BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sektor penerbangan telah menjadi segmen terpenting dalam pembangunan ekonomi suatu bangsa. Sektor ini memainkan peran vital dalam memindahkan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, baik itu domestik maupun internasional, terutama ketika jarak yang ditempuh jauh (Singaravelu & Amuthanayaki, 2012).

Soekarno Hatta International Airport (SHIA) merupakan salah satu bandara internasional yang melayani wilayah sekitar Jakarta sebagai salah satu gerbang masuk ke Indonesia (Kurniawan, 2017). SHIA sebagai bandara terbesar di Indonesia yang terletak di Jakarta sebagai ibukota negara, merupakan salah satu bandara yang mendapatkan dampak dari pertumbuhan penumpang. Dimana terjadi perputaran penumpang internasional dan domestik yang sangat besar terjadi di tempat ini (Refaldi et al., 2017).

Pertumbuhan jumlah penumpang cukup signifikan dari tahun ke tahun, terutama penumpang di SHIA. Pada tahun 2016, penumpang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta mencapai 95 juta penumpang, terdiri dari 80,4 juta penumpang domestik yang meningkat 16,97% dan 14 juta penumpang internasional yang meningkat 8,16% dibandingkan periode 2015 (BPS, 2016) dan akan meningkat secara signifikan pada saat musim puncak (*peak season*) (Ainun Nazhif et al., 2017) .

Sementara itu selama pandemi periode 2020-2022, penumpang kedatangan internasional di SHIA pada tahun 2022 mencapai 3.518.429 yang meningkat 446,60% dibanding tahun 2021 sejumlah 643.688 orang. Kemudian jumlah penumpang tahun 2021 menurun -75,53% dibanding tahun 2020 sejumlah 2.630.928 orang (Gambar 1.1.).

Gambar 1.1. Jumlah Penumpang Kedatangan Internasional di SHIA
Sumber: Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta

Sementara itu selama pandemi periode 2020-2022, jumlah penerbangan dari luar negeri di SHIA pada tahun 2022 mencapai 18.365 penerbangan yang meningkat 156,46% dibanding tahun 2021 sejumlah 7.161 penerbangan. Kemudian jumlah penerbangan tahun 2021 menurun -51,73% dibanding tahun 2020 sejumlah 14.834 penerbangan (Gambar 1.2.).

Gambar 1.2. Jumlah Penerbangan Dari Luar Negeri di SHIA
Sumber: Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta

Dalam beberapa tahun terakhir, PT Angkasa Pura II (Persero) SHIA telah mengembangkan terminal baru yang disebut Terminal 3 untuk mengatasi masalah kapasitas bandara. Satgas Udara Penanganan COVID-19 dan PT Angkasa Pura II (Persero) bersama stakeholder terkait lainnya menetapkan prosedur baru untuk kedatangan penumpang dari luar negeri di Bandara Soekarno-Hatta. Pada prosedur baru ini terdapat 9 check point untuk dilalui penumpang internasional dalam memproses kedatangan (Gambar 1.3.).

Gambar 1.3. Alur Proses Kedatangan Penumpang Internasional Di SHIA Selama Pandemi COVID-19
Sumber: Angkasa Pura II

Berdasarkan alur proses kedatangan bagi penumpang internasional di atas (Gambar 1.3.) diketahui bahwa proses kepabeanan oleh Petugas Bea Cukai merupakan salah satu tahapan dari keseluruhan tahapan yang harus dilakukan oleh penumpang kedatangan internasional di SHIA.

Bea Cukai beroperasi di garis depan perbatasan, berkomunikasi, dan bekerja sama dengan operator ekonomi. Oleh karena itu, kunci bagi Bea Cukai untuk

memiliki kesadaran yang besar dan menyesuaikan diri dengan suasana terbaru dari perdagangan digital yang berinovasi dan berkembang pesat. Dari sudut pandang ini, *World Customs Organization* (WCO) bekerja pada penelitian dan pengembangan dan membantu Administrasi Kepabeanan Nasional serta Sektor Swasta dengan bantuan teknis, rekomendasi, panduan, dan perangkat hukum (Mammadov, 2020).

WCO mendukung strategi untuk peningkatan dengan fokus yang kuat pada komputerisasi dan digitalisasi di Bea Cukai. Peran komputer dan perangkat lunak digital sangat penting dalam penyederhanaan prosedur, dan penggunaan data yang dihasilkan oleh sistem komputer untuk mengontrol operasi kepabeanan secara efektif (Mammadov, 2020).

