

## BAB III

### OBJEK DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh sistem *national single window* terhadap kepuasan pengguna jasa kepabeanan dibidang impor (survei pada pengguna jasa layanan dokumen impor pada kantor pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta).

Pada penelitian ini variabel Y merupakan variabel yang terikat oleh variabel X karena variabel Y mengikuti variabel X, sehingga perubahan pada variabel Y disebabkan oleh pengaruh variabel X. Adapun yang menjadi objek penelitian sebagai variabel bebas (*independent variable*) yaitu sistem *national single window*. Sedangkan masalah penelitian yang merupakan variabel terikat (*dependent variable*) adalah kepuasan pengguna jasa kepabeanan. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna jasa kepabeanan dibidang Impor di kantor pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai (kppbc) bandara Soekarno-Hatta.

Variabel bebas yang pertama adalah sistem *national single window* yang terdiri dari *support*, *capacity* dan *value*. Masalah penelitian yang merupakan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna jasa kepabeanan yang terdiri dari tingkat kinerja dan tingkat harapan pengguna jasa dari pelayanan kepabeanan di bidang impor.

## 3.2 Metode Penelitian

### 3.2.1 Jenis dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dan *verifikatif*. Menurut Sugiyono (2008:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu dengan variabel yang lain.

Jenis penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Dalam hal ini penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem *national single window* terhadap kepuasan pengguna jasa kepabeanan.

Penelitian ini dilakukan pada kurun waktu tertentu, maka metode penelitian yang digunakan adalah *Cross Sectional Method*. *Cross sectional method* adalah kegiatan riset yang dilakukan pada satu saat tertentu. Jadi fakta yang dapat digambarkan merupakan kegiatan pada saat tertentu. Selanjutnya berdasarkan fakta tersebut dilakukan penyimpulan mengenai masalah-masalah penelitian yang ingin dibuktikan atau dicari hubungannya (Freddy Rangkuti, 2008:20).

Berdasarkan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *descriptive survey* dan metode *explanatory survey*. Penelitian yang menggunakan *descriptive survey* dan metode *explanatory survey* dilakukan melalui kegiatan pengumpulan informasi dari sebagian populasi secara langsung di tempat kejadian (empirik) melalui alat kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi yang diteliti terhadap permasalahan penelitian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *descriptive survey* dan metode *explanatory survey*. Menurut Ker Linger yang dikutip oleh Sugiyono (2008:7), menyatakan metode *survei* yaitu:

Metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari *sampel* yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan variabel sosiologis maupun psikologis.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Penjabaran operasional dari variabel-variabel yang diteliti dapat dilihat pada Tabel 3.1 dibawah ini.

**TABEL 3.1**  
**OPERASIONALISASI VARIABEL**

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
<b>Sistem National Single Window (X)</b>	<i>National Single Window</i> merupakan suatu sistem yang memungkinkan <i>single submission</i> dari data dan informasi, <i>single and synchronou system</i> dari data dan informasi, serta <i>a single decision making</i> untuk pemeriksaan dan pengeluaran barang. Sugianto (2008:68)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Support</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat diperlukannya dukungan dari pejabat DJBC dimulai dari pimpinan sampai kepada para bawahannya terhadap pelaksanaan sistem NSW</li> </ul>	Interval
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat diperlukan pengalokasian sumber daya yang memadai disetiap tataran pemerintah Pembangunan NSW di KPPBC</li> </ul>	Interval
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat diperlukannya pembangunan infrastruktur dan suprastruktur sistem NSW di KPPBC Soekarno-Hatta</li> </ul>	Interval
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat diperlukannya sosialisasi yang optimal pada pelaksanaan sistem NSW</li> </ul>	Interval
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat diperlukannya perundang-undangan pada pelaksanaan sistem NSW</li> </ul>	Interval

**TABEL 3.1 LANJUTAN  
OPERASIONALISASI VARIABEL**

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Capacity</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat dukungan penyediaan sumber daya <i>financial</i> pada penerapan sistem NSW di KPPBC Soekarno-Hatta</li> <li>• Tingkat dukungan penyediaan perangkat fasilitas jaringan internet pada penerapan sistem NSW di KPPBC Soekarno-Hatta</li> <li>• Tingkat dukungan penyediaan fasilitas aplikasi layanan publik yang memadai pada pelaksanaan sistem NSW di KPPBC Soekarno-Hatta</li> <li>• Tingkat dukungan penyediaan sumber daya manusia yang handal di bidang teknologi informasi</li> </ul>	Interval
				Interval
				Interval
				Interval
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Value</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat peningkatan sumber daya saing dengan penerapan sistem NSW</li> <li>• Tingkat kepastian biaya dan kecepatan waktu pelayanan kepabeanan pada penerapan sistem NSW</li> <li>• Tingkat penggunaan sistem NSW guna mendukung penerapan <i>good public governance</i> DJBC</li> <li>• Tingkat perluasan akses pasar pada penerapan sistem NSW di pelayanan kepabeanan</li> <li>• Tingkat efektifitas dan efisiensi sumber daya pada penerapan sistem NSW</li> </ul>	Interval
				Interval
				Interval
				Interval

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat peningkatan sistem informasi pelayanan pada penerapan sistem NSW</li> </ul>	Interval
<b>Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanaan Impor (Y)</b>	Kepuasan dapat dilihat dari kesenjangan antara <i>customer perception</i> (persepsi konsumen) dengan <i>customer expectation</i> (harapan konsumen). Menurut James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmon (2006:129)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan Sistem <i>National Single Window</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kinerja dan harapan dukungan dari pejabat publik terhadap pelaksanaan sistem NSW</li> </ul>	Interval
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kinerja dan harapan petugas dalam memberikan sosialisasi pelaksanaan sistem NSW</li> </ul>	Interval
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kinerja dan harapan pembangunan infrastruktur dan suprastruktur sistem NSW</li> </ul>	Interval
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kinerja dan harapan ketersediaan perangkat fasilitas jaringan internet pada penerapan sistem NSW</li> </ul>	Interval
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kinerja dan harapan sumber daya manusia yang handal di bidang teknologi informasi terhadap pelaksanaan sistem NSW</li> </ul>	Interval
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat peningkatan sistem informasi pelayanan pada penerapan sistem NSW di Soetta</li> </ul>	Interval
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kinerja dan harapan kepastian biaya dan kecepatan waktu pelayanan kepabeanaan pada penerapan sistem NSW.</li> </ul>	Interval
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat efektifitas dan efisiensi sumber daya pada penerapan sistem NSW</li> </ul>	Interval

Sumber : Hasil Pengolahan Data

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Husein Umar (2008:42) yang dimaksud dengan data primer dan data sekunder adalah:

1. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empirik kepada pelaku langsung atau yang terlibat langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu, dengan kata lain data primer diperoleh secara langsung.
2. Data sekunder adalah Data yang diperoleh dari pihak lain atau hasil penelitian pihak lain atau data yang sudah tersedia sebelumnya yang diperoleh dari pihak lain yang berasal dari buku-buku, literatur, artikel dan jurnal ilmiah. Ada dua jenis data sekunder, yaitu data internal dan data eksternal. Kemudian yang termasuk data internal adalah data yang berasal dari dalam perusahaan, sedangkan data eksternal dapat berupa data yang dipublikasikan secara umum dan yang diperdagangkan (Jonathan Sarwono, 2008:37).

Secara lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian, maka peneliti mengumpulkan dan menyajikan dalam Tabel 3.2 berikut ini.



**TABEL 3.2**  
**JENIS DAN SUMBER DATA**

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Neraca Perdagangan Indonesia	Sekunder	Badan Pusat Statistik/ <i>Central Board of Statistics</i>
2.	Indeks Pelayanan Publik	Sekunder	www.kpk.go.id
3.	Jumlah blok perdagangan bebas	Sekunder	Bisnis Indonesia
4.	<i>Post Clearance Time</i>	Sekunder	www.beacukai.go.id, 2008
5.	Grafik Pengaduan dan Keluhan Ditjen Bea dan Cukai	Sekunder	Warta Bea Cukai edisi 421
6.	Persentase Persepsi Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanan Ditjen Bea Dan Cukai	Primer	Pra Penelitian
7.	<i>Jumlah Importir</i>	Primer	Pra Penelitian

Sumber: Hasil Pengolahan Data

### 3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

#### 3.2.4.1 Populasi

Populasi merupakan sekelompok objek yang yang dapat dijadikan sumber penelitian. Menurut Sugiyono (2008:90), "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Penentuan populasi harus dimulai dengan penentuan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya yang disebut populasi sasaran yaitu populasi yang akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Jadi apabila sebuah penelitian dikeluarkan kesimpulan, maka menurut etika penelitian kesimpulan tersebut hanya berlaku untuk populasi sasaran yang telah ditentukan.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka yang menjadi populasi sasaran pada penelitian ini adalah para pengguna jasa kepabeanan yaitu khususnya para importir yang terdaftar (IT) di kantor pengawasan dan pelayanan

Bea dan Cukai Bandara Soekarno-Hatta. Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pada tahun 2010 terdapat 283 importir terdaftar (IT) pada kantor pelayanan Bea dan Cukai Bandara Soekarno-Hatta.

#### **3.2.4.2 Sampel**

Sampel menurut Sugiyono (2008:73) adalah: "Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi". Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2009:131), "sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti." Berdasarkan beberapa definisi diatas sampel dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan sub kelompok atau bagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti akan mampu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi penelitian. Dari populasi yang telah ditentukan di atas, maka dalam rangka mempermudah melakukan penelitian diperlukan suatu sampel penelitian yang berguna ketika populasi yang diteliti berjumlah besar dalam artian sampel tersebut harus representatif atau mewakili dari populasi tersebut. Untuk pengambilan sampel dari populasi agar diperoleh sampel yang representatif atau mewakili, maka diupayakan setiap subjek dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk menjadi sampel.

Dalam penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, hal ini disebabkan karena keterbatasan waktu, dana, dan tenaga. Maka penelitian diperkenankan mengambil sebagian objek populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili bagian lain yang diteliti.

Penentuan sampel dari populasi yang telah ditetapkan, perlu dilakukan suatu pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah  $n$ . Husein Umar (2008:141), mengemukakan ukuran sampel dari suatu populasi dapat menggunakan



bermacam-macam cara, salah satunya adalah dengan menggunakan teknik Slovin dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n : Ukuran sampel
- N : Ukuran populasi
- e : Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir (e = 0,1)

Untuk mendapatkan populasi (N), maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan rata-rata. Berdasarkan rumus Slovin, maka ukuran sampel adalah sebagai berikut :

$$N=283$$

$$e= 0,1$$

Maka

$$n = \frac{283}{1 + 283(0,1)^2}$$

$$n = \frac{283}{1 + 283(0,01)}$$

$$n = \frac{283}{3,83}$$

$$n = 73,89 = 75 \text{ (hasil pembulatan)}$$

Jadi jumlah sampel minimal yang diteliti adalah 75 orang.

### 3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, sehingga dapat diperoleh nilai karakteristik perkiraan (*estimate value*). Sugiyono (2008:73)

mengemukakan bahwa: "Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel". Sedangkan menurut Ulber Silalahi (2009:236):

Pemilihan sampel atau penarikan sampel (*sampling*) dapat diartikan sebagai proses memilih sejumlah unit atau elemen atau subjek dari dan yang mewakili populasi untuk dipelajari yang dengannya dapat dibuat generalisasi atau inferensi tentang karakteristik dari satu populasi yang diwakili.

Menurut Sugiyono (2008:73), "Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan sampel". Terdapat dua jenis sampel yaitu sampel *probability* dan *nonprobability*. Sampel *probability* merupakan sampel dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel sedangkan sampel *nonprobability* kebalikan dari *probability* dimana setiap elemen atau populasi tidak memiliki peluang yang sama dan pemilihan sampel bersifat objektif.

Sampel *probability* memiliki empat jenis teknik penarikan yaitu *simple Random Sampling*, *Systematic Sampling*, *Stratification Sampling* dan *Cluster Sampling*. Sedangkan sampel *nonprobability* memiliki tiga jenis teknik penarikan yaitu *Convenience Sampling*, *Purposive Sampling*, *Snowball Sampling*.

Setelah memperoleh data dari responden yang merupakan populasi penelitian, penulis mengambil sampel berdasarkan teknik *simple random sampling*. Menurut Suharsimi Arikunto (2009:134) teknik ini digunakan apabila populasi yang diteliti dianggap homogen. Peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan (*chance*) dipilih menjadi sampel. Oleh karena itu hak setiap subjek sama, maka peneliti terlepas dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subjek untuk dijadikan sampel.

### 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mengacu pada cara apa yang perlu dilakukan dalam penelitian agar dapat memperoleh data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara kombinasi secara langsung atau tidak langsung. Penelitian ini memperoleh data dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan, yaitu suatu teknik untuk mendapatkan data teoritis dari para ahli melalui sumber bacaan yang berhubungan dan menunjang terhadap variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini, antara lain mengenai, sistem informasi manajemen, sistem *national single window* dan kepuasan pengguna jasa.
2. Studi lapangan, yang terdiri dari :
  - a. Observasi, yaitu pengamatan dan peninjauan langsung terhadap objek yang sedang diteliti yaitu pengguna jasa kepabeanan bidang impor.
  - b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan berkomunikasi secara langsung dengan pengguna jasa kepabeanan bidang impor kantor pelayanan dan pengawasan Bea dan Cukai Soekarno-Hatta.
  - c. Angket/kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden, angket ditujukan kepada pengguna jasa kepabeanan bidang impor kantor pelayanan dan pengawasan Bea dan Cukai Soekarno-Hatta.

### 3.2.6 Hasil Validitas dan Reabilitas

#### 3.2.6.1 Hasil Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan suatu instrumen. Menurut Suharsimi Arikunto (2009:168):

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Pendapat lebih jelas diungkapkan oleh Asep Hermawan (2006:211)

"Validitas data merupakan suatu proses penentuan apakah suatu wawancara dalam survei atau observasi dilakukan dengan benar dan bebas dari bias".

Adapun rumus yang dapat digunakan adalah rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\}\{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}} \quad (\text{Suharsimi Arikunto 2009:170})$$

Keterangan:

- $r$  = Koefisien validitas item yang dicari
- $X$  = Skor yang diperoleh subjek seluruh item
- $Y$  = Skor total
- $\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- $n$  = Banyaknya responden

Teknik perhitungan yang digunakan untuk menganalisa validitas tes ini adalah teknik korelasional biasa, yakni korelasi antara skor-skor tes yang divalidasikan dengan skor-skor tes tolok ukurnya dari peserta yang sama.

Selanjutnya perlu diuji apakah koefisien validitas tersebut signifikan pada taraf signifikan tertentu, artinya adanya koefisien validitas tersebut bukan karena faktor kebetulan.

Pengujian validitas diperlukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan untuk mencari data primer dalam sebuah penelitian dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya terukur. Dari penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrumen sistem *National Single Window* sebagai variabel X, kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanan sebagai variabel Y.

**TABEL 3.3**  
**HASIL PENGUJIAN VALIDITAS VARIABEL**  
**SISTEM NATIONAL SINGLE WINDOW (NSW)**

No	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket.
<b>Sistem National Single Window (NSW) (X)</b>				
<b>1. Support (Dukungan)</b>				
1	Penerapan NSW di KPPBC Soetta diperlukan dukungan dari pejabat DJBC dimulai dari pimpinan sampai kepada para bawahannya	0,668	0,374	Valid
2	Pembangunan NSW di KPPBC Soetta diperlukan pengalokasian sumber daya yang memadai disetiap tataran pemerintah	0,684	0,374	Valid
3	Penerapan sistem NSW di KPPBC Soetta diperlukan pembangunan infrastruktur dan suprastruktur	0,443	0,374	Valid
4.	Pelaksanaan sistem NSW diperlukan sosialisasi yang optimal	0,503	0,374	Valid
5.	Penerapan NSW di KPPBC Soetta diperlukan perundang-undangan	0,600	0,374	Valid
<b>2. Capacity (Kemampuan)</b>				
6.	Pelaksanaan sistem NSW di KPPBC Soetta didukung penyediaan sumber daya <i>financial</i>	0,772	0,374	Valid
7.	Penerapan sistem NSW di KPPBC Soetta didukung oleh ketersediaan fasilitas jaringan internet	0,450	0,374	Valid
8.	Penerapan sistem NSW di KPPBC Soetta didukung oleh ketersediaan fasilitas aplikasi layanan publik yang memadai	0,485	0,374	Valid
9.	Pelaksanaan sistem NSW di KPPBC Soetta didukung penyediaan sumber daya manusia yang handal di bidang teknologi informasi	0,501	0,374	Valid

3. Value (Manfaat)				
10.	Penerapan sistem NSW di KPPBC Soetta merupakan salah satu upaya peningkatan sumber daya saing dengan penerapan sistem NSW	0,493	0,374	Valid
11.	Penerapan sistem NSW di KPPBC Soetta memberikan kepastian biaya dan kecepatan waktu pelayanan kepabeanan	0,597	0,374	Valid
12.	Penggunaan sistem NSW guna mendukung penerapan <i>good public governance</i> DJBC	0,532	0,374	Valid
13.	Penerapan sistem NSW di KPPBC Soetta merupakan salah satu upaya peningkatan perluasan akses pasar	0,584	0,374	Valid
14.	Penerapan sistem NSW di KPPBC Soetta merupakan salah satu upaya meningkatkan efektifitas dan efisiensi sumber daya pada penerapan sistem NSW	0,620	0,374	Valid
15.	Penerapan sistem NSW di KPPBC Soetta merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan sistem informasi pelayanan	0,626	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2011

Berdasarkan Tabel 3.3 pada instrumen variabel sistem *National Single Window* dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada dimensi *Capacity* (Kemampuan) dengan item pertanyaan, pelaksanaan sistem NSW di KPPBC Soetta didukung penyediaan sumber daya *financial*, yang bernilai 0,772, sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi *Support* (Dukungan) dengan item pertanyaan, Penerapan sistem NSW di KPPBC Soetta diperlukan pembangunan infrastruktur dan suprastruktur yang bernilai 0,443 sehingga dapat ditafsirkan bahwa indeks korelasinya cukup.

Hasil uji coba instrumen penelitian untuk variabel kepuasan pengguna jasa kepabeanan berdasarkan hasil perhitungan validitas item instrumen yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 17.0 *for windows*. Menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dalam kuesioner valid karena skor  $r_{hitung}$  lebih besar jika dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  yang bernilai **0,374** dari responden yang diuji



sebanyak 30 orang dengan rumus N-2 dan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Untuk lebih rincinya dapat dilihat pada Tabel 3.7.

**TABEL 3.4**  
**HASIL PENGUJIAN VALIDITAS**  
**VARIABEL KEPUASAN PENGGUNA JASA KEPABEANAN**

No	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket.
<b>Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanan (Y)</b>				
<b>1. Tingkat Kinerja</b>				
1.	Dukungan dari pejabat DJBC terhadap pelaksanaan sistem NSW di KPPBC Soetta	0,554	0,374	Valid
2.	Petugas baik dalam memberikan sosialisasi pelaksanaan sistem NSW di KPPBC Soetta	0,462	0,374	Valid
3.	Pembangunan infrastruktur dan suprastruktur sistem NSW di KPPBC Soetta	0,773	0,374	Valid
4.	Ketersediaan perangkat fasilitas jaringan internet pada penerapan sistem NSW di KPPBC Soetta	0,377	0,374	Valid
5.	Penyediaan sumber daya manusia yang handal di bidang teknologi informasi terhadap pelaksanaan sistem NSW di KPPBC Soetta	0,496	0,374	Valid
6.	Tingkat peningkatan sistem informasi pelayanan pada penerapan sistem NSW di Soetta	0,497	0,374	Valid
7.	Kepastian biaya dan kecepatan waktu pelayanan kepabeanan pada penerapan sistem NSW	0,665	0,374	Valid
8.	Efektifitas dan efisiensi sumber daya pada penerapan sistem NSW	0,581	0,374	Valid
<b>2. Tingkat Harapan</b>				
1.	Dukungan dari pejabat DJBC terhadap pelaksanaan sistem NSW di KPPBC Soetta	0,693	0,374	Valid
2.	Petugas baik dalam memberikan sosialisasi pelaksanaan sistem NSW di KPPBC Soetta	0,790	0,374	Valid
3.	Pembangunan infrastruktur dan suprastruktur sistem NSW di KPPBC Soetta	0,560	0,374	Valid
4.	Ketersediaan perangkat fasilitas jaringan internet pada penerapan sistem NSW di KPPBC Soetta	0,776	0,374	Valid
5.	Penyediaan sumber daya manusia yang handal di bidang teknologi informasi terhadap pelaksanaan sistem NSW di KPPBC Soetta	0,807	0,374	Valid
6.	Tingkat peningkatan sistem informasi pelayanan pada penerapan sistem NSW di Soetta	0,799	0,374	Valid
7.	Kepastian biaya dan kecepatan waktu pelayanan kepabeanan pada penerapan	0,767	0,374	Valid

	sistem NSW			
8.	Efektifitas dan efisiensi sumber daya pada penerapan sistem NSW	0,660	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2011

Berdasarkan Tabel 3.5 pada instrumen variabel kepuasan pengguna jasa kepabeanaan dapat diketahui bahwa nilai tertinggi tingkat kinerja adalah pembangunan infrastruktur dan suprastruktur sistem NSW di KPPBC Soetta yang bernilai 0,773, sedangkan nilai tertinggi di harapan pengguna jasa adalah Penyediaan sumber daya manusia yang handal di bidang teknologi informasi terhadap pelaksanaan sistem NSW di KPPBC Soetta yang bernilai 0,807. Kemudian skor terendah dari kinerja ketersediaan perangkat fasilitas jaringan internet pada penerapan sistem NSW di KPPBC Soetta yang bernilai 0,377 dan dari harapan pengguna jasa adalah efektifitas dan efisiensi sumber daya pada penerapan sistem NSW yang bernilai 0,660 sehingga dapat ditafsirkan bahwa indeks korelasinya cukup.

### 3.2.6.2 Hasil Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data tersebut menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan dan konsistensinya didalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu walaupun dilaksanakan pada saat yang berbeda.

Menurut Suharsimi Arikunto (2009:178) "Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu."

Jika suatu instrumen dapat dipercaya, maka data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen

dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown, yaitu:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

(Sugiyono, 2008:190)

Keterangan:

$r_i$  = Reliabilitas seluruh instrumen

$r_b$  = Korelasi *Product Moment* antara belahan pertama dan kedua

Pengujian reliabilitas tersebut menurut Sugiyono (2008:190)

diilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dan instrumen genap.
2. Skor data dari tiap kelompok disusun sendiri dan kemudian skor total antara kelompok ganjil dan genap dicari korelasinya.

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal seluruh item ( $r_i$ )  $\geq r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item ( $r_i$ )  $< r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Berdasarkan jumlah angket yang diuji kepada sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df)  $n-2$  ( $30-2=28$ ) maka didapat nilai  $r_{tabel}$  sebesar **0,374**. Berdasarkan Tabel 3.5 berikut ini dapat diketahui bahwa instrumen yang diajukan kepada responden dapat dikatakan reliabel, karena setiap pernyataan memiliki  $r_{hitung}$  yang lebih besar daripada  $r_{tabel}$ ,

sehingga instrumen tersebut akan memberikan hasil ukur yang sama. Berikut tabel 3.5 hasil pengujian reliabilitas:

**TABEL 3.5**  
**HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS**

No	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	Sistem <i>National Single Window</i> (NSW)	0,754	0,374	Reliabel
2	Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanan	0,716	0,374	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2011

### 3.2.7 Teknik Analisis data

#### 3.2.7.1 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, digunakan dua jenis analisis (1) analisis deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan (2) analisis verifikatif berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab sedangkan analisis kuantitatif menitikberatkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komprehensif.

#### 3.2.7.2 Analisis Deskriptif

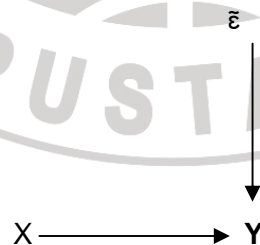
Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain:

1. Analisis deskriptif tentang penerapan sistem *national single window* pada pelayanan kepabeanan bidang impor yang terdiri dari 3 dimensi yaitu *support*, *capacity* dan *value*.
2. Analisis deskriptif tentang pengaruh penerapan sistem *national single window* terhadap kepuasan pengguna jasa kepabeanan bidang impor.

### 3.2.7.3 Analisis Verifikatif

Teknik analisis data yang digunakan dalam pada penelitian ini adalah *path analysis* (analisis jalur). Analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen sistem *national single window* (X) yang terdiri dari *support* ( $X_1$ ), *capacity* ( $X_2$ ), *value* ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pengguna jasa.

Analisis verifikatif dipergunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik dan menitikberatkan pada pengungkapan perilaku variabel penelitian. Teknik analisis data yang dipergunakan untuk mengetahui hubungan korelatif dalam penelitian ini yaitu teknik analisis jalur (*path analysis*). Analisis ini digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel bebas dimensi penerapan sistem *national single window* yang terdiri dari *support*, *capacity* dan *value* ( $x_1, x_2, x_3$ ) terhadap variabel *dependent* Y yaitu kepuasan pengguna jasa kepabeanan Ditjen Bea dan Cukai bandara Soekarno-Hatta, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggambar struktur hipotesis seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.1. yaitu struktur hubungan kausal antara variabel X yaitu penerapan sistem *national single window* dan variabel Y yaitu kepuasan pengguna jasa kepabeanan



**GAMBAR 3.1**  
**STRUKTUR HUBUNGAN KAUSAL ANTARA X dan Y**

Keterangan :

X: Sistem *National Single Window*

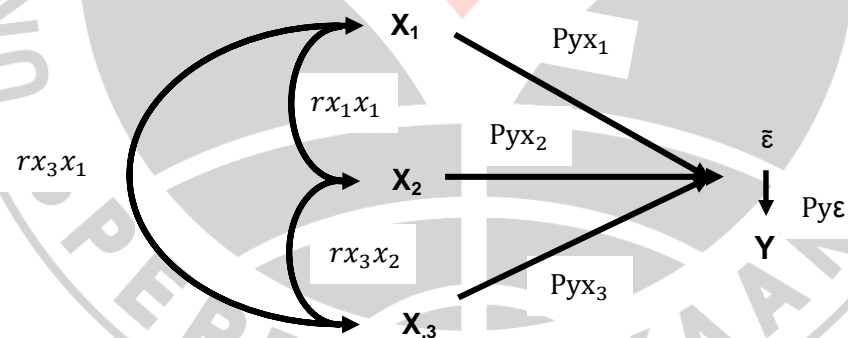
Y: Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanan

$\varepsilon$  : epsilon (variable lain)

—————> : Hubungan Kausalitas

Struktur hubungan di atas mengisyaratkan bahwa dimensi penerapan sistem *national single window* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, selain itu terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara X dan Y yaitu variabel residu yang dilambangkan dengan  $\varepsilon$ .

Struktur hubungan antara X dan Y diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan sistem *national single window* yang terdiri dari *support* ( $X_1$ ), *capacity* ( $X_2$ ), *value* ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pengguna jasa kepabeanan. Selanjutnya struktur hubungan di atas diterjemahkan ke dalam hipotesis yang menyatakan pengaruh variabel bebas yang paling dominan terhadap variabel terikat antara  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  untuk lebih jelas lagi dapat dilihat pada Gambar 3.2.



**GAMBAR 3.2**  
**DIAGRAM JALUR SUB STRUKTUR HIPOTESIS X**

1. Menghitung matriks korelasi antar variabel bebas

$$XR_1 = \begin{matrix} & \begin{matrix} X_{1_1} & X_{1_2} & X_{1_3} \end{matrix} \\ \begin{matrix} 1 \\ \\ \\ \end{matrix} & \begin{matrix} 1 & r_{X_2X_1} & r_{X_3X_1} \\ & 1 & r_{X_3X_2} \\ & & 1 \end{matrix} \end{matrix}$$



2. Identifikasi persamaan sub struktur hipotesis  
Menghitung matriks invers korelasi

$$R_{1-1} = \begin{bmatrix} X_3 & X_3 & X_3 \\ C_{1.3} & C_{1.2} & C_{1.3} \\ & C_{2.2} & C_{2.3} \\ & & C_{3.3} \end{bmatrix}$$

Menghitung semua Koefisien Jalur melalui rumus

$$\begin{bmatrix} PYX_1 \\ PYX_2 \\ PYX_3 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} X_1 & X_1 & X_3 \\ C_{1.2} & C_{1.2} & C_{1.3} \\ & C_{2.2} & C_{2.3} \\ & & C_{3.3} \end{bmatrix}$$

3. Hitung  $R^2Y (X_1, X_2, X_3)$  yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total  $X_1, X_2, X_3$  terhadap  $Y$  dengan menggunakan rumus:

$$R^2Y (X_1, X_2, X_3) = [PYX_1, \dots, PYX_3] \begin{bmatrix} r_{YX_1} \\ \dots \\ r_{YX_3} \end{bmatrix}$$

4. Menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung pada setiap variabel.

**Pengaruh ( $X_1$ ) terhadap  $Y$ :**

- a. Pengaruh ( $X_1$ ) terhadap  $Y$   
 Pengaruh langsung =  $PYX_1 \cdot PYX_1$   
 Pengaruh tidak langsung melalui ( $X_2$ ) =  $PYX_1 \cdot r_{X_1.X_2} \cdot PYX_2$   
 Pengaruh tidak langsung melalui ( $X_3$ ) =  $PYX_1 \cdot r_{X_1.X_3} \cdot PYX_3$

**Pengaruh total ( $X_1$ ) terhadap  $Y$**  = ..... +

**Pengaruh ( $X_2$ ) terhadap  $Y$ :**

- b. Pengaruh ( $X_2$ ) terhadap  $Y$   
 Pengaruh langsung =  $PYX_2 \cdot PYX_2$   
 Pengaruh tidak langsung melalui ( $X_1$ ) =  $PYX_2 \cdot r_{X_2.X_1} \cdot PYX_1$   
 Pengaruh tidak langsung melalui ( $X_3$ ) =  $PYX_2 \cdot r_{X_2.X_3} \cdot PYX_3$

**Pengaruh total ( $X_2$ ) terhadap  $Y$**  = ..... +

**Pengaruh ( $X_3$ ) terhadap  $Y$ :**

- c. Pengaruh ( $X_3$ ) terhadap  $Y$   
 Pengaruh langsung =  $P_{YX_3} \cdot P_{YX_3}$   
 Pengaruh tidak langsung melalui ( $X_1$ ) =  $P_{YX_3} \cdot r_{X_3.X_1} \cdot P_{YX_1}$



Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

Taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-2) serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan. Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0: \rho \leq 0$ , artinya penerapan sistem *national single window* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kepabeanan bidang impor pada kantor pelayanan dan pengawasan Bea dan Cukai Soekarno-Hatta.

$H_a: \rho > 0$ , artinya penerapan sistem *national single window* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kepabeanan bidang impor pada kantor pelayanan dan pengawasan Bea dan Cukai Soekarno-Hatta.