

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| <u>ABSTRAK</u> .....                                       | i   |
| <u>ABSTRACT</u> .....                                      | ii  |
| <u>KATA PENGANTAR</u> .....                                | iii |
| <u>UCAPAN TERIMAKASIH</u> .....                            | iv  |
| DAFTAR ISI .....   | vii |
| <u>DAFTAR TABEL</u> .....                                  | xiv |
| <u>DAFTAR GAMBAR</u> .....                                 | xvi |
| <u>DAFTAR LAMPIRAN</u> .....                               | xix |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                    | 1   |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                        | 1   |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                             | 19  |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                                  | 21  |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                | 22  |
| 1.5 Kegunaan Penelitian .....                              | 22  |
| 1.5.1 Kegunaan Akademis .....                              | 22  |
| 1.5.2 Kegunaan Praktis .....                               | 23  |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS ..... | 25  |
| 2.1 Kajian Pustaka .....                                   |     |
| 2.1.1 Sistem Informasi Manajemen .....                     | 25  |
| 2.1.1.1 Strategi <i>Electronic Commerce</i> .....          | 28  |
| 2.1.1.2 Konsep <i>Elektronic Government</i> .....          | 30  |
| 1. Aplikasi <i>Elektronic Government</i> .....             | 32  |
| 2. Manfaat <i>Elektronic Government</i> .....              | 36  |

|   |    |
|---|----|
| 3. Elemen Sukses Pengembangan <i>E-Government</i> .....                                     | 38 |
| 2.1.1.5 Definisi Sistem <i>National Single Window</i> (NSW) .....                           | 39 |
| 2.1.2 Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanan.....  | 42 |
| 2.1.2.1 Kepabeanan .....  | 46 |
| 2.1.2.2 Harapan Pengguna Jasa Kepabeanan .....  | 48 |
| 2.1.2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....  | 50 |
| 2.1.2.4 Model Kesenjangan Kepuasan Pengguna Jasa dan Gap<br>Kualitas Jasa .....             | 52 |
| 2.1.3 Pengaruh Sistem <i>National Single Window</i> Terhadap<br>Kepuasan pengguna jasa..... | 53 |
| 2.1.4 <i>Resume</i> Hasil Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian .....            | 55 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran.....   | 57 |
| 2.3 Hipotesis.....  | 65 |
| <b><u>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</u></b> .....                                     | 67 |
| <b><u>3.1 Objek Penelitian</u></b> .....  | 67 |
| <b><u>3.1 Metode Penelitian</u></b> .....   | 68 |
| <b><u>3.2.1</u></b> Jenis Dan Metode Yang Digunakan .....                                   | 68 |
| <b><u>3.2.2</u></b> Operasionalisasi Variabel.....  | 69 |
| <b><u>3.2.3</u></b> Jenis Dan Sumber Data .....   | 72 |
| <b><u>3.2.4</u></b> Populasi, Sampel, Teknik Sampling .....                                 | 73 |
| <b><u>3.2.4.1</u></b> Populasi .....  | 73 |
| <b><u>3.2.4.2</u></b> Sampel.....   | 74 |
| <b><u>3.2.4.3</u></b> Teknik Sampling.....  | 75 |
| <b><u>3.2.5</u></b> Teknik Pengumpulan Data .....   | 77 |
| <b><u>3.2.6</u></b> Pengujian Validitas dan Reabilitas .....                                | 78 |
| <b><u>3.2.6.1</u></b> Pengujian Validitas.....  | 78 |

|  |      |
|--|------|
| <u>3.2.6.1</u> Pengujian Reabilitas.....   | 82   |
| <u>3.2.7</u> Teknik Analisis Data.....   | 84   |
| <u>3.2.7.1</u> Teknik Analisis Data.....   | 84   |
| <u>3.2.7.2</u> Analisis Deskriptif.....  | 84   |
| <u>3.2.7.3</u> Analisis Verifikatif Menggunakan <i>Path Analysis</i> .....                     | 85   |
| <u>3.2.8</u> Pengujian Hipotesis.....  | 95   |
| <br>   |      |
| <u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u> .....  | 90   |
| <u>4.1</u> <u>Gambaran Umum Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai</u> .....                        | 90   |
| <u>4.1.1</u> Profil Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai .....                                    | 90   |
| 4.1.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi DirektoratJenderal Bea Dan Cukai .....                          | 93   |
| 4.1.1.2 Visi Dan Misi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai<br>Soekarno-Hatta .....        | 95   |
| <u>4.1.1.3</u> Logo Direktorat Jenderal Bea dan Cukai .....                                    | 95   |
| <u>4.1.1.4</u> Struktur Organisasi.....  | 97   |
| <u>4.1.2</u> Karakteristik Responden .....   | 99   |
| <u>4.1.2.1</u> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                         | 100  |
| <u>4.1.2.2</u> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                  | 101  |
| <u>4.1.2.3</u> Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....                     | 102  |
| <u>4.1.2.4</u> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                             | 103  |
| <u>4.1.2.5</u> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan .....                      | 104  |
| <u>4.1.2.6</u> Karakteristik Responden Berdasarkan Nomor Pokok Wajib     Paje                  |      |
| <u>4.1.3</u> Pengalaman Responden.....   | 106  |
| <u>4.1.3.1</u> Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan .....                                   | Meng |
| <u>4.1.3.2</u> Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Impor .....                          | 107  |
| <br>   |      |
| <u>4.2</u> Tanggapan Responden dan Gambaran terhadap <u>Pelaksanaan Sistem <i>National</i></u> |      |

|  |     |
|--|-----|
| <u><a href="#">Single Window</a></u> .....   | 108 |
| <u><a href="#">4.2.1 Pelaksanaan Sistem <i>National Single Window</i></a></u> .....  | 108 |
| <u><a href="#">4.2.1.1</a></u> <u><a href="#">Visi Dan Misi Sistem <i>National Single Window</i></a></u> .....               | 109 |
| <u><a href="#">4.2.1.2</a></u> <u><a href="#">Topologi Layanan Sistem <i>National Single Window</i></a></u> .....            | 110 |
| <u><a href="#">4.2.1.3</a></u> <u><a href="#">Landasan Hukum Sistem <i>National Single Window</i></a></u> .....              | 113 |
| <u><a href="#">4.2.1.4</a></u> <u><a href="#">Penetapan Instansi Koordinator</a></u> .....                                   | 115 |
| <u><a href="#">4.2.2</a></u> <u><a href="#">Tanggapan Responden Terhadap <i>Support</i> (Dukungan)</a></u> .....             | 115 |
| <u><a href="#">4.2.3</a></u> <u><a href="#">Tanggapan Responden Terhadap <i>Capacity</i> (Kemampuan)</a></u> .....           | 117 |
| <u><a href="#">4.2.4</a></u> <u><a href="#">Tanggapan Responden Terhadap <i>Value</i> (Manfaat)</a></u> .....                | 119 |
| <u><a href="#">4.2.5</a></u> <u><a href="#">Gambaran Terhadap Pelaksanaan Sistem <i>National Single Window</i></a></u> ..... | 122 |
| <u><a href="#">4.3 Tanggapan Responden Dan Gambaran Terhadap Kepuasan</a></u>  |     |
| <u><a href="#">Pengguna Jasa Kepabeanan KPPBC Soetta</a></u> .....   | 124 |
| <u><a href="#">4.3.1</a></u> <u><a href="#">Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pelaksanaan Sistem</a></u>                  |     |
| <u><a href="#">National Single Window</a></u> .....  | 125 |
| <u><a href="#">4.3.2</a></u> <u><a href="#">Tanggapan Responden Terhadap Harapan Pelaksanaan Sistem</a></u>                  |     |
| <u><a href="#">National Single Window</a></u> .....  | 127 |
| <u><a href="#">4.3.3</a></u> <u><a href="#">Gambaran Terhadap Variabel Kepuasan</a></u> .....                                | 129 |
| <u><a href="#">4.3.4</a></u> <u><a href="#">Rekapitulasi Rata-Rata Kepuasan Pengguna Jasa</a></u>                            |     |
| <u><a href="#">Kepabeanan</a></u> .....  | 131 |
| <u><a href="#">4.4 Pengaruh Penerapan Sistem <i>National Single Window</i> Terhadap Kepuasan</a></u>                         |     |
| <u><a href="#">Pengguna Jasa Kepabeanan</a></u> .....  | 132 |
| <u><a href="#">4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian</a></u> .....   | 139 |
| <u><a href="#">4.5.1</a></u> <u><a href="#">Temuan Penelitian Bersifat Empirik Deskriptif</a></u> .....                      | 139 |
| <u><a href="#">4.5.2</a></u> <u><a href="#">Temuan Penelitian Bersifat Empirik Verifikatif</a></u> .....                     | 140 |
| <u><a href="#">4.5.3</a></u> <u><a href="#">Temuan Penelitian Bersifat Teoritik</a></u> .....                                | 140 |
| <u><a href="#">4.6 Implikasi Hasil Penelitian Terhadap Pendidikan <i>Manajemen Bisnis</i></a></u> .....                      | 141 |

[BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI](#) ..... 145

[5.1 Kesimpulan](#) .....

[5.2 Rekomendasi](#).....

[DAFTAR PUSTAKA](#) ..... 148

[LAMPIRAN](#)



## DAFTAR TABEL

| No    |  |     |
|-------|--|-----|
| Tabel | Judul Tabel  | Hal |
| 1.1   | Neraca Perdagangan Indonesia Dalam Juta US\$ .....   | 3   |
| 1.2   | Indeks Pelayanan Publik .....  | 8   |
| 2.1   | Penelitian Terdahulu yang Berkaitan .....  | 55  |
| 3.1   | Operasionalisasi variabel .....  | 69  |
| 3.2   | Jenis dan Sumber Data .....  | 73  |
| 3.3   | Hasil Pengujian Validitas Variable Sistem <i>National Single Window (NSW)</i> .....                  | 79  |
| 3.4   | Hasil pengujian validitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanan .....                           | 81  |
| 3.5   | Hasil Pengujian Reliabilitas .....   | 84  |
| 4.1   | Daftar Kantor Modern DJBC.....   | 92  |
| 4.2   | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 100 |
| 4.3   | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....   | 101 |
| 4.4   | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....   | 102 |
| 4.5   | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....   | 103 |
| 4.6   | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan .....   | 104 |
| 4.7   | Karakteristik Responden Berdasarkan Nomor Pokok Wajib Pajak .....                                    | 105 |
| 4.8   | Alasan Menggunakan Jasa Kepabeanan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Soekarno-Hatta .....    | 106 |
| 4.9   | Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Aktifitas Impor .....                                     | 107 |
| 4.10  | Tanggapan Responden Terhadap <i>Support</i> Pada Penerapan Sistem NSW di KPPBC Soekarno-Hatta .....  | 116 |
| 4.11  | Tanggapan Responden Terhadap <i>Capacity</i> Pada Penerapan Sistem NSW di KPPBC Soekarno-Hatta ..... | 118 |
| 4.12  | Tanggapan Responden Terhadap <i>Value</i> Pada Penerapan   |     |

|      |   |     |
|------|---|-----|
|      | Sistem NSW di KPPBC Soekarno-Hatta .....  | 120 |
| 4.13 | Rekapitulasi Tanggapan Pengguna Jasa Kepabeanan Terhadap Penerapan Sistem <i>National Single Window</i> di KPPBC Soekarno-Hatta ..... | 122 |
| 4.14 | Tanggapan Responden terhadap Kinerja Pelaksanaan Sistem <i>National Single Window</i> .....   | 125 |
| 4.15 | Tanggapan Responden Terhadap Harapan Pelaksanaan Sistem <i>National Single Window</i> .....   | 127 |
| 4.16 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Sistem <i>National Single Window</i> .....   | 130 |
| 4.17 | Rekapitulasi Rata-Rata Kepuasan Jasa Kepabeanan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Soekarno-Hatta .....                    | 131 |
| 4.18 | Matrik Korelasi Antar Sub Variable Sistem <i>National Single Window</i> Dengan Kepuasan Pengguna Jasa.....                            | 133 |
| 4.19 | Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....  | 135 |
| 4.20 | Hasil Pengujian Koefisien Jalur .....   | 136 |
| 4.21 | Hasil Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Dari Sistem <i>National Single Window</i> Terhadap Pengguna Jasa Kepabeanan .....          | 137 |



## DAFTAR GAMBAR

| No     |  |     |
|--------|--|-----|
| Gambar | Judul Gambar   | Hal |
| 1.1    | <i>Post Clearance Time</i> .....   | 10  |
| 1.2    | Gambar Keluhan DJBC.....   | 11  |
| 1.3    | Persentase Persepsi Kepuasan Pengguna Jasa<br>Kepabeanaan DJBC.....  | 13  |
| 2.1    | Matriks Aplikasi <i>E-Government</i> .....   | 36  |
| 2.2    | Konsep Kepuasan Pengguna.....  | 45  |
| 2.3    | Model Konseptual Harapan Konsumen Terhadap Jasa.....   | 54  |
| 2.4    | Model Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan.....  | 57  |
| 2.5    | Diagram Proses Kepuasan Konsumen.....  | 52  |
| 2.6    | Kerangka Pemikiran Pengaruh Sistem <i>National Single Window</i><br>terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanaan..... | 64  |
| 2.7    | Paradigma Penelitian.....  | 65  |
| 3.1    | Struktur Hubungan Kausal Antara X dan Y.....   | 85  |
| 3.2    | Diagram Jalur Sub Struktur Hipotesis X.....  | 86  |
| 4.1    | Logo Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.....  | 95  |
| 4.2    | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 100 |
| 4.3    | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....  | 101 |
| 4.4    | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....  | 102 |
| 4.5    | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....   | 103 |
| 4.6    | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan.....  | 104 |
| 4.7    | Karakteristik Responden Berdasarkan Nomor Pokok Wajib Pajak.....   | 105 |
| 4.8    | Alasan Menggunakan Jasa Kepabeanaan KPPBC Soetta.....  | 106 |
| 4.9    | Pengalaman Responden Frekuensi Impor.....  | 107 |
| 4.10   | Alur Proses <i>National Single Window</i> .....  | 110 |
| 4.11   | Garis Kontinum Variable Sistem <i>National Single Window</i> .....   | 124 |
| 4.12   | Kinerja penerapan Sistem <i>National Single Window</i>   |     |



|      |   |     |
|------|---|-----|
|      | Yang Dirasakan Pengguna Jasa Kepabeanan .....   | 127 |
| 4.13 | Harapan pengguna jasa kepabeanan terhadap penerapan<br>Sistem <i>National Single Window</i> ..... | 129 |
| 4.14 | Garis Kontinum Variable Kepuasan Pengguna Jasa<br>Kepabeanan.....                                 | 131 |
| 4.15 | Gambar Diagram Jalur Hipotesis.....   | 132 |
| 4.16 | Struktural Kausal antara variabel X1,X2,X3 dan Y .....  | 136 |



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Instrumen Penelitian (Angket)
- Lampiran 3 Kegiatan Bimbingan dan Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing I
- Lampiran 4 Kegiatan Bimbingan dan Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing II
- Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Penelitian Dari UPI
- Lampiran 6 Surat Keterangan Izin Penelitian Dari KPPBC Soekarno-Hatta
- Lampiran 7 Koding Data Variabel Sistem *National Single Window* (X)
- Lampiran 8 Koding Data Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanan (Y)
- Lampiran 9 Penghitungan Validitas dan Reliabilitas (SPSS)
- Lampiran 10 Perhitungan Validitas Manual
- Lampiran 11 Perhitungan Reliabilitas Manual
- Lampiran 12 Nilai  $r$  *Product Moment*
- Lampiran 13 Perhitungan F tabel dan T tabel melalui (SPSS)
- Lampiran 14 Pengujian Hipotesis