Terhadap penumpang kedatangan internasional, prosedur pabean dimulai saat pengajuan *Customs Declaration (CD)*. Dari sudut pandang formal, ini adalah suatu langkah untuk memulai suatu prosedur, di mana *Customs Code* mendefinisikan *Customs Declaration (CD)* sebagai suatu tindakan di mana seseorang, dalam bentuk yang ditentukan dan dengan cara yang ditentukan, memanifestasikan kesediaannya untuk memberitahukan barang ke dalam prosedur pabean dan jika sesuai dapat ditetapkan (*Union Customs Code, Art. 5/12*). Tanpa adanya prasyarat seperti itu, prosedur pabean tidak dapat dilakukan, penerapan prinsip legalitas formal sehubungan dengan prosedur pabean tidak mungkin dilakukan (Šafárik & Cakoci, 2018).

Mengajukan *Customs Declaration (CD)* dalam bentuk kertas adalah salah satu cara paling umum. Namun, pengajuan *Customs Declaration (CD)* secara tertulis telah berkurang, karena seluruh *Union Customs Code* didasarkan pada prinsip bahwa semua transaksi kepabeanan dan perdagangan harus dilakukan secara elektronik dan bahwa sistem informasi dan komunikasi untuk operasi kepabeanan menawarkan peluang yang sama kepada operator ekonomi di setiap Negara Anggota. Dalam kasus-kasus khusus, dimungkinkan untuk mengajukan *Customs*

Declaration (CD) dengan cara teknik pemrosesan data elektronik (Union Customs Code, Art. 158/2) (Šafárik & Cakoci, 2018).

Manfaat dari sistem pemrosesan secara elektronik khususnya untuk penghapusan kebutuhan akan dokumentasi kertas bersamaan dengan kemungkinan penipuan yang terkait dengan bentuk pemrosesan kertas, kemungkinan pemantauan operasi transit yang lebih mudah dan lebih operatif, semakin memperpendek waktu pemrosesan di kantor bea cukai, karena *Customs Declaration (CD)* akan disampaikan terlebih dahulu secara elektronik, dan sejenisnya. Manfaat yang diantisipasi juga termasuk merampingkan pemeriksaan, mengurangi volume administrasi, memanfaatkan sumber daya dengan lebih baik dalam pemeriksaan fisik, meningkatkan dan mendeteksi penipuan (Šafárik & Cakoci, 2018).

Customs Declaration (CD) pada awalnya disampaikan secara tertulis pada formulir yang diterbitkan di pesawat sebelum kedatangan di Indonesia dan pada meja pengisian *Customs Declaration* (CD) yang terletak tepat di depan tempat pemeriksaan Bea dan Cukai. Setelah penumpang dan awak sarana pengangkut mendarat di Indonesia, *Customs Declaration* (CD) kini dapat diisi secara elektronik, *Electronic Customs Declaration* (ECD), melalui jaringan internet dengan mengunjungi website *https://ecd.beacukai.go.id/* (Wardhana, 2022).

Jika dibandingkan dengan mengisi formulir secara manual, menggunakan ECD memiliki banyak manfaat. Karena ECD dapat diakses di mana saja dan kapan saja dengan menggunakan gawai atau gadget, ECD dianggap lebih praktis, cepat, dan mudah beradaptasi oleh pengguna jasa. Sementara itu, karena data telah terintegrasi dan terstandarisasi secara nasional, petugas Bea dan Cukai yakin bahwa penggunaan ECD lebih efektif untuk pengawasan dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan, di samping meningkatkan ketertiban administrasi (Wardhana, 2022).

Penerapan ECD di SHIA sudah belangsung sejak bulan Juli 2022 (masih ada pengisian CD via formulir) dan penerapan secara penuh mulai September 2022. Namun penerapan ECD yang memiliki tujuan untuk lebih praktis, cepat, fleksibel,

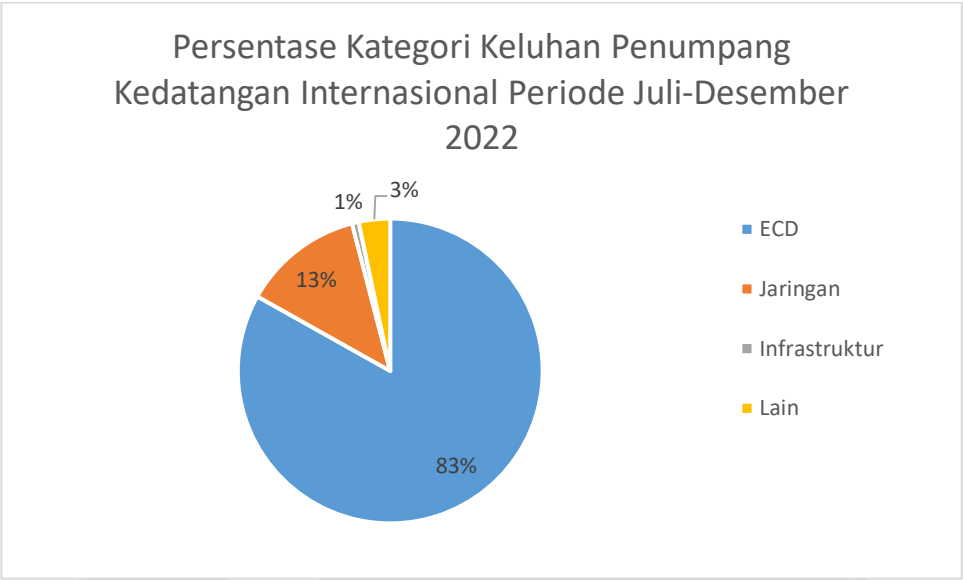
efektif, dan efisien sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan penumpang terdapat anomali yang seharusnya tidak terjadi di lapangan, yaitu timbulnya keluhan. Keluhan yang timbul saat penerapan ECD di SHIA didominasi oleh keluhan lisan oleh penumpang dan ada sebagian penumpang yang menyampaikan keluhan tulisan.

Selama periode Juli-Desember 2022 sebanyak 12.257 penerbangan dengan 2.398.703 penumpang dan kedatangan internasional. Menurut Petugas Bea Cukai yang menangani penumpang kedatangan internasional di SHIA, sebagian besar penumpang menyampaikan keluhan lisan atas penerapan ECD.

Keluhan lisan dari penumpang kedatangan internasional terhadap ECD disampaikan langsung kepada Petugas Bea Cukai antara lain seperti teknis pengisian ECD yang berbelit-belit, jaringan internet yang tidak stabil, infrastruktur/sarana dan prasarana yang tidak memadai, dan keluhan lainnya. Atas keluhan tulisan, terdapat berbagai macam kategori keluhan tulisan melalui tanggapan di media sosial (*Instagram, Facebook, Twitter*), *Google Business*, dan penumpang yang langsung menyampaikan keluhan ke unit layanan informasi di bawah Bidang KILI (Kepatuhan Internal dan Layanan Informasi).

Keluhan tulisan yang disampaikan kepada Bea Cukai SHIA sebanyak 421 keluhan selama periode Juli-Desember 2022. Keluhan tersebut meliputi 350 keluhan (83,14%) terkait teknis pengisian ECD, 54 keluhan (12,83%) terkait jaringan internet yang tidak stabil, 3 keluhan (0,71%) terkait infrastruktur/sarana dan prasarana yang tidak memadai, dan 14 keluhan (3,33%) terkait keluhan lainnya (Gambar 1.4.).

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 1.4. Persentase Kategori Keluhan Penumpang Kedatangan Internasional Periode Juli-Desember 2022
Sumber: Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta

Berdasarkan data dan uraian di atas menunjukkan bahwa fenomena yang terjadi tampak jelas dan menunjukkan bahwa meningkatnya keluhan karena ketidakpuasan penumpang kedatangan internasional terhadap penerapan ECD di Bandara Internasional Soekarno Hatta, oleh karena itu fenomena tersebut menarik untuk diteliti lebih lanjut, maka dilakukan penelitian dengan judul "***Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Electronic Customs Declaration (ECD) Dengan Pendekatan Expectation Disconfirmation Model (EDM) Di Soekarno Hatta International Airport (SHIA)***".

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, diketahui bahwa penerapan ECD diduga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang kedatangan internasional di SHIA. Masalah tersebut akan diselesaikan dengan menjawab pertanyaan melalui penelitian, yaitu:

- Apa faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan penumpang kedatangan internasional terhadap penggunaan ECD di SHIA?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan sejumlah masalah yang disebutkan di atas, peneliti menentukan tujuan untuk penelitian ini untuk menjawab pertanyaan yang muncul dari rumusan masalah, yaitu:

- Menentukan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan penumpang kedatangan internasional terhadap penggunaan ECD di SHIA.

1.4.Batasan Masalah Penelitian

Berdasarkan sejumlah masalah yang disebutkan di atas, peneliti menemukan sejumlah masalah dalam parameter penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan berfokus terhadap penumpang yang tiba di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno Hatta.
2. Penelitian dilakukan terhadap penumpang berkebangsaan Warga Negara Indonesia (WNI).
3. Pengukuran dilakukan terhadap penumpang yang menyampaikan *Customs Declaration (CD)* secara tertulis dalam bentuk data elektronik (ECD).

1.5.Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- Aspek Teoritis: hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa hal-hal baru (kebaruan/*novelty*) yang dapat dilakukan dalam

penerapan ECD di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta.

- Aspek Manajerial: hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi organisasi dalam membuat kebijakan dan penyempurnaan sistem layanan ECD.
- Aspek Peneliti: hasil penelitian ini diharapkan dapat menggali, mengasah, dan mempertajam setiap ilmu pengetahuan yang diperoleh selama proses pengerjaan thesis.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA