyaman di perlakukan dengan ramah.

Menurut Handi Irawan keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah di ukur. Juga banyak manajer yang meyakini sebagai program kepuasan yang paling murah. Mengkomunikasikan kepada *front-line staf* juga relative mudah. Tak mengherankan, banyak manajer yang menaruh perhatian hal ini. Manajer-manajer *customer service* akan memasukan sebagai program pertama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan.

Menciptakan budaya senyum bukanlah hal yang mudah dan program yang murah. Perlu upaya sistematis dan komitmen implementasi jangka panjang, budaya senyum dan ramah haruslah di mulai dari proses rekrutmen. Keramahan adalah bagian talenta. Ada sebagian orang yang memang mempunyai pembawaan yang ramah. Mereka yang sudah terbiasa tidak bersikap ramah dan memiliki perasaan yang arogana, tidak mudah untuk diajarkan bersikap ramah kepada pelanggan. Pengembangan *attitude* dan sikap ramah ini juga sangat dipengaruhi oleh keadaan dari pimpinan. Ketiga, budaya bersikap ramah juga dipengaruhi oleh *reward system*. Tanpa *reward* yang memadai, budaya ramah sulitlah untuk di ciptakan. Apabila demikian menciptakan budaya senyum dan ramah, bukanlah program tanpa investasi.

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (2018:52), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Tjiptono (2016:102) juga mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2015:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2017:177).

Secara definitif dapat dikatakan bahwa [kepuasan konsumen](#) (Basu Swastha, 2018) adalah : "Suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan. Dalam hal ini kita perlu mengetahui bahwa suatu keinginan itu harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Sumber yang mendorong terciptanya suatu keinginan dapat berbeda dari diri orang itu sendiri atau berada pada lingkungannya.

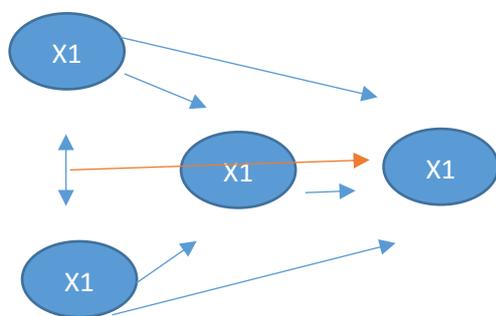
Kotler (2016 : 46) menandakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Setiap orang atau organisasi (perusahaan) harus bekerja

dengan konsumen internal dan eksternal untuk memenuhi kebutuhan mereka bekerjasama dengan pemasok internal dan eksternal demi terciptanya kepuasan konsumen.

Janji Layanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya

Dalam rangka memberikan pelayanan Informasi Publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Menteri Keuangan menetapkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan Koordinator PPID di lingkungan Kementerian Keuangan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 89/KMK.01/2017 tentang Penetapan Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan, Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat I, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan, dan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS



Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teoritis dan kajian empiris di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

H1 : Variabel Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Janji Layanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.

H2 : Variabel Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Janji Layanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.

H3 : Variabel Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.

H4 : Variabel Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.

H5 : Variabel Janji Layanan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.

H6 : Variabel Kecepatan Waktu Dan Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah Terhadap Kepuasan Importir Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya Melalui Janji Layanan.

Model Analisis

Analisis Jalur

Menurut Sandjojo (2011:11) analisis jalur merupakan suatu metode penelitian yang digunakan untuk menguji kekuatan dari hubungan langsung dan tidak langsung diantara berbagai variabel. Analisis jalur juga memperkirakan besarnya pengaruh antara variabel yang satu terhadap variabel lain dalam suatu hipotesa kausal.

Menurut Riduwan & Kuncoro (2010:115), teknik analisis jalur digunakan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel X terhadap Z serta dampaknya terhadap Y.

Penilaian derajat kecocokan suatu SEM secara menyeluruh tidak dapat dijalankan secara langsung sebagaimana pada teknik multivariate yang lain. SEM tidak mempunyai uji statistik terbaik yang dapat menjelaskan kekuatan prediksi model. Untuk itu telah dikembangkan beberapa ukuran derajat kecocokan yang dapat digunakan secara saling mendukung. Hair *et al.* (1998:660, Wijanto, 2013:17-20). Menggunakan program AMOS.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian untuk ditarik kesimpulan (Sugiono, 2014 : 72). Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Importir atau pengguna jasa Impor Jalur Merah yang ada di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 135 orang importir atau pengguna jasa impor jalur merah Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya dengan kriteria sebagai berikut :

Semua Importir atau pengguna jasa Impor Jalur Merah di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya

Sampel

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 135 orang Importir atau pengguna jasa Impor Jalur Merah di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya Penelitian ini menggunakan teknik sampling sensus artinya bahwa semua populasi dijadikan sampel dalam penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis terhadap jawaban-jawaban responden atas variabel-variabel penelitian dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai tendensi jawaban responden terhadap item-item yang digunakan untuk mengukur variabel - variabel tersebut serta untuk mengetahui kondisi variabel-variabel yang diteliti di tempat penelitian.

Variabel Kecepatan Waktu

Analisis deskriptif terhadap variabel penelitian, pertama kali dilakukan terhadap variabel Kecepatan Waktu. Tabel Analisis Deskriptif Variabel Kecepatan Waktu.

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N	Missing N
x1.1	3,6978	,96049	135	0
x1.2	3,7050	,89648	135	0
x1.3	3,8129	,97482	135	0
x1.4	3,6978	1,06086	135	0
x1.5	3,8273	1,06273	135	0

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata – rata masing – masing variabel berada pada angka positif. Variabel Kecepatan Waktu pada hasil deskriptif diatas menunjukkan nilai rata – rata sebesar 3,6 lebih besar dari standar deviasi yaitu 0,58 maka artinya data tersebut stabil, merata dan tidak terjadi penyimpangan.

Variabel Keramahan Petugas

Variabel Keramahan Petugas pada penelitian ini diukur melalui 5 buah pertanyaan. Hasil penelitian terhadap variabel Keramahan Petugas dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel Analisis Deskriptif Variabel Keramahan Petugas

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N	Missing N
x2.1	3,5612	,88559	135	0
x2.2	3,5971	,95340	135	0
x2.3	3,6115	,98915	135	0
x2.4	3,6619	,95214	135	0
x2.5	3,5612	1,00083	135	0

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata – rata masing – masing variabel berada pada angka positif. Variabel Keramahan Petugas pada hasil deskriptif diatas menunjukkan nilai rata – rata sebesar 3,5 lebih besar dari standar deviasi yaitu 0,56 maka artinya data tersebut stabil, merata dan tidak terjadi penyimpangan.

Variabel Janji Layanan

Variabel Janji Layanan pada penelitian ini diukur melalui 4 buah pertanyaan. Hasil penelitian terhadap variabel Janji Layanan dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel Analisis Deskriptif Variabel Janji Layanan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N	Missing N
z1.13	7,0501	1,01048	135	0
z1.23	4,604	,90302	135	0
z1.33	5,252	,85407	135	0
z1.43	4,317	1,04292	135	0

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata – rata masing – masing variabel berada pada angka positif. Variabel Janji Layanan pada hasil deskriptif diatas menunjukkan nilai rata – rata sebesar 3,5 lebih besar dari standar deviasi yaitu 0,56 maka artinya data tersebut stabil, merata dan tidak terjadi penyimpangan.

Variabel Kepuasan Importir

Variabel Kepuasan Importir pada penelitian ini diukur melalui 5 buah pertanyaan. Hasil penelitian terhadap variabel Kepuasan Importir dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Importir

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N	Missing N
y1.13	5,036	,94312	135	0
y1.23	7,410	,91950	135	0
y1.33	6,187	,91995	135	0
y1.43	5,036	,93541	135	0
y1.53	4,748	,94279	135	0

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata – rata masing – masing variabel berada pada angka positif. Variabel Kepuasan Importir pada hasil deskriptif diatas menunjukkan nilai rata – rata sebesar 3,55 lebih besar dari standar deviasi yaitu 0,56 maka artinya data tersebut stabil, merata dan tidak terjadi penyimpangan

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Validitas kuisioner dapat diketahui dengan menghitung skor jawaban masing-masing Responden Importir Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak. Rumus yang digunakan untuk menentukan validitas kuisioner adalah rumus kolerasi product moment yang dikelola dengan menggunakan program SPSS versi 24. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Kaidah hasil keputusan hasil analisis kuisioner adalah dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Jika r hitung \geq r tabel untuk taraf kesalahan $\alpha =$

0,05, maka instrument tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka instrument tersebut dinyatakan tidak valid, dan nilai r tabel yang digunakan adalah 0,1317535.

Tabel Uji Validitas

No Item Pertanyaan	r hitung	Keterangan
Kecepatan Waktu (X1)		
1	0,765	Valid
2	0,709	Valid
3	0,818	Valid
4	0,811	Valid
5	0766	Valid
Keramahan Petugas (X2)		
1	0,646	Valid
2	0,752	Valid
3	0,763	Valid
4	0,742	Valid
5	0,707	Valid
Janji Layanan (Z)		
1	0,627	Valid
2	0,643	Valid
3	0,704	Valid
4	0,643	Valid
Kepuasan Importir (Y)		
1	0,611	Valid
2	0,728	Valid
3	0,705	Valid
4	0,667	Valid
5	0,648	Valid

Sumber : Lampiran output SPSS 24.0, 2022

Dati tabel di atas terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan, dan menunjukkan bahwa r hitung $>$ r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas hasil pengukuran yang dilakukan menunjukkan bahwa suatu instrument dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang tidak bersifat tendensius. Instrument dapat dikatakan andal (reliable) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih.

Tabel Uji Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Alpha	Keterangan
1	Kecepatan Waktu	0,926	Reliabel
2	Keramahan Petugas	0,910	Reliabel
3	Janji Layanan	0,827	Reliabel
4	Kepuasan Importir	0,891	Reliabel

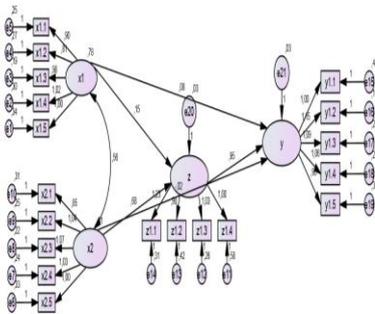
Sumber : Data Primer yang diolah, SPSS 24.0, 2022

Rekapitulasi hasil pengukuran reliabilitas pada tabel 5.9 diatas menunjukkan bahwa ke lima variabel memiliki nilai alpha > 0,6 demikian instrumen penelitian layak untuk digunakan dalam pengumpulan data

Pembuktian Hipotesis

Analisis Jalur (*Path Analisis Path*)

Tahapan struktural model berfungsi untuk memastikan model telah sesuai dengan data dan memastikan ada tidaknya pengaruh antar variabel yang diteliti. pada tahapan ini pertama kali yang dilakukan adalah memastikan bahwa model telah sesuai dengan data atau model telah fit. Kemudian apabila model telah fit maka pengujian hipotesis dapat dilakukan. Hasil analisis estimasi model struktural disajikan pada gambar berikut :



Gambar Model Struktural 1

Tabel Estimasi Model Struktural 1

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
z	<--- x1	,1526404	,0780537	1,9555825	,0505144	
z	<--- x2	,6780427	,1172860	5,7811068	***	
y	<--- z	,9540100	,5951320	2,6030227	,0289296	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
y <--- x1	,0794600	,1137330	2,6986538	,0284684	
y <--- x2	1,0219378	,4164126	2,0526827	,0379847	
x1.5 <--- x1	1,0000000				
x1.4 <--- x1	1,0167014	,0856559	11,8695964	***	
x1.3 <--- x1	,9795178	,0771580	12,6949571	***	
x1.2 <--- x1	,8064741	,0741776	10,8722050	***	
x1.1 <--- x1	,8965388	,0769692	11,6480198	***	
x2.5 <--- x2	1,0000000				
x2.4 <--- x2	1,0275503	,0906465	11,3357984	***	
x2.3 <--- x2	1,0655151	,0913220	11,6676751	***	
x2.2 <--- x2	1,0387788	,0924585	11,2350801	***	
x2.1 <--- x2	,8510656	,0880446	9,6663033	***	
z1.4 <--- z	1,0000000				
z1.3 <--- z	1,0343092	,1305631	7,9219129	***	
z1.2 <--- z	,8960229	,1308999	6,8451020	***	
z1.1 <--- z	1,2250030	,1516687	8,0768366	***	
y1.1 <--- y	1,0000000				
y1.2 <--- y	1,1488823	,1171707	9,8052010	***	
y1.3 <--- y	1,0866985	,1181697	9,1960851	***	
y1.4 <--- y	1,0640008	,1179267	9,0225621	***	
y1.5 <--- y	,9623593	,1171162	8,2171327	***	

Berdasarkan pada tabel tersebut di atas maka dapat ditulis model Persamaan sebagai berikut :

$$Z = f(x_1, x_2)$$

$$= (1,9555825, 5,7811068)$$

$$= (11,305431325)$$

$$y = f(x_1, x_2, z)$$

$$= (2,6986538, 2,0526827, 2,6030227)$$

$$= (14,41939210)$$

Persamaan tersebut dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh Kecepatan Waktu Dan Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah Terhadap Kepuasan Importir Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya Melalui Janji Layanan

Sebelum dilakukan perhitungan selanjutnya terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun sudah bisa digunakan. Hasil perhitungan nilai indes goodness of fit yang dihasilkan model modifikasi adalah sebagai berikut :

Tabel Nilai Goodness of fit dan cut off value model

Kriteria	Hasil Uji Model	Nilai Kritis	Keterangan
Probabilitas	0,000	□ 0,05	Fit Model
X ² chi-square	321,6904428		
Cmin/df	2,2033592	□ 5,00	Fit Model
RMSEA	0,068	□ 0,080	Fit Model
GFI	0,979	□ 0,90	Fit Model
AGFI	0,973	□ 0,90	Fit Model
TLI	0,960	□ 0,90	Fit Model
CFI	0,966	□ 0,90	Fit Model

Dari data informasi pada tabel diatas dapat dijelaskan indeks kesesuaian model dan interprestasinya sebagai berikut :

chi square

Chi-square merupakan ukuran over all fit yang menjelaskan kesesuaian model teoritis data, yang diharapkan adalah nilai chi-square yang kecil atau tidak signifikan, yang mencerminkan tidak ada perbedaan antara model teoritis yang dikembangkan dengan data yang diobservasi. Jika chi-square tidak signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa ada kesesuaian (fit) antara model teoritis dengan data empirisnya. Dari tabel di atas diketahui nilai probabilitas chi-sqquare = 0,000 (P > 0,05) sehingga dari hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa ada kesesuaian data dengan model teoritis dietimasi.

Cmin/df

Cmin/df merupakan the minimum sampel dierepance function (CMIN) dibagi dengan degree of freedom yang akan menghasilkan cmin/df da pada umumnya digunakan sebagai salah satu indikator untuk mengukur tingkat kelayakan suatu model. Nilai chi-square relatif kurang dari 2,00 atau kurang dari 5,00 adalah indikasi dari acceptable fit model dengan data. Berdasarkan hasil pengelolaan data, diperoleh Cmin/df sebesar 2,2033592, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kelayakan model yang diuji sudah cukup baik.

RMSEA

Indeks kesesuaian model juga dapat dilihat dengan membandingkan model yang diuji dengan model Root Mean Square of Approximan (RMSEA). Rata-rata perbedaan dengan per degree of freedom yang diharpkan terjadi dalam populasi dan bukan dalam sampel RMSEA □ 0,080 adalah good fit. Beradsarkan hasil pengelolaan data diperoleh nilai RMSEA sebesar 0,068 sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang sudah diuji sudah memenuhi kreteria.

GFI

GFI adalah sebuah ukuran non-statistical yang mempunyai rentang nilai antara 0 (poor fit) sampai dengan 1,0 (perfect fit). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah "better fit". Berdasarkan hasil pengelolaan data diperoleh nilai GFI sebesar 0,979 yang lebih besar dari 0,90 (marginal), sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang diuji sudah memenuhi kriteria

AGFI

AGFI merupakan GFI yang di-adjust terhadap degree of freedom yang tersedia untuk menguji diterima tidaknya model. Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0,90. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai AGFI sebesar 0,973 yang lebih besar dari 0,90 (marginal) sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang sudah diuji sudah memenuhi kriteria.

TLI

TLI merupakan sebuah alternatif incremental fit indeks yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap baseline model. Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan diterimanya sebuah model $\geq 0,90$ dan nilai yang sangat mendekati 1 menunjukkan kesesuaian yang sangat bagus. Berdasarkan hasil pengelolaan data diperoleh TLI sebesar 0,960 yang lebih besar dari 0,90 sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang sudah diuji sudah memenuhi kriteria.

CFI

Indeks kesesuaian model juga dapat dilihat dengan membandingkan model yang diuji dengan model lain (baseline model). Uji indeks kesesuaian model komparatif ini menggunakan CFI (comparative fit indeks). Cut-off value yang direkomendasikan adalah 0,90. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh CFI sebesar 0,966 sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang sudah diuji sudah memenuhi kriteria yang disyaratkan.

Berdasarkan hasil pengujian kriteria kesesuaian model di atas, diketahui bahwa model modifikasi yang diuji sudah merupakan model yang baik karena dilakukan uji reliabilitas konstruk.

PEMBAHASAN

Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Janji Layanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya

Hipotesis Pertama Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Janji Layanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur). Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate regression weights 0,1526404, standart error 0,0780537, critical ratio (t-tabel) 1,9555825 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,05 \leq 0,05.

Jalur merah bea cukai sering menjadi pembicaraan dalam praktik ekspor dan impor. Berbeda dengan versi lainnya, jalur ini memang diperuntukkan dalam mengatur kegiatan impor secara lebih luas. Dikenal juga istilah lain yang turut mengatur kegiatan ekspor dan impor, salah satu laju arus perdagangan ini mengandalkan kegiatan pokok dalam menjaga keutuhan kualitas permintaan dari suatu negara. Keamanan aktivitas dalam menjalankan jalur merah bea cukai memang diatur sebagaimana penerapan kebijakan dengan melakukan sejumlah pemeriksaan yang dimulai dari kondisi fisik barang impor sampai penelitian setiap dokumennya. Setiap kegiatan dalam pengawasan ini diteliti dengan saksama oleh pihak yang bertanggung jawab atasnya. Sebagai pemilik tanggung jawab utama, proses ini diberlakukan demi kualitas sebuah produk diberikan kepada masyarakat untuk digunakan atau dikonsumsi.

Dalam Hal barang tersebut mendapatkan jalur merah, pemeriksaan fisik harus dilaksanakan dalam 12 jam kerja sejak menerima Pemberitahuan Pabean dan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang harus diterbitkan dalam 48 jam kerja sejak Penerimaan Pemberitahuan Pabean, diluar kejadian yang tak biasa. Berdasarkan sistem yang ada di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dokumen impor untuk dipakai dari menerima Pemberitahuan Pabean sampai penentuan jalur tidak lebih dari 4 jam kerja. Dalam Hal barang tersebut mendapatkan jalur merah, pemeriksaan fisik harus dilaksanakan dalam 12 jam kerja sejak menerima Pemberitahuan Pabean dan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang harus diterbitkan dalam 48 jam kerja sejak Penerimaan Pemberitahuan Pabean, diluar kejadian yang tak biasa.

Setiap kronologi dalam runtutan pemeriksaan selalu diberlakukan sesuai ketentuan UU tanpa terkecuali. Demi menghindari kerugian yang didapati di dalam negeri pemeriksaan dilakukan pada tahap pertama sebelum sebuah produk lepas untuk dipasarkan. UU Kepabeanan diatur dalam pasal 3 ayat 2 yang mengharuskan adanya pemeriksaan fisik pada produk secara mendetail dengan tidak melupakan ketelitian pada dokumen pendukung sebagai keterangan lanjut dalam sebuah kegiatan ekspor dan impor. Dengan lebih menekankan pembelian, upaya perdagangan impor melalui jalur merah ini diatur penuh dalam menjaga relasi bersama importir. Importir akan dilihat apakah sanggup menjaga kepatuhan atas peraturan yang sudah diberlakukan. Melihat fisik barang merupakan agenda utama dalam hal ini. Namun, pemeriksaan dokumen sangat penting untuk dilakukan mengingat data dan dokumen yang ikut serta di dalamnya sangat penting dipertanggung jawabkan. Hal ini diberlakukan sekaligus dalam menghindari kasus yang dapat memicu kerugian negara. Pembelian yang diharapkan mampu menutupi ketimpangan dalam suatu negara, diberikan akses melakukan transaksi melalui perdagangan internasional.

Adanya peraturan ketat terkait jalur merah bea cukai ini yang semakin mendukung akses perdagangan internasional tanpa perlu ragu menentukan tindakan. Dilindungi penuh oleh UU berlaku mampu menjamin hak yang dimiliki oleh suatu negara. Pemeriksaan terkait fisik dan dokumen dalam sebuah produk tidak lagi menjadi kendala demi menjaga kesejahteraan masyarakat. Tidak heran apabila saat ini arus perdagangan internasional semakin marak, baik secara personal atau dalam pengawasan negara.

Dalam masa pandemi sekarang ini makin lebih cepat lagi pelayanan yang diberikan dengan adanya aplikasi baru. Selama ini Pemeriksa Barang setelah melakukan pemeriksaan fisik atas barang impor diwajibkan untuk membuat laporan hasil pemeriksaan di sistem CEISA SKP Impor. Pembuatan laporan di sistem SKP Impor ini membutuhkan waktu sekitar dua jam. Namun dengan adanya aplikasi Laporan Hasil Pemeriksaan *Mobile* (LHP *Mobile*) mampu memangkas waktu yang biasanya sekitar dua jam dapat dilakukan hanya dengan setengah jam saja. Hal ini mengakibatkan waktu proses *customs clearance* menjadi lebih pendek. Sehingga tentu saja angka *dwelling time* juga akan menurun.

Media perekaman LHP *Mobile* tidak menggunakan perangkat komputer melainkan cukup dengan perangkat seluler android saja. Hal ini memberikan dampak positif berupa:

Pemeriksa Barang tidak harus kembali keruangan untuk melakukan perekaman karena sudah langsung dapat dilakukan perekaman bersamaan dengan proses pemeriksaan.

Pemeriksa Barang tidak lagi membuat uraian LHP secara tertulis pada komputer melainkan hanya mengisi keterangan-keterangan yang bentuknya sudah disediakan dalam aplikasi LHP *Mobile*.

Pemeriksa Barang dengan mudah mengupload gambar layaknya mengirim gambar dalam sebuah aplikasi chat.

Hasil dari perekaman LHP *Mobile* lebih singkat, jelas, dan padat sehingga memudahkan Pejabat Fungsional Pemeriksa Dokumen (PFPD) dalam memberikan keputusan.

Dari dampak-dampak positif di atas menunjukkan bahwa proses perekaman menggunakan LHP *Mobile* lebih menghemat waktu dan menghasilkan output yang optimal.

Setelah importir melakukan pembayaran atas dokumen impornya maka dokumen tersebut akan masuk dalam tahapan penjaluran secara sistem. Penjaluran ini terdiri dari jalur prioritas, jalur hijau,

jalur kuning, dan jalur merah. Jika selain jalur merah dan bukan merupakan hasil dari analisis intelijen maka tidak memerlukan proses pemeriksaan fisik. Pada pemeriksaan fisik atas barang impor diawali dengan mengecek kebenaran kontainer yaitu mencocokkan nomor container beserta segelnya dengan dokumen impor. Setelah itu container dibuka dan dilakukan pembongkaran oleh tenaga kerja bongkar muat (TKBM). Pada saat TKBM melakukan pembongkaran, Pemeriksa Barang dapat melakukan tahap awal perekaman pada LHP *Mobile* yaitu dengan mengisi keterangan umum atas importasi yang telah tersedia didalam aplikasi. Proses perekamannya hampir sama seperti mengisi keterangan saat melakukan pendaftaran pada media social. Setelah selesai proses bongkar Pemeriksa Barang dapat melakukan pemeriksaan yaitu dengan menghitung jumlah barang serta mengecek jenis barang apakah sesuai packing list atau tidak. Hasil pemeriksaan beserta gambar dapat langsung direkam dan diunggah pada aplikasi LHP *Mobile*. Tentunya dari proses *customs clearance* khususnya pada proses pemeriksaan fisik barang impor membutuhkan waktu total yang cukup lama sekitar 2 sampai dengan 6 jam per pemeriksaan. Waktu tersebut dipengaruhi faktor kesiapan container yang akan diperiksa, kecepatan TKBM pada proses bongkar barang, jumlah barang yang diperiksa, dan keterampilan dan keahlian dari setiap Pemeriksa Barang.

Penggunaan aplikasi LHP *Mobile* diberlakukan sejak tahun 2017 namun hanya pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Dinilai aplikasi ini memberikan dampak positif per tanggal 21 juni 2018 melalui Surat Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor: KEP-136/BC/2018, aplikasi ini mulai diberlakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tanjung Periuk, Tanjung Emas, Belawan, dan Makassar. Kebijakan ini diambil untuk mempercepat layanan dalam penuangan LHP ke dalam sistem Komputer Pelayanan (SKP). Selain itu kebijakan tersebut juga dapat memberikan alternatif kepada Pemeriksa Barang untuk digunakan dalam melaksanakan tugasnya. Penggunaan aplikasi LHP *Mobile* ini tidak bersifat wajib melainkan hanya sebuah pilihan. Pemeriksa Barang kini mempunyai dua pilihan cara dalam melaporkan hasil pemeriksaannya. Tentu saja Pemeriksa Barang dalam hal ini menjadi peran penting dalam menyukseskan penggunaan aplikasi LHP *Mobile*.

Melalui kebijakan penggunaan LHP *Mobile* diharapkan proses *customs clearance* dapat dioptimalkan dalam segi waktu pelayanan. Pemeriksa Barang seharusnya lebih memilih perekaman LHP melalui aplikasi LHP *Mobile* daripada menggunakan komputer melalui SKP Impor. Dengan memilih perekaman menggunakan aplikasi LHP *Mobile* dapat keuntungan waktu sekitar satu jam setengah lebih cepat.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif (2019) Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER)

Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Janji Layanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya

Hipotesis Kedua Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Janji Layanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur). Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate regresion wights 0,6780427, standart error 0,1172860, critical ratio (t-tabel) 5,7811068 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,00 < 0,05.

Keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Keramahan merupakan salah satu faktor yang penting dalam membangun kedekatan dengan importir. Menurut Mittal dan Lassar (Hansen 2017), keramahan merupakan salah satu bentuk personalisasi yang akan membuat konsumen merasa akrab, senang, dan bersahabat. Selain keramahan, kredibilitas, dan juga citra pegawai yang baik ikut andil dalam membangun kedekatan dengan konsumen. Kredibilitas pegawai dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah serta mampu

mengatasi masalah yang dihadapi oleh konsumen dapat membuat konsumen terbuka dalam menyampaikan informasi personal serta bertanya mengenai jasa layanan tersebut..

Memberikan pelayanan demi kepuasan importir dan masyarakat tentunya menjadi prioritas semua instansi pemerintah. Pelayanan yang diberikan diawali oleh keramahan Petugas Keamanan Dalam (PKD) dalam menyambut pengunjung, hingga petugas FrontDesk memenuhi kebutuhan informasi dan konsultasi pengguna jasa dan masyarakat. Dapat dilihat bahwa Petugas Keamanan Dalam (PKD) memegang peran penting di awal rantai pelayanan publik. Dalam rangka mengasah kemampuan individu demi memaksimalkan performa pelayanan publik, Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya melalui unit Bimbingan Kepatuhan dan Layanan Informasi. Sebagai garda terdepan, perilaku senyum, salam, dan sapa, mungkin terlihat sederhana, namun bagi pengguna jasa yang datang itu sangat berarti.

Keramahan petugas dalam memberikan layanan dapat ditunjukkan dengan postur tubuh yang tegap, pakaian yang rapi, dan ekspresi wajah yang ramah, akan memberi rasa nyaman dan aman bagi pengguna jasa dan masyarakat. Diharapkan dengan pelayanan yang baik dan telah adanya sarana media konsultasi yang diberikan oleh Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya akan memudahkan para stage holder menyampaikan permasalahan dan keluhan terkait pelayanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya sehingga pelayanan akan makin baik. Keramahan petugas merupakan salah satu bentuk dari pemberian pelayanan yang profesional dan juga janji layanan untuk membuat importir menjadi puas. Keramahan petugas merupakan salah satu bentuk dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya, seluruh pegawai harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan para pengguna jasa, agar tidak terjadi keluhan yang sama kedepannya. Hal ini sesuai dengan SOP pelayanan yang terdapat di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ariefian Isnaini (2019) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Online Reservation Ticket* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang)

Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya

Hipotesis Ketiga Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur). Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate regression weights 0,0794600, standart error 0,11137330, critical ratio (t-tabel) 2,6986538 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,02 < 0,05.

Peran DJBC adalah mempercepat proses pelayanan/penyelesaian administrasi kepabeanan sehingga waktu barang impor keluar dari pelabuhan juga menjadi cepat dan diharapkan dapat mendukung distribusi logistik nasional Indonesia. Oleh karena itu, sejak tahun 2014 DJBC menetapkan suatu indikator kinerja (IKU) yang disebut sebagai "waktu penyelesaian proses kepabeanan (customs clearance time). IKU Customs clearance time bertujuan untuk mendorong kinerja proses pengeluaran barang impor yang menjadi tanggung jawab DJBC. Hal ini merupakan upaya DJBC untuk memberikan pelayanan yang lebih baik serta untuk mengukur kehandalan sistem yang telah diterapkan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepabeanan dan cukai dengan waktu yang seminimal mungkin. Customs clearance time merupakan salah satu mata rantai dalam proses kelancaran arus barang, karena dapat berpengaruh terhadap waktu dwelling time. Dwelling time adalah lama waktu sejak barang impor dibongkar dari kapal sampai dengan barang keluar dari pelabuhan. Customs clearance time khususnya untuk kegiatan impor dimulai dari waktu importir/PPJK melakukan loading Pemberitahuan Impor Barang (PIB) ke sistem in house Bea Cukai sampai dengan waktu penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB). Waktu penyelesaian proses kepabeanan meliputi penyelesaian seluruh dokumen impor yang meliputi jalur merah, jalur kuning, jalur hijau, dan jalur Mitra Utama.

Jalur merah bea cukai tentu tidak mampu diberlakukan begitu saja. Selain terikat penuh atas UU berlaku, juga adanya kebijakan lain yang ikut mendukung dalam menjaga arus perdagangan internasional dalam skala untung rugi. Pemeriksaan yang dilakukan penuh kehati-hatian tidak hanya berdiri pada satu sudut pandang saja. Terdapat jalur kuning, hijau, dan mita yang ikut menjaga efektivitas daya saing produk perdagangan. Apabila jalur merah bea cukai merupakan sebuah tindakan pengawasan serta pelayanan penuh pada produk sebelum berhasil dibawa pada pasar, mengingat setiap barang selalu diberlakukan distribusi sesegera mungkin demi menghindari risiko sebelum diterbitkan SPPB.

Selanjutnya didapati jalur kuning sebagai pelayanan tanpa campur tangan. Meski penelitian tetap diberlakukan dengan ketat, di sini tidak ada ketentuan terikat mengenai pemeriksaan fisik pada produk. Produk impor selalu diberlakukan SPPB sebagai dokumen terpercaya yang diterbitkan tanpa cuma-cuma. Penelitian dokumen dilakukan secara rinci mengingat kualitas barang akan dijamin penuh oleh pelaku impor. Tahap selanjutnya ditemui jalur bea cukai lainnya dengan menjamin keamanan selama pengeluaran produk tanpa melibatkan pemeriksaan fisik. Pemberlakuan SPPB tetap diterbitkan tanpa meragukan kualitas importir. Selain ketiga hal tersebut, juga dikenal jalur mita atau prioritas. Mita merupakan sapaan akrab pada mitra utama dengan wewenang khususnya mampu melakukan tahap seleksi bersama direktur teknis dalam kegiatan ekspor dan impor.

Bersama Dirjen Bea dan Cukai, mita diseleksi kembali menjadi dua versi, yaitu prioritas dan nonprioritas bergantung pada keperluan apa serta mengikuti kebijakan bagaimana transaksi dagang diberlakukan. Mengikuti jalur merah bea cukai, mita juga menerbitkan SPBB sebagai jaminan utama memberikan kualitas transaksi secara profesional, baik dalam skala prioritas atau nonprioritas. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dokumen impor untuk dipakai dari menerima Pemberitahuan Pabean sampai penentuan jalur tidak lebih dari 4 jam kerja. Dalam Hal barang tersebut mendapatkan jalur merah, pemeriksaan fisik harus dilaksanakan dalam 12 jam kerja sejak menerima Pemberitahuan Pabean dan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang harus diterbitkan dalam 48 jam kerja sejak Penerimaan Pemberitahuan Pabean, diluar kejadian yang tak biasa.

Untuk meningkatkan kepuasan importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya maka perlu ditingkatkan pula kecepatan waktu pelayanan dalam hal ini meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu serta ketelitian pelayanan yang diberikan. Sebagai upaya meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan atas barang-barang impor peka waktu, Bea Cukai mengeluarkan aturan baru atas barang impor dengan pelayanan segera (Rush Handling) yang akan segera berlaku pada 24 Agustus 2021 mendatang. Kementerian Keuangan, melalui Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menerbitkan PMK Nomor 74/PMK.04/2021 tentang Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai dengan Pelayanan Segera (Rush Handling) dan mencabut PMK terdahulu yakni PMK 148/PMK.04/2007 tentang Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai dengan Pelayanan Segera (Rush Handling).

Dalam aturan yang terbaru ini, layanan rush handling tidak lagi manual melainkan melalui sistem komputer pelayanan yang terintegrasi. Importir dapat mengajukan permohonan dan mendapat respons persetujuan/penolakan langsung apabila telah melengkapi seluruh dokumen yang disyaratkan. Jika seluruh ketentuan telah dipenuhi oleh Importir, Bea Cukai memberikan janji layanan selama 2 jam untuk jenis barang yang telah ditetapkan untuk bisa mendapatkan layanan Rush Handling dalam PMK dan selama 5 jam untuk jenis barang yang perlu memperoleh izin Kepala Kantor atau Pejabat Bea Cukai untuk bisa mendapatkan layanan Rush Handling. Semakin cepat waktu penyelesaian dokumen yang diajukan oleh importir maka akan menimbulkan kepuasan bagi importir kepada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heni Rohaeni¹, Nisa Marwa² (2018) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. **Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya**

Hipotesis Keeempat Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur). Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate regression weights 1,0219378, standart error 0,4164126, critical ratio (t-tabel) 2,0526827 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,03 > 0,05.

Keramahan adalah bagian yang terpenting karena dapat berdampak pada kepuasan importir maupun kedekatan antara karyawan dengan importir. Pegawai yang ramah merupakan satu aspek kunci dari satu hubungan pelayanan jasa yang sukses karena suatu hubungan jasa dapat dikatakan sukses apabila pegawai berbuat baik dan ramah kepada importir dan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya harus memberikan kuasa kepada pegawai ke garis depan apabila menjumpai importir yang menuntut kegagalan atas jasa. Pimpinan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya harus berani dalam memberikan kepercayaan kepada pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik pada importir, sehingga importir merasa dekat dengan pegawai.

Keramahan pegawai ditunjukkan dari ketulusan pegawai dalam menunjukkan perhatian pada saat melayani para importir. Dengan keramahan yang diberikan oleh petugas Bea Cukai Tanjung Perak akan meningkatkan kepuasan para Importir. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2018) menyatakan bahwa : "Kepuasan nasabah adalah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk sepadan dengan harapan pembeli. Jika kinerja produk kurang dari yang diharapkan itu, pembelinya tidak puas.

Keramahan petugas Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dengan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada Importir maka akan meningkatkan kepuasan bagi para importir dalam menyelesaikan dokumen yang ada di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang Mohd. Farid Tiza, Febsri Susanti (2017)

Janji Layanan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya

Hipotesis Kelima Janji Layanan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur). Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Janji Layanan dengan nilai estimate regression weights 0,9540100, standart error 0,5951320, critical ratio (t-tabel) 2,6030227 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,02 > 0,05.

Seiring dengan gerakan reformasi birokrasi Departemen keuangan maka untuk menciptakan pelayanan prima kepada pengguna jasa diperlukan program janji layanan yang mengedepankan unsur transparansi, bebas KKN, profesionalisme, efektif dan efisien. Janji layanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya yang beberapa diantaranya yaitu berupa kecepatan waktu layanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan kepada importir akan meningkatkan kepuasan importir dalam mendapatkan pelayanan penyelesaian dokumen di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.

Dalam janji layanan disebutkan bahwa Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya akan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam penyelesaian dokumen importir. Penyelesaian dokumen akan cepat dan tepat waktu jika importir memenuhi semua persyaratan yang telah ditetapkan oleh Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Jika semua persyaratan dokumen yang

diajukan oleh importir lengkap maka waktu penyelesaian dokumen hanya 1x24 jam atau paling lam 48 jam atau 2 hari kerja. Demikian halnya dengan keramahan petugas merupakan hal yang paling utama sesuai dengan standart pelayanan prima yaitu senyum salam dan sapa. Keramahan petugas merupakan salah satu bentuk dari pemberian pelayanan yang profesional dan juga janji layanan untuk membuat importir menjadi puas. Keramahan petugas merupakan salah satu bentuk dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya, seluruh pegawai harus memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan para pengguna jasa, agar tidak terjadi keluhan yang sama kedepannya. Hal ini sesuai dengan SOP pelayanan yang terdapat di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung Januar Efendi Panjaitan (2016)

Kecepatan Waktu Dan Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah Terhadap Kepuasan Importir Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya Melalui Janji Layanan

Hipotesis Keenam Kecepatan Waktu Dan Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah Terhadap Kepuasan Importir Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya Melalui Janji Layanan. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur). Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate reggresion wights 0,1526404, standart error 0,0780537, critical ratio (t-tabel) 1,9555825 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,05 \square 0,05. Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate reggresion wights 0,6780427, standart error 0,1172860, critical ratio (t-tabel) 5,7811068 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,00 \square 0,05. Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate reggresion wights 0,0794600, standart error 0,11137330, critical ratio (t-tabel) 2,6986538 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,02 \square 0,05. Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate reggresion wights 1,0219378, standart error 0,4164126, critical ratio (t-tabel) 2,0526827 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,03 \square 0,05. Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Janji Layanan dengan nilai estimate reggresion wights 0,9540100, standart error 0,5951320, critical ratio (t-tabel) 2,6030227 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,02 \square 0,05.

PENUTUP

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan dilakukan teknik analisis penelitian serta diuraikan pembahasan maka peneliti membuat beberapa simpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Janji Layanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur). Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate reggresion wights 0,1526404, standart error 0,0780537, critical ratio (t-tabel) 1,9555825 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,05 \square 0,05

Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Janji Layanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur). Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur

Merah dengan nilai estimate regresi wights 0,6780427, standart error 0,1172860, critical ratio (t-tabel) 5,7811068 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,00 < 0,05

Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur). Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate regresi wights 0,0794600, standart error 0,11137330, critical ratio (t-tabel) 2,6986538 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,02 < 0,05

Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur). Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate regresi wights 1,0219378, standart error 0,4164126, critical ratio (t-tabel) 2,0526827 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,03 < 0,05.

Janji Layanan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Importir Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur). Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Janji Layanan dengan nilai estimate regresi wights 0,9540100, standart error 0,5951320, critical ratio (t-tabel) 2,6030227 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,02 < 0,05

Kecepatan Waktu Dan Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah Terhadap Kepuasan Importir Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya Melalui Janji Layanan. Pengujian asumsi dilakukan dengan menggunakan analisis model path (analisis jalur). Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate regresi wights 0,1526404, standart error 0,0780537, critical ratio (t-tabel) 1,9555825 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,05 > 0,05. Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate regresi wights 0,6780427, standart error 0,1172860, critical ratio (t-tabel) 5,7811068 lalu nilai signifikansi probability (P-value) 0,00 < 0,05. Berdasarkan pengujian model asumsi yang disajikan dalam tabel 5.9 menyatakan bahwa Kecepatan Waktu Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah dengan nilai estimate regresi wights 0,0794600, standart error 0,11137330, critical ratio (t-tabel) 2,6986538.

Saran

Bagi Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi juga untuk meningkatkan terhadap Kecepatan Waktu Dan Keramahan Petugas Dalam Pelayanan Pemeriksaan Fisik Barang Impor Jalur Merah Terhadap Kepuasan Importir Atau Pengguna Jasa Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya Melalui Janji Layanan.

Bagi Peneliti

Peneliti agar dapat lebih memahami dan mencoba untuk menerapkan ilmu yang pernah peneliti terima untuk mempraktekannya langsung ke lapangan kerja, khususnya bagi mata kuliah Manajemen Pemasaran.

Bagi Universitas

Dapat menambah buku referensi dan masukan bagi pihak-pihak yang bersangkutan dan memerlukan informasi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, khususnya bagi jurusan manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha dan Handoko.1997.*Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Basu Swastha. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*. Ygyakarta: Liberty.
- Bimo Hastomo,2009.*Pengaruh Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Rizky Sukoharjo*. Surakarta: STIE-AUB Surakarta.
- Damodar Gujarati. 1999. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- David A.R. 2000. *Marketing Organization Through the Channel, Wholesaling in Marketing Organization*. New York: John Wiley & Sons, Inc. Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 1997.
- Statistik Induktif. Yogyakarta: *Perilaku Konsumen Jilid 2*. BPFE. Engel. 1995. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Eko Meiningsih Susilowati. 2010. *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Membeli Sebagai Variabel Intervening Pada Kopkado AUB Surakarta*. Surakarta: STIE-AUB Surakarta.
- Fandy Tjiptono.2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Imam Ghozali. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip Smg.
- Juanim Anwar. 2004. *Validitas dan Reliabilitas*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nur Indrianto dan Bambang Supomo. 1999. *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Philip Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (terjemahan). Jakarta: Salemba Empat
- Philip Kotler dan Gary Amstrong. 1997. *Dasar- dasar Pemasaran Jilid I*. (terjemahan). Jakarta: Prehalindo.
- Philip Kotler dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. (terjemahan). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Philip Kotler dan Kevinlane Keller. 2007.*Manajemen Pemasaran Edisi12*. (terjemahan) Jakarta: Indeks.
- Pride dan Ferell. 2000. *Marketing Basic Concepts and Decisions, Miffilin Company*.
- Sugiyono.2000. *Metode Penelitian Bisnis*.Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sumarni dan Suprihanto. 2001. *Pengantar Bisnis*.Yogyakarta: Liberty.
- Supranto.1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Uma Sekaran.2000. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

William. 2000. *Fundamental of Marketing*. Tokyo: Mc. Graw-Hill Book Company