

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dengan adanya transformasi digital di Kementerian Keuangan, berbagai instrumen didorong untuk menjadi digital untuk akuntabilitas dan peningkatan kualitas sistem termasuk untuk penyampaian layanan *Customs Declaration* (CD) dari penumpang kedatangan internasional kepada Bea Cukai. Setelah penghapusan penggunaan CD konvensional yang masih menggunakan formulir kertas, saat ini Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta memberlakukan CD berbasis elektronik atau *Electronic Customs Declaration* (ECD) dengan harapan dapat meningkatkan ketertiban administrasi, kualitas sistem, dan kelancaran proses kepabeanan yang bermuara pada kepuasan penumpang kedatangan internasional.

Namun tujuan awal ECD sebagai transformasi digital untuk kepuasan penumpang kurang sejalan dengan implementasi awal dimana terdapat berbagai keluhan penumpang. Fenomena yang terjadi disebabkan karena ketidakpuasan penumpang terhadap penerapan ECD, sehingga tercipta *gap* yang menimbulkan tantangan kepada Bea Cukai untuk memberikan pelayanan yang makin baik.

Penelitian yang dilakukan berfokus menganalisis faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan penumpang kedatangan internasional terhadap penggunaan ECD di SHIA dengan menggunakan pendekatan EDM (*Expectation Disconfirmation Model*). Variabel di dalam teori EDM terdiri dari *Effort Expectancy*, *System Quality*, *Perceived Disconfirmation*, dan *Customer Satisfaction*. Dimana penelitian dilakukan dengan menganalisis pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan, lalu dilanjutkan dengan pengaruh setiap variabel terhadap variabel lainnya, sehingga dapat diketahui faktor dominan apa yang mempengaruhi kepuasan penumpang.

Untuk meningkatkan *Customer Satisfaction* tidak hanya dipengaruhi langsung dari variabel *Effort Expectancy* dan *System Quality* saja, namun dibutuhkan variabel *Perceived Disconfirmation* yang berperan sebagai variabel laten sekaligus sebagai mediator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Perceived Disconfirmation* memiliki pengaruh terbesar terhadap *Customer Satisfaction*, diikuti oleh variabel *Effort Expectancy* dan *System Quality*.

Terkait *Perceived Disconfirmation*, bahwa untuk meningkatkan kepuasan penumpang dibutuhkan kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi yang besar. Artinya untuk mempertahankan kepuasan penumpang, Bea Cukai Soekarno Hatta harus terus menyediakan kualitas sistem di atas ekspektasi penumpang. Namun pada satu titik ketika kualitas sistem yang diberikan oleh Bea Cukai Soekarno Hatta sudah sangat baik dan sudah sesuai harapan penumpang, maka kesenjangan tersebut

menjadi hal yang biasa saja dan tidak dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Bea Cukai Soekarno Hatta harus terus berinovasi supaya kesenjangan tersebut makin besar sehingga kepuasan penumpang tetap terjaga bahkan terus meningkat.

Selanjutnya *Effort Expectancy* juga memainkan peran penting terhadap *Customer Satisfaction*, dimana ekspektasi kemudahan menggunakan ECD bisa langsung mempengaruhi penumpang untuk kepuasan yang lebih besar dibandingkan dengan bantuan mediasi variabel *Perceived Disconfirmation*. Di sisi lain, perancangan dan awal pembuatan sistem ECD ini tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan Bea Cukai Soekarno Hatta saja, melainkan dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan ekspektasi penumpang. Penumpang menilai kemudahan proses kepabeanan melalui sistem ECD, jika menurut penumpang mudah maka penumpang puas.

Kemudian terkait *System Quality*, bahwa kualitas sistem ECD yang ada saat ini belum cukup untuk mempengaruhi kepuasan penumpang, ternyata dibutuhkan variabel *Perceived Disconfirmation* yaitu kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi yang dimiliki penumpang terkait penerapan ECD. Penumpang melihat bahwa ekspektasi yang diharapkan terhadap kualitas yang diterima memiliki kesenjangan, dimana semakin tinggi kesenjangan tersebut maka kepuasan penumpang akan semakin meningkat.

Secanggih dan sebagus apapun kualitas sistem ECD yang dimiliki oleh Bea Cukai Soekarno Hatta, selama ECD menyulitkan penumpang maka penumpang

akan menilai sistem itu tidak bagus. Penumpang tidak mengetahui kualitas yang ada di dalam sistem ECD, maka secara tidak langsung penumpang mengabaikan dan tidak peduli seperti apa sistem ECD. Penumpang hanya peduli apakah penggunaan ECD mudah atau justru menyulitkan mereka.

Sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas sistem belum cukup berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Agar kualitas sistem dapat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, maka harus dipertimbangkan faktor kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi penumpang yang menggunakan ECD, dalam artian dibutuhkan peningkatan bahwa penerapan ECD lebih baik dibanding CD konvensional, penggunaan ECD yang lebih mudah dari yang diharapkan, kualitas sistem ECD lebih baik dari yang diharapkan, dan menunjukkan kepada penumpang bahwa penerapan ECD dapat mempercepat proses kepabeanan dan mengurangi kepadatan di area pemeriksaan pabean dibanding CD konvensional.

Hal ini terlihat saat penerapan awal penggunaan ECD di Juni 2022 terjadi perubahan CD konvensional menjadi ECD, dimana seharusnya digitalisasi dapat meningkatkan kepuasan penumpang ternyata justru ada fenomena yang timbul yaitu keluhan di periode Juli-Desember 2022. Bea Cukai Soekarno Hatta terus melakukan berbagai *improvement* sejak awal Tahun 2023, sehingga ditemukan perbedaan saat periode penelitian Maret-Mei 2023 dimana penumpang puas terhadap penerapan ECD. Sehingga hasil penelitian membuktikan bahwa bagi

penumpang lebih penting kemudahan penggunaan, tidak peduli kualitas sistem seperti apa, selama itu tidak menyulitkan penumpang maka persepsi penumpang kualitas sistem sudah baik dan penumpang puas.

Penting bagi Bea Cukai untuk memperhatikan dan meningkatkan tidak hanya faktor dominan saja, tetapi juga semua faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Persepsi penumpang yang tercipta akan semakin baik jika Bea Cukai mampu memberikan sistem ECD lebih baik lagi dibanding ekspektasi penumpang, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan penumpang dalam penggunaan ECD.

5.2. Saran

Peneliti mengusulkan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan implikasi manajerial bagi organisasi dalam membuat kebijakan dan penyempurnaan dalam penerapan ECD. Dari perspektif Bea Cukai, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan terhadap penggunaan ECD untuk meningkatkan kepuasan dan mengurangi keluhan penumpang.

Untuk meningkatkan kepuasan dibutuhkan kesenjangan yang besar antara ekspektasi dan persepsi penumpang dalam menggunakan ECD. Dapat dikatakan jika di kemudian hari ketika kualitas sistem yang diberikan oleh Bea Cukai Soekarno Hatta sudah sangat baik dan sudah sesuai harapan penumpang, maka kesenjangan tersebut menjadi hal yang biasa saja dan tidak dapat meningkatkan

kepuasan penumpang, sehingga timbul saran bahwa Bea Cukai Soekarno Hatta harus terus berinovasi supaya kesenjangan tersebut makin besar sehingga kepuasan penumpang tetap terjaga bahkan terus meningkat. Inovasi ini penting untuk meningkatkan kepuasan penumpang, mulai dari perbaikan layanan dan kualitas sistem secara berkala, menambahkan fitur-fitur sesuai kebutuhan penumpang, hingga integrasi sistem dengan instansi lain. Semua hal tersebut dilakukan demi kepuasan penumpang tanpa mengabaikan aspek pengawasan.

Dalam berinovasi selain mengembangkan kualitas sistem ECD, Bea Cukai Soekarno Hatta perlu 'mendengarkan' kebutuhan penumpang untuk mengetahui ekspektasi penumpang. Penumpang menilai kemudahan proses kepabeanan melalui sistem ECD, jika menurut penumpang mudah maka penumpang puas artinya ekspektasi penumpang terkonfirmasi.

Terbukti bahwa ekspektasi kemudahan menggunakan ECD dapat langsung mempengaruhi kepuasan penumpang, berbeda dengan kualitas sistem yang belum cukup untuk mempengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang puas jika sistem ECD mudah untuk digunakan tanpa melihat kualitas sistem itu sendiri. Bea Cukai Soekarno Hatta perlu mengomunikasikan lebih gencar penerapan ECD melalui sosialisasi, berita, maupun konten dalam media sosial, untuk menginformasikan penumpang atau calon penumpang bahwa kualitas sistem ECD sudah lebih baik dibanding CD konvensional. Dengan adanya hal ini, penumpang akan mengetahui bagaimana kualitas sistem dan penerapan ECD di Bea Cukai Soekarno Hatta.

Terlepas dari saran dan implikasi manajerial yang telah diberikan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat ditingkatkan untuk penelitian selanjutnya berupa implikasi teoritis. Penelitian dilakukan dengan membatasi lokasi penelitian secara geografis yang berfokus pada populasi penumpang hanya pada 1 lokasi, secara spesifik di Terminal 3 SHIA. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memperluas lokasi (*scope*) penelitian seperti di bandara internasional lain di Indonesia, sehingga mendapatkan gambaran hasil persepsi penumpang secara luas dan menyeluruh.

Penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan dengan memfokuskan pada subjek penelitian yang lebih beragam tidak hanya kepada penumpang WNI, namun juga terhadap penumpang WNA (Warga Negara Asing) yang tiba dari luar negeri. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan persepsi baru yang lebih beragam karena perbedaan kultur, pengalaman, perilaku, dan kebiasaan setiap penumpang dari berbagai negara.

Proses kepabeanan dengan menggunakan ECD dapat menimbulkan banyak persepsi bagi penumpang. Saran untuk penelitian selanjutnya dapat dipertimbangkan untuk menambah beberapa variabel lain seperti variabel *trust*, *behavior*, dan *loyalty* guna mempertajam penelitian. Model penelitian yang dikembangkan tersebut akan diukur bagaimana tingkat kepercayaan penumpang terhadap Bea Cukai, perilaku penumpang, hingga *loyalty* pengguna ECD dengan cara melihat umpan balik (*feedback*) terhadap pengalaman mereka menggunakan

ECD, apakah akan merekomendasikan ECD kepada orang lain, dan memberikan ulasan positif terhadap penggunaan ECD, serta akan senang untuk menggunakan kembali ECD di kemudian hari.

Selain itu saran untuk penelitian selanjutnya yaitu penelitian tidak hanya terbatas pada sektor industri penerbangan (*aviation*) dan pemerintahan (*government*), tetapi juga dapat diterapkan di sektor industri lain untuk melihat pengguna berdasarkan teori EDM. Melalui teori EDM kepuasan dapat diukur dengan variabel latennya yang dapat disesuaikan dengan perspektif penelitian dan sektor industri lain.

Pentingnya peran Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta dalam meningkatkan semua faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang pengguna ECD. *Perceived Disconfirmation* sebagai faktor dominan terhadap *Customer Satisfaction* perlu ditingkatkan lagi untuk ke depannya, sehingga akan memberikan pengalaman yang berkesan bagi penumpang dalam menggunakan ECD melebihi ekspektasi mereka. Oleh karena itu, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta perlu memfasilitasi segala hal yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan penumpang dengan menyeluruh untuk menuju kesempurnaan.

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