

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan *path analysis* (analisis jalur) antara Sistem *National Single Window* (NSW) terhadap kepuasan pengguna jasa kepabeanan, maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran penerapan sistem *National Single Window* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta ditunjukkan oleh hasil penelitian bahwa penerapan sistem *National Single Window* menurut tanggapan responden adalah sudah baik. Yaitu berdasarkan dimensi variabel *e-government* yang terdiri dari *support* (dukungan), *capacity* (kemampuan) dan *value* (manfaat). Dari ketiga dimensi tersebut dapat diketahui bahwa dimensi *value* (manfaat) merupakan dimensi yang paling dominan dalam penerapan sistem *National Single Window* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta. Kemudian dimensi yang kurang dominan pada penerapan sistem *National Single Window* (NSW) yaitu dimensi *capacity* (kemampuan).
2. Gambaran kepuasan pengguna jasa kepabeanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta menurut tanggapan responden adalah cukup baik. Skor tingkat harapan lebih besar dari pada tingkat kinerja penerapan sistem *National Single*

*Window* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta. Hal ini dikarenakan pengguna jasa memiliki tingkat harapan yang tinggi terhadap kinerja sistem *national single window* (NSW) pada KPPBC Soetta.

3. Penerapan sistem *National Single Window* (NSW) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa kepabeanan, yang dapat dilihat dari koefisien determinasi antara kedua variabel tersebut menunjukkan pengaruh yang signifikan yaitu sebesar 61,3%.

#### 5.1 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai penerapan sistem *National Single Window* (NSW) agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa kepabeanan yaitu :

1. Penerapan sistem *National Single Window* (NSW) pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta telah terbukti mampu diterapkan dengan baik kepada pengguna jasa kepabeanan, namun masih ada beberapa penilaian responden terhadap sistem *National Single Window* (NSW) yang dinilai kurang yaitu *capacity* (kemampuan). Bagi responden *capacity* dalam penerapan sistem *National Single Window* (NSW) dirasakan masih belum optimal. Hal ini disebabkan karena kurangnya fasilitas jaringan internet dalam pengembangan sistem *National Single Window* (NSW) tersebut. Hal ini menjadi sebuah pelajaran untuk perusahaan, bahwa pada prinsipnya fasilitas jaringan internet merupakan sebagian dari wujud ketidakpuasan mereka sebagai pengguna jasa kepabeanan. Oleh karena itu

diharapkan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta dapat memperbaiki dan meningkatkan fasilitas jaringan internet dalam mengupayakan kesesuaian informasi, serta waktu penyelesaian proses perijinan dokumen

2. Penerapan sistem *National Single Window* (NSW) terbukti mampu mempengaruhi Kepuasan pengguna jasa pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta. Kepuasan pengguna jasa masih dinilai cukup baik, namun masih terdapatnya banyak kelemahan di beberapa unsur yang harus diperbaiki yaitu kinerja pembangunan fasilitas jaringan internet. Kepuasan yang dirasakan pengguna jasa kepabeanan merupakan kesesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja yang diberikan. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) Soekarno-Hatta diharapkan lebih memperhatikan kinerjanya agar sesuai dengan harapan pengguna jasa kepabeanan.