

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Administrasi bea cukai di seluruh dunia memainkan peran penting dalam memfasilitasi perdagangan, pengumpulan pendapatan yang legal, keamanan dan perlindungan perbatasan. Di banyak negara berkembang, administrasi bea cukai menjadi semakin cakap berkat reformasi yang meluas yang dirancang untuk melayani masyarakat lokal dan negara masing-masing dengan lebih baik (Kusumawardhani & Diokno, 2022).

Di berbagai negara, Bea Cukai adalah salah satu lembaga negara yang penting. Mereka biasanya mengatur perdagangan luar negeri dan pelaksanaan kebijakan ekonomi negara melalui metode tarif dan nontarif, melakukan pengumpulan pendapatan, dan memerangi penyelundupan. Mereka selalu berada di garis depan perbatasan untuk melakukan kontrol kepabeanan terhadap para penumpang, kontainer kargo, dan sarana pengangkut. Mereka selalu berada di garis depan perbatasan untuk melakukan pengawasan kepabeanan terhadap para penumpang, barang dalam kontainer/kargo, dan sarana pengangkut (Mammadov, 2020).

Dari sisi aturan, Indonesia meratifikasi perjanjian pembentukan World Trade Organization (WTO) pada tahun 1994 sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Pengesahan *Agreement Established the World Trade Organization* (B. Nugroho, 2015). Sejalan dengan ketentuan Pasal 10B ayat (3) UU Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan menyatakan bahwa, "*Barang impor yang dibawa oleh penumpang, awak sarana pengangkut, atau pelintas batas ke dalam daerah pabean pada saat kedatangannya wajib diberitahukan kepada pejabat bea dan cukai.*"

Kemudian dengan ketentuan Pasal 1 ayat (4) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang Yang Dibawa Oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut menyatakan bahwa, "Penumpang adalah setiap orang yang melintasi perbatasan wilayah negara dengan menggunakan sarana pengangkut tetapi bukan awak sarana pengangkut dan bukan pelintas batas." Selanjutnya dalam Pasal 9 ayat (6) PMK nomor 203/PMK.04/2017 menyatakan bahwa, "Pemberitahuan secara tertulis (ayat 2) atas barang impor yang dibawa oleh penumpang (ayat 1) disampaikan dengan menggunakan Customs Declaration (CD) paling lambat pada saat kedatangan Penumpang dalam bentuk data elektronik atau tulisan di atas formulir."

Berikut ini adalah CD dalam bentuk formulir (Gambar 2.1):

CUSTOMS DECLARATION (BC 2.2)

Each arriving Passenger/Crew must submit Customs Declaration (only one Customs Declaration per family is required).

1. Full Name _____

2. Date of Birth Date Month Year

3. Occupation _____

4. Nationality _____

5. Passport Number _____

6. Address in Indonesia (hotel name/residence address) _____

7. Flight or Voyage number _____

8. Date of Arrival Day Month Year

9. Number of family members traveling with you (only for Passenger)

10. a. Number of accompanied baggage PKG
 b. Number of Unaccompanied baggage (if any and see the reverse side of this form) PKG

11. I am (We are) bringing: Yes (✓) No ()

a. Animals, fish and plants including their products (vegetables, food, etc)

b. Narcotics, psychotropic substances, precursor drugs, fire arms, air gun, sharp object (ie, sword knife), ammunition, explosive, pornography articles.

c. Currency and/or bearer negotiable instrument in Rupiah or other currencies with equals to the amount of 100 million Rupiah or more.

d. More than 200 cigarettes or 25 cigars or 100 grams of sliced tobacco and 1 liter drinks containing ethyl alcohol (for passenger) or more than 40 cigarettes or 10 cigars or 40 grams of sliced tobacco and 350 milliliter drinks containing ethyl alcohol (for crew).

e. Commercial merchandise (articles for sale sample used for soliciting orders, materials or components used for industrial purposes, and/or goods that are not considered as personal effect)

f. Goods purchased/obtained aboard and will remain in Indonesia with total value exceeding USD 50.00 per person (for crew) or USD 250.00 per person or USD 1,000.00 per family (for Passenger).

If you tick Yes to any of the question number 11 above, please notify on the reverse side of this form and please go to RED CHANNEL. If you tick No to all of the questions above please go to GREEN CHANNEL.
I HAVE READ THE INFORMATION ON THE REVERSE SIDE OF THE FORM AND HAVE MADE A TRUTHFUL DECLARATION

(SIGNATURE) _____ DATE (DAY/MONTH/YEAR) _____

F40S

Welcome to Indonesia

Directorate General of Customs and Excise would like to thank you for your kind cooperation with Customs Officers during the inspection to identify narcotics, illegal drugs, any articles which are related to terrorism activities, currency and/or bearer negotiable instruments which are related to money laundering, and/or smuggling activities, that violate state laws and regulation of Indonesia. Bringing those goods into Indonesia and doing smuggling activities, are considered as violation and will lead to legal actions.

Passenger who brings/carries goods for personal use that were purchased or obtained abroad and will remain in Indonesia, will be granted exemption of import duties, excise, and taxes at the most:
 o goods of value USD 250.00 per person or USD 1,000.00 per family per arrival, and
 o 200 cigarettes or 25 cigars or 100 grams of sliced tobacco or other tobacco products, and 1 liter of alcoholic beverages for every adult.

Crew who brings/carries goods for personal use that were purchased or obtained abroad and will remain in Indonesia, will be granted exemption of import duties, excise, and taxes at the most:
 o goods of value USD 50 per person per arrival and
 o 40 cigarettes or 10 cigars or 40 grams of sliced tobacco of other tobacco products, and 350 milliliter of alcoholic beverages.

Whoever in case you are bringing commercial merchandise into Indonesia, shall be imposed with import duty and other import taxes.

Please notify the Customs Officer, in case you are bringing currency and/or bearer negotiable instrument (cheque, traveller cheque, promissory notes, giro) in Rupiah or other currencies which equal to the amount 100 million Rupiah or more.

Should you have unaccompanied baggages, please duplicate this Customs Declaration and request an approval to the Customs Officer for releasing the unaccompanied baggages.

To expedite the customs services, please notify the goods that you are bringing/carrying with complete and correct in the Customs Declaration, then submit it to the Customs Officer.

False reporting may lead to punishment in accordance with laws and regulations.

SIGN ON THE OPPOSITE SIDE OF THIS FORM AFTER YOU HAVE READ THE INFORMATION ABOVE AND MADE A TRUTHFUL DECLARATION.

Goods Declared

Description of Articles	Qty	Value

For official use only

SM-15

Gambar 2.1. Customs Declaration (CD)

Sumber: Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta

Administrasi kepabeanan di seluruh dunia memiliki kapasitas sumber daya yang berbeda. Namun, tidak diragukan lagi bahwa Bea Cukai harus mengadopsi dan mengimplementasikan kemampuan yang tersedia di Industri 4.0 secara lebih luas, termasuk adaptasi untuk operasi sehari-hari guna mendukung keberhasilan pembuatan kebijakan, meningkatkan perdagangan global, dan mencegah aktivitas ilegal kelompok kriminal (Mammadov, 2020).

Modernisasi infrastruktur dan fasilitas pendukung lintas batas berarti peluang untuk memberikan kontribusi yang signifikan terhadap arus penumpang dan barang yang lebih cepat dan efisien antar negara. Undang-undang UE yang baru tentang modernisasi fungsi *Customs Union* berada pada tahap akhir adopsi, tetapi implementasinya dan penggunaan penuh potensinya akan bergantung pada kemampuan administrasi Bea Cukai nasional untuk secara efektif menerapkan aturan pelaksanaan. Faktor yang menentukan dalam bidang ini adalah keberadaan sistem Bea Cukai nasional yang sangat efisien dan efektif (Šafárik & Cakoci, 2018).

Berikut ini adalah ECD dalam bentuk data elektronik (Gambar 2.2):

The screenshot shows a web form titled "Information of Passenger" with the following fields:

- Full Name :*
- Passport Number :*
- Date of Birth (DD-MM-YYYY) :* (with a dropdown for the year, currently showing 2000)
- Address in Indonesia - hotel name / residential address :*
- Place of Arrival :*
- Date of Arrival (DD-MM-YYYY) :*
- Email (optional) :
- Nationality :*
- Occupation (Job) :*
- Flight / Voyage / Other Carrier Number :*

There are also two small blue text prompts: "Make sure you choose the right place of arrival!" and "Make sure the arrival date is as stated on the ticket." A "Next" button is located at the bottom right of the form.

Gambar 2.2. *Electronic Customs Declaration (ECD)*
Sumber: Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta

2.1.2. *Expectation Disconfirmation Model (EDM)*

Terdapat pemahaman yang luas dan terus berkembang mengenai faktor-faktor eksternal dan internal yang membedakan layanan dan organisasi yang berkinerja lebih baik dengan yang berkinerja kurang baik, dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja yang masih kurang. Banyak layanan yang secara langsung mempengaruhi warga negara (Zhang et al., 2022).

Perkembangan terbaru adalah penerapan model ekspektasi-diskonfirmasi (*Expectancy-Disconfirmation Model/EDM*) untuk memahami kepuasan warga. EDM melampaui pendekatan sebelumnya dalam menjelaskan kepuasan dengan berfokus pada pikiran warga negara, daripada memahami kepuasan hanya dalam kaitannya dengan karakteristik eksternal seperti karakteristik layanan dan variabel demografis. EDM juga menarik sebagai topik studi karena merupakan contoh utama dari teori psikologi yang diperkenalkan dan diadaptasi oleh bidang administrasi publik. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa penelitian tentang kepuasan warga negara dengan menggunakan EDM merupakan bagian dari dasar pemikiran dari gelombang ketertarikan saat ini terhadap studi tingkat mikro yang berbasis psikologi dalam administrasi publik (Zhang et al., 2022).

EDM menunjukkan bahwa kepuasan warga negara muncul dari sebuah proses di mana warga negara membandingkan persepsi mereka tentang kinerja layanan publik dengan harapan mereka sebelumnya. EDM mengembangkan aspek yang terakhir dan menjadi banyak digunakan dalam literatur pemasaran, dengan bukti-bukti substansial yang mendukungnya serta mengindikasikan kebutuhan untuk penyempurnaan lebih lanjut (Zhang et al., 2022).

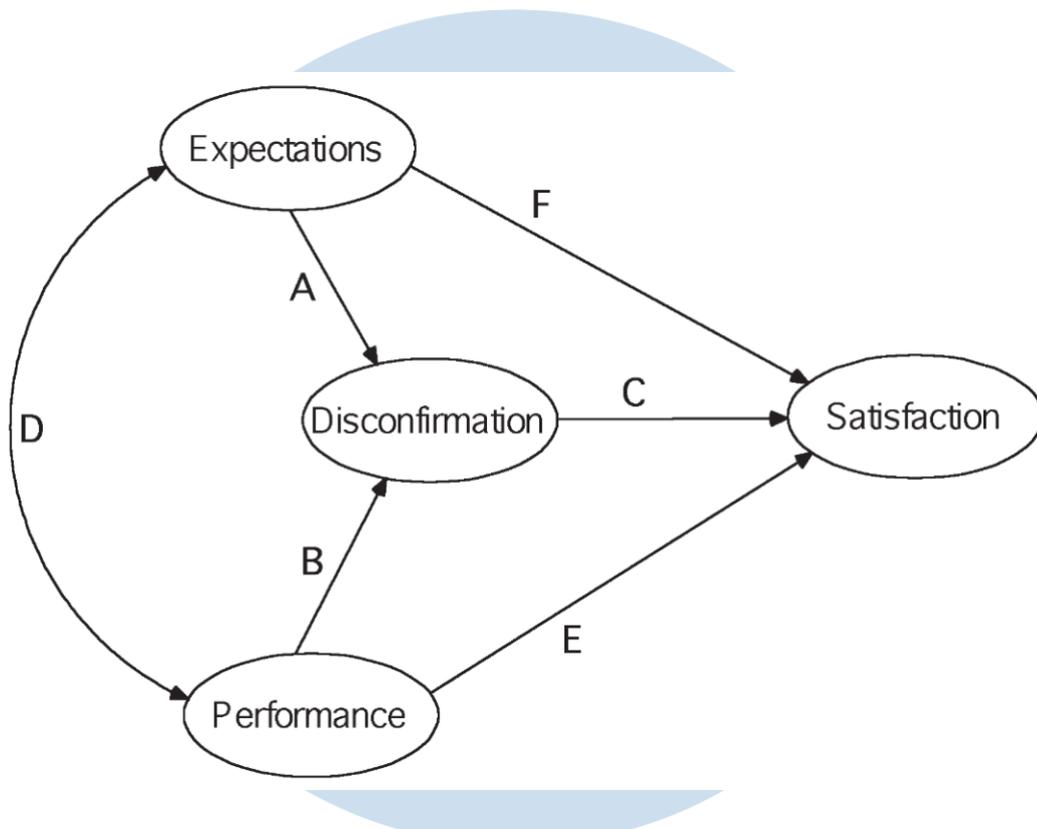
Sangatlah penting untuk mengetahui bahwa diskonfirmasi dari ekspektasi dapat berupa positif dan juga negatif, bahwa kinerja dapat melebihi ekspektasi (positif diskonfirmasi) dan dapat juga di bawah ekspektasi (negatif diskonfirmasi) (Van Ryzin, 2004).

Satu alasan penting mengapa kondisi layanan yang objektif tidak berdampak pada tingkat kepuasan adalah bahwa masyarakat menginterpretasikan kondisi layanan yang objektif melalui ekspektasi subjektif mereka. Masyarakat menilai apa yang didapatkan dibandingkan apa yang mereka harapkan. Hal itu menjadi catatan bahwa teori EDM tidak hanya mencakup sebuah pengukuran dari ekspektasi, tetapi juga hipotesis dari proses yang spesifik dari ekspektasi, dihubungkan dengan kinerja, dan menghasilkan penilaian atas kepuasan (Van Ryzin, 2004).

Di dalam EDM terdapat hubungan yang dinamis antara ekspektasi utama dari *customer*, pengalaman terhadap kualitas (atau kinerja) dari produk atau jasa, konfirmasi atau diskonfirmasi (positif atau negatif) dari ekspektasi utama tadi berdasarkan kualitas atau kinerja tadi (kesenjangan/*gap* antara ekspektasi dan kenyataan), dan yang terakhir tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman (Morgeson, 2012).

EDM adalah pendekatan produktif yang telah menghasilkan *insight* yang berharga dan harus terus diterapkan untuk mengkaji kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, harapan masyarakat harus diukur melalui survei kepuasan. Untuk memastikan bahwa EDM diterapkan dengan baik, ekspektasi harus diukur pada titik yang relevan. Maka, studi EDM di masa depan harus menyertakan pertanyaan langsung tentang ekspektasi (Zhang et al., 2022).

Ketika seseorang mengamati pengalaman yang berbeda dari ekspektasi mereka, mereka cenderung membesar-besarkan perbedaan ini sehingga kinerja layanan yang lebih baik dari ekspektasi dianggap sangat baik, sedangkan kinerja layanan yang lebih buruk dari ekspektasi dianggap sangat buruk. Ketika kinerja layanan dianggap sangat baik (dikonfirmasi positif), maka mereka akan merasa lebih puas dibandingkan dengan ketika kinerja layanan dianggap sangat buruk (dikonfirmasi negatif), dan hal ini akan menyebabkan ketidakpuasan (Serrano et al., 2018).



Gambar 2.3. Expectation Disconfirmation Model (Van Ryzin, 2004)

2.1.3. Effort Expectancy

Effort expectancy didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang diharapkan terkait dengan penggunaan sistem. *Perceived ease of use, complexity,* dan *ease of use* adalah tiga komponen dari model *effort expectancy*. *Perceived ease of use* dapat didefinisikan sebagai sebuah tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sebuah sistem sangatlah mudah. Sementara *complexity* didefinisikan sebagai sebuah tingkat dimana persepsi atas relatif kesulitan untuk mengerti dan menggunakan sebuah sistem. Lalu *ease of use* didefinisikan sebagai sebuah tingkat dimana menggunakan sebuah inovasi terhadap persepsi atas kesulitan untuk menggunakan (Venkatesh et al., 2003).

Jadi, *effort expectancy* juga dapat dilihat sebagai minat seseorang dalam menggunakan sistem, karena dianggap memberikan manfaat dan kemudahan (Venkatesh et al., 2003).

Terhadap mengelola ekspektasi, selanjutnya terdapat penelitian yang dilakukan oleh (Morgeson, 2012) yang menjelaskan bahwa untuk penelitian tersebut mungkin sesederhana lebih pentingnya atau lebih intensifnya pengalaman yang dimiliki masyarakat dengan pemerintah, yang pada gilirannya dapat membuat mereka memiliki ekspektasi yang lebih rasional, realistis, dan dipertimbangkan dengan cermat atas pengalaman mereka. Namun karena penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang merasakan layanan pemerintah lebih cenderung "mendapatkan apa yang mereka pikir akan mereka dapatkan", maka hal ini mengindikasikan bahwa mengelola ekspektasi lebih penting dalam domain ini dibandingkan dengan domain lainnya (Morgeson, 2012).

2.1.4. System Quality

System quality adalah evaluasi operasi sistem informasi yang berfokus pada hasil dari interaksi pengguna-sistem yang dapat dinilai dengan memeriksa komponen fungsionalnya, terutama kegunaan. Kecepatan akses, ketergantungan sistem, kegunaan dan efektivitas, aksesibilitas, dan keamanan sistem, semuanya dapat digunakan untuk mengukur kualitas sistem (Aditi et al., 2021).

Ketika menyangkut masalah yang berhubungan dengan layanan, manajemen kualitas membutuhkan strategi yang berbeda (Annamdevula & Bellamkonda, 2016).

Sejauh mana sebuah situs web atau aplikasi membuat segala sesuatu dapat digunakan secara efisien dan efektif disebut sebagai kualitas layanan berbasis elektronik. Kepuasan pengguna meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas layanan elektronik. Uji parsial menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki

dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan hubungan antara kualitas layanan elektronik dan kepuasan pengguna dikatakan searah (Aditi et al., 2021).

Oleh karena itu, jelas bahwa efektivitas sistem ini akan berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian telah menunjukkan bahwa pengguna lebih puas dengan sebuah sistem ketika mereka yakin bahwa sistem tersebut lebih berkualitas (Aditi et al., 2021).

2.1.5. Perceived Disconfirmation

Variabel *perceived disconfirmation* adalah ukuran kesenjangan antara ekspektasi dan kualitas yang dirasakan (Berryman, 2015). *Perceived Disconfirmation* yang mengukur kesenjangan antara ekspektasi dengan persepsi terhadap kualitas produk atau pelayanan yang diterima atau dialami. Penting untuk diketahui bahwa ketidakpastian ekspektasi dapat bersifat positif maupun negatif, dalam arti kinerja dapat melebihi ekspektasi (ketidakpastian positif) dan juga tidak sesuai dengan ekspektasi (ketidakpastian negatif) (Van Ryzin, 2004).

Salah satu alasan penting mengapa kondisi layanan yang obyektif tidak mempengaruhi tingkat kepuasan adalah karena warga menginterpretasikan kondisi layanan yang obyektif melalui ekspektasi subyektif mereka. Masyarakat dapat menilai apa yang mereka terima dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan. Dapat dicatat bahwa teori diskonfirmasi ekspektasi tidak hanya mencakup pengukuran ekspektasi secara eksplisit, teori ini juga menghipotesiskan proses spesifik di mana ekspektasi, bersama dengan kinerja, mengarah pada pembentukan penilaian kepuasan (Van Ryzin, 2004).

Nilai positif pada diskonfirmasi (*Perceived Disconfirmation*) merupakan hasil dari kualitas yang dirasakan (*Quality*) yang melebihi kualitas yang diharapkan (*Expectation*), sedangkan nilai negatif menunjukkan kualitas yang dialami yang tidak sesuai dengan ekspektasi.

Berdasarkan Berryman (2015), *Perceived Disconfirmation* adalah sebuah metode untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi mereka melalui pengukuran apakah kualitas yang dirasakan kurang, memenuhi, atau melebihi harapan mereka. Sedangkan *Subtractive Disconfirmation* adalah sebuah metode untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi melalui pengukuran peringkat variabel harapan dikurangi dengan peringkat variabel kualitas yang dirasakan, kualitas yang dirasakan dikurangi harapan; skor kesenjangan yang dihasilkan dapat bernilai positif, negatif, atau nol (Berryman, 2015).

Jika kinerja yang dialami memenuhi atau melebihi harapan (disebut "diskonfirmasi positif"), maka terjadi kepuasan. Jika kinerja yang dialami tidak sesuai dengan harapan (disebut "diskonfirmasi negatif"), maka terjadi diskonfirmasi. Karena diskonfirmasi adalah konsep utama dalam EDM, penting untuk mengetahui apakah cara menerapkannya mempengaruhi temuan (Zhang et al., 2022).

Diskonfirmasi positif (kinerja yang lebih baik dari yang diharapkan) menghasilkan kepuasan, dan diskonfirmasi negatif (kinerja yang lebih buruk dari yang diharapkan) menghasilkan ketidakpuasan. Semakin besar nilai diskonfirmasi, semakin besar pula perbedaan antara kinerja dan ekspektasi (Zhang et al., 2022).

Di sisi lain, mengingat peran ekspektasi yang dapat diabaikan dan pengaruh langsung yang lebih kuat dari variabel kualitas yang dirasakan terhadap diskonfirmasi yang dirasakan dibandingkan dengan pengaruh langsungnya terhadap kepuasan, maka hal ini menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana kualitas yang dirasakan didiskonfirmasikan. Jika kualitas yang dirasakan sedang dikonfirmasi atau tidak dikonfirmasi tetapi harapan tidak berfungsi sebagai referensi untuk kualitas yang dirasakan, maka, bias variabel yang dihilangkan mungkin memiliki peran dalam efek keseluruhan kualitas yang dirasakan dalam model (Berryman, 2015).

Pilihan cara menerapkan diskonfirmasi menghasilkan ukuran efek yang berbeda secara signifikan untuk hubungan ekspektasi terhadap diskonfirmasi, diskonfirmasi terhadap kepuasan, dan ekspektasi terhadap kepuasan. Sedangkan berdasarkan penelitian dari Zhang et al. (2022), diketahui bahwa ekspektasi berhubungan sangat negatif dengan diskonfirmasi ketika operasionalisasi subtraktif dipilih. Operasionalisasi subtraktif menghasilkan efek yang jauh lebih positif dari diskonfirmasi dan ekspektasi terhadap kepuasan. (Zhang et al., 2022).

2.1.6. Customer Satisfaction

Customer satisfaction adalah perasaan atau keadaan emosional yang dialami berdasarkan terpenuhi atau tidaknya harapan seseorang; jika harapannya terpenuhi, maka orang tersebut merasa puas; jika harapannya tidak terpenuhi, maka orang tersebut merasa tidak puas. *Customer satisfaction* merupakan variabel mediasi antara anteseden dan konsekuensi perilaku dari keluhan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Berryman, 2015).

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan seseorang dalam bentuk kesenangan atau kekecewaan sebagai hasil dari perbandingan antara ekspektasi terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan kenyataan yang diterima. Kepuasan memainkan peran penting dalam memediasi hubungan antara nilai yang dirasakan (*perceived value*) dan niat untuk melanjutkan (*continuance intention*) (M. A. Nugroho et al., 2019).

Hasil penelitian dari M. A. Nugroho et al., (2019) menunjukkan bahwa kepuasan mampu memediasi hubungan antara *perceived value* dan *continuance intention* secara penuh dengan VAF (*Variance Accounting For*) sebesar 97%. Hal ini berarti bahwa kepuasan merupakan variabel yang unggul dan mampu mendominasi model di mana 97% dari model dijelaskan oleh jalur melalui kepuasan. Dengan kata lain, kepuasan memainkan peran penting dalam hubungan antara nilai yang dirasakan dan niat untuk melanjutkan. Dapat disimpulkan bahwa

ketika pengguna tidak puas dengan sistem, hal itu dapat menyebabkan pengguna tidak mau untuk terus menggunakan sistem tertentu, terlepas dari persepsi pengguna yang tinggi pada sistem tersebut (M. A. Nugroho et al., 2019).

Hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, serta semua interaksi layanan harus dikelola untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Terdapat peningkatan kesadaran bahwa tujuan akhir dari pengukuran kepuasan pelanggan adalah loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan yang lebih tinggi akan menghasilkan peningkatan loyalitas pelanggan (Annamdevula & Bellamkonda, 2016).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Pengarang	Judul Artikel	Nama Jurnal	Temuan Hasil Penelitian
1	Zhang et al. (2022)	The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice	Public Administration Review, Vol 82, Issue 1, Pages 147-159	<ol style="list-style-type: none"> EDM menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat muncul dari sebuah proses di mana masyarakat membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja layanan publik dengan harapan mereka sebelumnya. Kepuasan terjadi jika kinerja yang dirasakan memenuhi atau melebihi harapan.
2	Morgeson (2012)	Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal	Journal of Public Administration Research and Theory, Vol 23,	<ol style="list-style-type: none"> EDM berfungsi dengan baik dalam hal layanan pemerintah federal, menegaskan dan membangun temuan-temuan

No	Pengarang	Judul Artikel	Nama Jurnal	Temuan Hasil Penelitian
		Government: Testing and Expanding the Model	Issue 2, Pages 289-305	dari penelitian sebelumnya mengenai model ini dibandingkan dengan layanan pemerintah daerah. 2. Analisis EDM yang diperluas menemukan hubungan yang signifikan antara identitas partai, ideologi, kepercayaan, dan harapan, yang menunjukkan arah baru untuk penelitian di masa depan dengan menggunakan model ini.
3	Berryman (2015)	Modeling Public Satisfaction with School Quality: A Test of the American Customer Satisfaction Index Model	Educational Policy Studies Dissertations, Georgia State University	1. Kepuasan berpengaruh terhadap hasil perilaku yang menarik bagi pembuat kebijakan, yang dimodelkan sebagai keinginan untuk memilih pilihan sekolah yang berbeda atau kesediaan untuk merekomendasikan sekolah negeri kepada orang lain. 2. Kepuasan memiliki efek negatif yang kuat pada keinginan untuk memilih opsi sekolah yang berbeda dan efek positif yang kuat pada kesediaan untuk merekomendasikan sekolah negeri kepada orang lain.

No	Pengarang	Judul Artikel	Nama Jurnal	Temuan Hasil Penelitian
4	Van Ryzin (2004)	Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services	Journal of Policy Analysis and Management, Vol 23, Issue 3, Pages 433-448	Penilaian kepuasan ditentukan-tidak hanya oleh kinerja produk atau layanan- tetapi juga oleh proses di mana konsumen membandingkan kinerja dengan ekspektasi mereka sebelumnya.
5	Venkatesh et al. (2003)	User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View	MIS Quarterly, Vol 27, Issue 3, Pages 425	1. Formulasi Model UTAUT. 2. UTAUT menyediakan alat yang berguna bagi para pimpinan yang perlu menilai kemungkinan keberhasilan pengenalan teknologi baru dan membantu mereka memahami faktor pendorong penerimaan untuk secara proaktif merancang intervensi (termasuk pelatihan, pemasaran, dan lain-lain) yang ditargetkan pada populasi pengguna yang mungkin cenderung tidak mau mengadopsi dan menggunakan sistem baru.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

No	Pengarang	Judul Artikel	Nama Jurnal	Temuan Hasil Penelitian
6	Aditi et al. (2021)	The Role of E-Services, Quality System and Perceived Value on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Indonesian SMEs	Journal of Industrial Engineering & Management Research, Vol 2, Issue 3, Pages 193-205	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-service memiliki dampak positif dan signifikan terhadap e-satisfaction melalui perceived value. 2. Terdapat hubungan yang positif dan tidak signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan elektronik melalui nilai yang dirasakan. 3. Kebaruan dari penelitian ini adalah model korelasi pengaruh e-service, kualitas sistem dan nilai yang dirasakan terhadap kepuasan elektronik UKM.
7	Annamdevula & Bellamkonda (2016)	The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction	Journal of Modelling in Management	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terbukti dapat bertindak sebagai mediator antara kualitas layanan dan loyalitas mahasiswa. 2. Kualitas layanan ditemukan memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan mahasiswa.
8	Nugroho et al. (2019)	The Role of Satisfaction on Perceived Value and E-Learning Usage Continuity Relationship	The Fifth Information Systems International Conference, 23-24 July 2019, Surabaya, Indonesia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan dapat bertindak sebagai variabel mediasi penuh (jenis variabel mediasi tidak langsung) dalam hubungan antara persepsi nilai dan niat untuk terus menggunakan e-learning. 2. Penelitian ini menyoroti bahwa kepuasan dalam

No	Pengarang	Judul Artikel	Nama Jurnal	Temuan Hasil Penelitian
				hubungan perceived value dan continuance intention yang telah diuji secara terpisah dan parsial pada penelitian sebelumnya.
9	Pham et al. (2019)	Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam	International Journal of Educational Technology in Higher Education, Vol 16, Issue 1, Pages 7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas layanan e-learning merupakan konstruk orde dua yang terdiri dari tiga faktor, yaitu, kualitas sistem e-learning, kualitas instruktur e-learning dan materi pelajaran, serta kualitas layanan administrasi dan dukungan e-learning. 2. Kualitas sistem e-learning merupakan dimensi yang paling penting dari kualitas layanan e-learning secara keseluruhan. 3. Kualitas layanan e-learning secara keseluruhan berhubungan positif dengan kepuasan siswa e-learning. 4. Kualitas layanan e-learning secara keseluruhan memiliki efek langsung pada loyalitas siswa e-learning.
10	Šafarik & Cakoci (2018)	New Challenges and Perspectives in Customs Law	XVI International Scientific Conference "The Optimization of Organization and Legal Solutions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elektronisasi pemberitahuan pabean dianggap sebagai langkah utama yang dapat membantu meningkatkan efektivitas prosedur pabean.

No	Pengarang	Judul Artikel	Nama Jurnal	Temuan Hasil Penelitian
			concerning Public Revenues and Expenditures in Social Interest", University in Košice, Temida 2, Pages 615-630	2. Elektronisasi dapat menjamin pertukaran informasi yang cepat antara agen-agen yang relevan sebagai faktor untuk meningkatkan lingkungan ekonomi.
11	Mammadov (2020)	Customs System and Using Advanced Technologies in Customs	Master Thesis, Technische Universität Wien	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrasi Kepabeanan bergantung pada kebutuhan organisasi dan persyaratan layanan untuk membangun SMART Customs (memanfaatkan teknologi). 2. Analisis data kepabeanan sebagai bagian dari sistem manajemen risiko harus digunakan lebih kuat di seluruh Administrasi Kepabeanan Nasional (customs streamline, lebih efisien). 3. Pertukaran data yang efektif antara Administrasi Kepabeanan Nasional harus dikembangkan untuk memprediksi perdagangan ilegal dan kegiatan selundupan yang berbahaya di awal (Electronic Data Interchange dioperasikan oleh WCO). 4. Administrasi Kepabeanan perlu secara aktif mengembangkan dialog dan

No	Pengarang	Judul Artikel	Nama Jurnal	Temuan Hasil Penelitian
				<p>kemitraan dengan komunitas bisnis, lembaga penelitian dan pengembangan di tingkat lokal dan internasional (kolaborasi dan sinergi).</p> <p>5. Administrasi Kepabeanaan juga berpartisipasi dalam pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan yang dipromosikan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (Global green ecosystem).</p> <p>6. Akademi Pengetahuan sangat penting bagi Administrasi Kepabeanaan (kompetensi).</p> <p>7. Institut Kepemimpinan juga harus dikembangkan dalam Organisasi Kepabeanaan (leadership).</p>

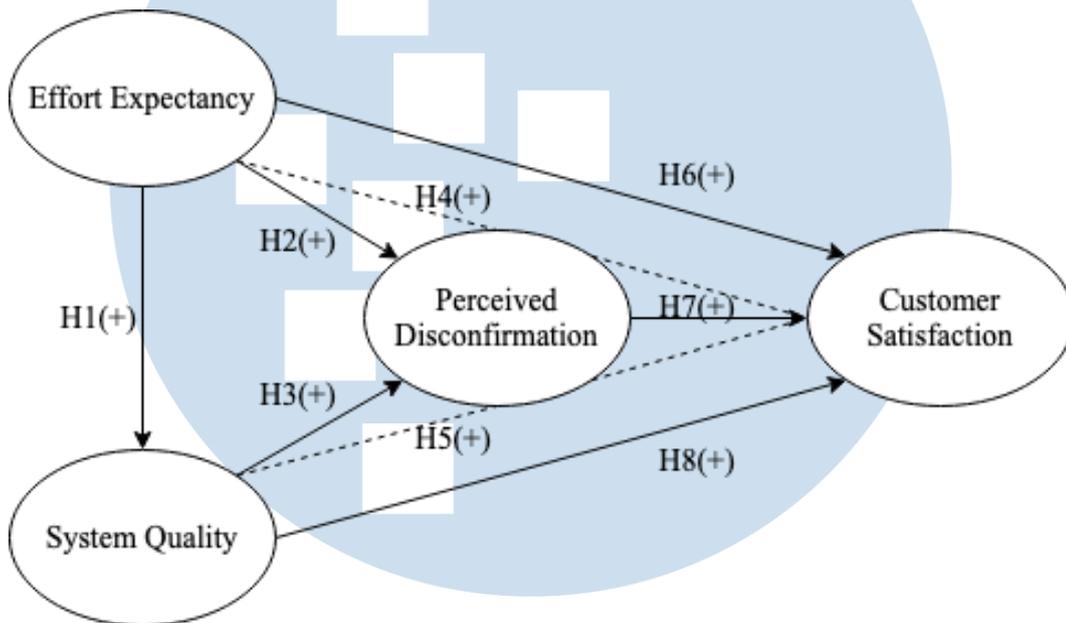
Sumber: Hasil Olahan Peneliti

2.3 Kerangka Konseptual

Model penelitian ini mengadopsi dari *Expectation Disconfirmation Model (EDM)* dari penelitian Van Ryzin (2004) yang berjudul "*Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction With Urban Services*" dimana terdapat penelitian lebih lanjut dari Zhang et al. (2022) yang berjudul "*The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice*" dan Morgeson (2012) yang berjudul "*Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model*". Referensi penelitian ini dipilih

karena dirasa paling sesuai dan berkaitan dengan masalah penelitian yang dimiliki peneliti. Berikut adalah model digunakan dalam model penelitian ini:

Adapun model kerangka pikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

2.4.1 Hubungan *Effort Expectancy* terhadap *System Quality*

Ekspektasi dan kinerja diasumsikan berkorelasi, meskipun arah kausalitas dari hubungan tersebut tidak didefinisikan. Ekspektasi dan kinerja dikonsepsikan sebagai variabel eksogen dalam model karena diasumsikan sudah ada sebelum adanya *disconfirmation* (Van Ryzin, 2006).

Menurut Morgeson (2012), konsisten dengan model ACSI (*American Customer Satisfaction Index*), ia meramalkan bahwa ekspektasi juga akan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas yang dirasakan (Berryman, 2015).

Hubungan langsung antara ekspektasi dan kualitas yang dirasakan mungkin disebabkan oleh dua efek yang berbeda. Pertama, masyarakat mungkin hanya memiliki sedikit bukti untuk menilai kinerja yang dirasakan karena mereka memiliki tingkat keterlibatan yang rendah dengan layanan tersebut atau mereka tidak memiliki kesadaran akan kinerja layanan tersebut. Kedua, dalam upaya untuk mengurangi ketimpangan (disonansi) secara kognitif, seseorang dapat mengasimilasi penilaian kepuasannya terhadap ekspektasi mereka (Berryman, 2015).

H1 (*Effort Expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *System Quality*)

2.4.2 Hubungan *Effort Expectancy* terhadap *Perceived Disconfirmation*

Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003) menyatakan bahwa *Effort Expectancy* didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang diharapkan terkait dengan penggunaan sistem. Tiga dimensi dari model yang ada menangkap konstruk *Effort Expectancy*: persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kompleksitas (*complexity*), dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Van Ryzin (2004) menyatakan bahwa *Perceived Disconfirmation* mengukur kesenjangan antara ekspektasi dengan persepsi terhadap kualitas produk atau pelayanan yang diterima atau dialami.

Selanjutnya, hubungan antara ekspektasi dan diskonfirmasi yang dirasakan adalah salah satu hasil yang agak tidak terduga yang terlihat dalam model dan dengan demikian perlu mendapat penekanan khusus (Morgeson, 2012). Ekspektasi yang lebih kuat tampaknya tidak menghasilkan probabilitas yang lebih besar dari diskonfirmasi atas ekspektasi yang negatif terhadap pemerintah secara umum. Temuan yang tampaknya terus-menerus dari hubungan nol atau bahkan positif antara ekspektasi dan diskonfirmasi yang dirasakan ini patut mendapat perhatian

lebih besar dan pengembangan teoritis dalam literatur administrasi publik (Morgeson, 2012).

Namun, hal ini kemungkinan besar dijelaskan oleh fakta bahwa warga negara cenderung memiliki ekspektasi yang tidak realistis terhadap layanan yang akan mereka terima dari pemerintah, mengingat kritik yang meluas dan terpublikasi dengan baik terhadap tingkat pemerintahan ini dari berbagai pihak. Pada gilirannya, ekspektasi yang sangat rendah ini menghasilkan diskonfirmasi yang positif di antara sebagian besar warga masyarakat, dengan layanan yang melebihi ekspektasi yang pernah mereka rasakan, dibandingkan dengan yang diprediksi oleh model (Morgeson, 2012).

Semakin tinggi ekspektasi terhadap layanan, semakin besar kemungkinan terjadinya diskonfirmasi negatif (yaitu, persepsi bahwa layanan "lebih buruk dari yang diharapkan"). Sebaliknya, semakin rendah ekspektasi terhadap layanan, semakin besar kemungkinan diskonfirmasi positif (yaitu, persepsi terhadap layanan yang "lebih baik dari yang diharapkan") (Serrano et al., 2018).

H2 (*Effort Expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *Perceived Disconfirmation*)

2.4.3 Hubungan *System Quality* terhadap *Perceived Disconfirmation*

Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem yang dapat diukur dengan melihat bagian fungsionalnya, yaitu kegunaan (Aditi et al., 2021). Kemudian Van Ryzin (2004) menyatakan bahwa *Perceived Disconfirmation* mengukur kesenjangan antara ekspektasi dengan persepsi terhadap kualitas produk atau pelayanan yang diterima atau dialami. Pengaruh langsung kinerja terhadap kepuasan, merupakan hubungan yang paling sering dipertimbangkan dalam analisis data survei masyarakat, yaitu bahwa penilaian masyarakat terhadap layanan pemerintah secara

individu mendorong penilaian kepuasan mereka secara keseluruhan (Van Ryzin, 2006).

Ekspektasi hampir tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived disconfirmation* sedangkan hubungan antara *perceived quality* dan *perceived disconfirmation* cenderung merupakan hubungan yang paling kuat diantara anteseden kepuasan lainnya, sehingga menimbulkan pertanyaan apakah hanya *perceived quality* yang terkonfirmasi atau tidak terkonfirmasi (Berryman, 2015).

H3 (*System Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Perceived Disconfirmation*)

2.4.4 Hubungan *Effort Expectancy* terhadap *Customer Satisfaction* melalui *Perceived Disconfirmation*

Diskonfirmasi yang dirasakan juga berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan, menunjukkan bahwa masyarakat yang memiliki ekspektasi sebelumnya terhadap layanan pemerintah juga lebih puas dengan pengalaman mereka, seperti yang dihipotesiskan dalam model EDM. Dalam hal ini, diskonfirmasi atas ekspektasi tidak menjadi penentu yang kuat terhadap kepuasan dalam konteks pemerintahan (Morgeson, 2012).

Pemahaman bahwa menurunnya kepercayaan akan menciptakan lingkungan dengan ekspektasi yang rendah yang pada saatnya nanti akan merugikan kepuasan masyarakat tentunya dapat mempersiapkan pimpinan pemerintahan untuk menghadapi lingkungan penyelenggaraan layanan yang lebih menantang (Morgeson, 2012).

Ekspektasi dan terutama diskonfirmasi merupakan proses penting dalam pembentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Meskipun kinerja yang diukur melalui penilaian terhadap layanan tertentu juga penting sebagai penentu kepuasan masyarakat, tampaknya efek kinerja saja tidak cukup untuk

menggambarkan dasar yang digunakan masyarakat untuk menilai kepuasan mereka terhadap layanan pemerintah (Van Ryzin, 2004).

H4 (*Effort Expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* melalui *Perceived Disconfirmation*)

2.4.5 Hubungan *System Quality* terhadap *Customer Satisfaction* melalui *Perceived Disconfirmation*

Variabel kualitas yang dirasakan memiliki dampak langsung yang lebih kuat pada *perceived disconfirmation* dibandingkan pada kepuasan yang menunjukkan bahwa meskipun kualitas yang dirasakan penting dalam menentukan kepuasan secara langsung, namun kualitas yang dirasakan memiliki dampak yang lebih besar pada penentuan kepuasan ketika dimediasi oleh diskonfirmasi (Berryman, 2015).

Terdapat dukungan kuat untuk menjelaskan model diskonfirmasi ekspektasi dengan model kinerja sebagai penjelasan pembentukan kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap layanan pemerintah. Perhatian sekarang beralih ke koefisien jalur struktural dan penjelasan apa yang mereka berikan tentang mekanisme yang mungkin terjadi di mana penilaian kepuasan masyarakat dapat dibentuk (Van Ryzin, 2004).

Kualitas yang dirasakan memiliki efek yang lebih besar pada kepuasan secara tidak langsung melalui variabel diskonfirmasi daripada secara langsung (Berryman, 2015).

H5 (*System Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* melalui *Perceived Disconfirmation*)

2.4.6 Hubungan *Effort Expectancy* terhadap *Customer Satisfaction*

Van Ryzin (2004) menyatakan bahwa dengan menggunakan pengukuran langsung dari harapan masyarakat mengenai suatu layanan, menjelaskan tingkat kepuasan terhadap layanan tersebut. Salah satu alasan penting mengapa kondisi layanan yang objektif tidak mempengaruhi tingkat kepuasan adalah karena masyarakat menginterpretasikan kondisi layanan yang obyektif melalui ekspektasi subjektif mereka. Masyarakat akan menilai apa yang mereka dapatkan dari apa yang mereka harapkan (Van Ryzin, 2004).

Selain itu Zhang et al. (2022) menyatakan bahwa kinerja yang dirasakan mempengaruhi kepuasan secara langsung, seperti halnya ekspektasi. Efek positif langsung dari ekspektasi terhadap kepuasan, yang dapat terjadi ketika masyarakat tidak menyadari atau tidak mampu menilai kinerja layanan pemerintah, atau mengasimilasikan penilaian kepuasan mereka dengan ekspektasi yang mereka pegang sebelumnya karena alasan mengurangi rasa tidak nyaman atau mempertahankan diri (Van Ryzin, 2006).

Menurut Morgeson (2012) menunjukkan bahwa dalam mengelola ekspektasi merupakan dilema yang sulit bagi pemerintah. Karena keterbatasan pemerintah dalam mengelola ekspektasi, periode penurunan ekspektasi yang disebabkan oleh kekuatan internal maupun eksternal akan sulit diatasi dan oleh karena itu kemungkinan besar akan berdampak buruk terhadap kepuasan yang tidak dapat dikontrol oleh pemerintah. Ekspektasi ditemukan secara positif dan signifikan terkait dengan kepuasan seperti yang diperkirakan, meskipun pengaruhnya cukup kecil (Morgeson, 2012).

Mengenai ekspektasi dan kualitas yang dirasakan, Morgeson (2012) memprediksikan bahwa ekspektasi akan memiliki pengaruh positif langsung terhadap kepuasan karena ekspektasi membentuk dasar penilaian kepuasan (Berryman, 2015).

Hal tersebut didukung oleh Ferreira et al. (2023) dimana komponen kepuasan hanya terjadi setelah semua pengambilan keputusan pelanggan selesai, maka perlu untuk memenuhi ekspektasi pelanggan mengenai kualitas layanan; akibatnya, hal ini akan memungkinkan organisasi untuk menjaga agar pelanggan tetap setia pada layanannya.

H6 (*Effort Expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*)

2.4.7 Hubungan *Perceived Disconfirmation* terhadap *Customer Satisfaction*

Ekspektasi dan kinerja secara bersama-sama menentukan diskonfirmasi. Secara khusus, kinerja yang tinggi diduga mengarah pada diskonfirmasi yang lebih positif (hubungan yang positif), dengan asumsi yang lain sama, sementara ekspektasi yang tinggi diduga menghasilkan diskonfirmasi yang lebih negatif (hubungan yang negatif), dengan asumsi yang lain sama. Diskonfirmasi, pada gilirannya, berhubungan positif dengan kepuasan: diskonfirmasi positif berhubungan dengan kepuasan yang lebih tinggi, sementara diskonfirmasi negatif berhubungan dengan kepuasan yang lebih rendah (Van Ryzin, 2006).

Perlu dicatat bahwa ada bukti dalam literatur perilaku konsumen tentang keuntungan mengajukan pertanyaan eksplisit tentang diskonfirmasi, misalnya pertanyaan dengan "jauh lebih buruk daripada yang diharapkan" hingga "jauh lebih baik daripada yang diharapkan" sebagai titik akhir skala, karena variabel semacam itu telah ditemukan untuk menjelaskan varian kepuasan dengan lebih baik (Van Ryzin, 2004).

Berdasarkan Van Ryzin (2006), diketahui bahwa diskonfirmasi subtraktif dibandingkan dengan diskonfirmasi langsung memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan. Hubungan antara diskonfirmasi dan kepuasan dengan menggunakan ukuran subtraktif dan pengukuran langsung, masing-masing, dan efek diskonfirmasi subtraktif ditemukan lebih menonjol (Zhang et al., 2022).

H7 (*Perceived Disconfirmation* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*)

2.4.8 Hubungan *System Quality* terhadap *Customer Satisfaction*

Penelitian yang dilakukan oleh Pham et al. (2019) menyatakan bahwa ketika infrastruktur teknologi *online* masih dalam tahap pengembangan, kualitas sistem sangat penting untuk memberikan kontribusi terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Semakin baik kualitas sistem yang dirasakan, maka kepuasan pengguna sistem akan semakin meningkat (Aditi et al., 2021). Selain itu Zhang et al. (2022) menyatakan bahwa kinerja yang dirasakan mempengaruhi kepuasan secara langsung, seperti halnya ekspektasi.

Kualitas yang dirasakan adalah salah satu anteseden dari kepuasan dan diharapkan memiliki pengaruh positif langsung terhadap variabel nilai yang dirasakan dan kepuasan secara keseluruhan (Berryman, 2015).

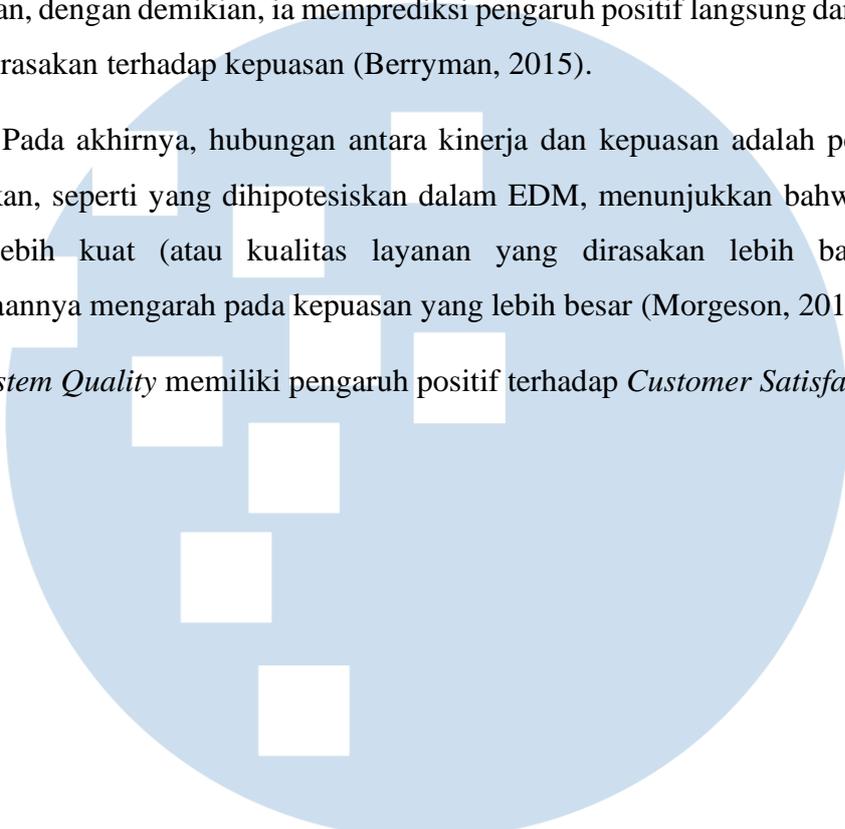
Hubungan langsung yang relatif kuat antara kualitas yang dirasakan dan kepuasan akan menunjukkan bahwa penilaian kepuasan warga negara didasarkan terutama pada kualitas yang dirasakan dengan sedikit mengacu pada ekspektasi mereka. Selanjutnya, disebutkan bahwa hubungan langsung yang kuat ini dapat meniadakan penggunaan model diskonfirmasi ekspektasi dengan kepuasan masyarakat (Berryman, 2015).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Berryman (2015), disebutkan bahwa koefisien jalur yang lebih kecil untuk pengaruh langsung dari *perceived disconfirmation* terhadap kepuasan dan pengaruh tidak langsung yang lebih besar dari *perceived disconfirmation* terhadap kepuasan, peran variabel tersebut masih ambigu. Di sisi lain Morgeson (2012) mendalilkan bahwa persepsi kualitas sama pentingnya dengan ekspektasi atau diskonfirmasi dalam membuat penilaian

kepuasan, dengan demikian, ia memprediksi pengaruh positif langsung dari kualitas yang dirasakan terhadap kepuasan (Berryman, 2015).

Pada akhirnya, hubungan antara kinerja dan kepuasan adalah positif dan signifikan, seperti yang dihipotesiskan dalam EDM, menunjukkan bahwa kinerja yang lebih kuat (atau kualitas layanan yang dirasakan lebih baik) pada kenyataannya mengarah pada kepuasan yang lebih besar (Morgeson, 2012).

H8 (*System Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*)

A large, light blue watermark logo of Universitas Multimedia Nusantara (UMMN) is centered on the page. It features a stylized 'U' shape composed of several white squares arranged in a grid pattern, set against a light blue circular background.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA