

PENGARUH PENGAWASAN, KEDISIPLINAN, DAN PELAYANAN TERHADAP PENERIMAAN CUKAI

**(Studi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur
II dan Instansi Vertikal)**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**SISKA INDRIYANTI
NIM. 155030401111008**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2019**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya pada:

Hari : Senin
Tanggal : 18 Februari 2019
Jam : 10.00 WIB
Skripsi atas nama : Siska Indriyanti
Judul : Pengaruh Pengawasan, Kedisiplinan, dan Pelayanan terhadap Penerimaan Cukai (Studi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur II dan Instansi Vertikal).

dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. Drs. Kadarisman Hidayat, M.Si
NIP. 19600515 198601 1 002

Anggota

Astri Warih Anjarwi, SE., MSA, Ak
NIP. 2013048703162001

Anggota

Dr. Drs Muhammad Saifi M.Si
NIP. 19570712 198503 1 001

Anggota

Latifah Hanum, SE., MSA, Ak
NIP. 2014058406172000

RINGKASAN

Siska Indriyanti, 2018. Pengaruh Pengawasan, Kedisiplinan, dan Pelayanan terhadap Penerimaan Cukai (Studi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur II dan Instansi Vertikal. Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si dan Astri Warih Anjarwi, SE., MSA,Ak.(139 +xii halaman).

Salah satu jenis penerimaan pajak yang memberikan kontribusi pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah cukai. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur II dan Instansi Vertikal adalah salah satu kantor yang ikut menyumbang penerimaan cukai. Namun penerimaan tersebut masih mengalami kendala, dimana terdapat realisasi penerimaan cukai yang tidak mencapai target dan masih banyaknya pelanggaran yang dilakukan oleh Pengguna Jasa sehingga menyebabkan potensi kerugian penerimaan negara. Dengan adanya kendala tersebut, perlu adanya Pengawasan, Kedisiplinan dan Pelayanan yang ketat dan intensif yang harus dilakukan agar dapat meningkatkan Penerimaan Cukai.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *eksplanatory*. Lokasi penelitian ini berada di Jalan Raden Intan No 3 Malang. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 72 responden yang terdiri dari seluruh pegawai yang ada di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur II dan Instansi Vertikal pada bidang Kepabeanan dan Cukai, Fasilitas Kepabeanan dan Cukai, Penindakan dan Penyidikan, Kepatuhan dan Internal. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan *stratified proportionated random sampling* dan menggunakan analisis regresi berganda.

Penelitian tersebut menggunakan uji R^2 , uji t, dan uji F. Berdasarkan pengujian hipotesis menyatakan bahwa Pengawasan berpengaruh terhadap Penerimaan Cukai sebesar 22,9% , Kedisiplinan berpengaruh pada Penerimaan Cukai sebesar 13,4%, dan Pelayanan berpengaruh terhadap Penerimaan Cukai sebesar 63,2%. Secara bersama-sama Pengawasan, Kedisiplinan dan Pelayanan berpengaruh terhadap Penerimaan Cukai sebesar 72,5% .

Kata Kunci : Pengawasan, Kedisiplinan, Pelayanan dan Penerimaan Cukai.

SUMMARY

Siska Indriyanti, 2018. Effects of Supervision, Discipline and Service on Excise Revenues (Study at the Regional Office of the Directorate General of Customs and Excise of East Java II and Vertical Agencies. Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si and Astri Warih Anjarwi, SE., MSA , Ak. (139+ xii pages).

One type of tax receipt that contributes to the State Budget (APBN) is excise. The Regional Office of the Directorate General of Customs and Excise of East Java II and Vertical Agency is one of the offices that contributed excise revenue, but the revenue is still experiencing problems, where there is a realization of excise tax that does not reach the target and there are still many violations committed by the User causing potential loss of state revenues. With these constraints, there is a need for strict supervision, discipline and service and intensive to be done in order to increase the Revenue Customs.

This study shortly use a type of quantitative research with an *explanatory* approach. The location of this research is on Jalan Raden Intan No. 3 Malang. The sample used in this study were 72 respondents consisting of all employees in the Regional Office of the Directorate General of Customs and Excise of East Java II and Vertical Agencies in the fields of Customs and Excise, Customs and Excise Facilities, Enforcement and Investigation, Compliance and Internal Affairs. This study used the *stratified proportionated random sampling technique* and used multiple regression analysis.

The study used the R^2 test, t test, and F test. Based on the hypothesis testing stated that Supervision has an effect on Excise Revenue of 22.9%, Discipline affects the Excise Revenue by 13.4%, and Service has an effect on Excise Revenue of 63, 2%. Together, Supervision, Discipline and Service has an effect on Excise Revenue of 72.5%.

Keywords: Supervision, Discipline, Service and Excise Acceptance.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pengawasan, Kedisiplinan, dan Pelayanan terhadap
Penerimaan Cukai (Studi Pada Kantor Wilayah Direktorat
Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur II dan Instansi Vertikal).

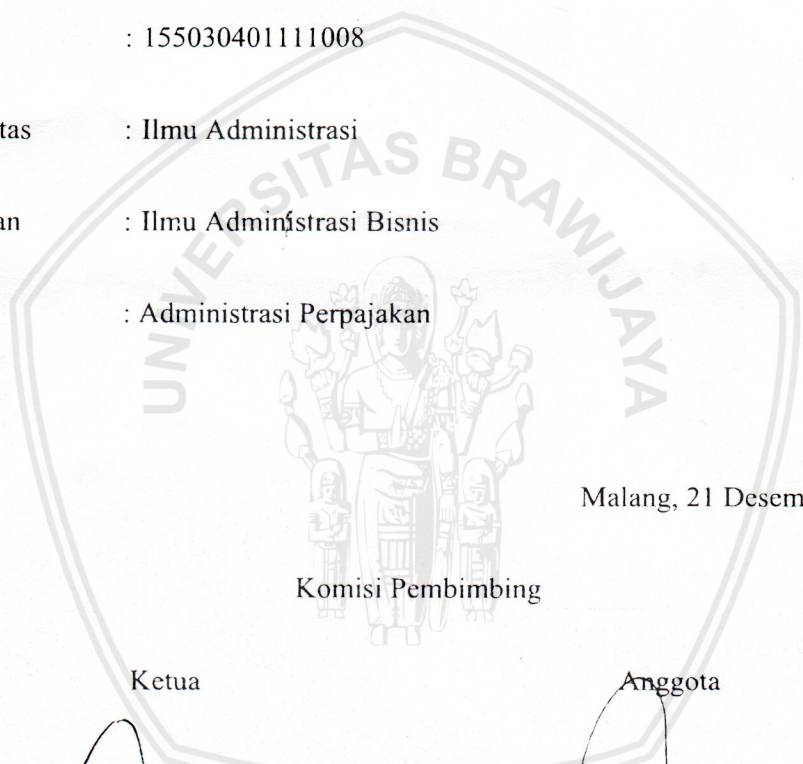
Disusun oleh : Siska Indriyanti

NIM : 155030401111008

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Prodi : Administrasi Perpajakan



Malang, 21 Desember 2018

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si
NIP. 19600515 198601 1 002

Astri Warih Anjarwi, SE., MSA, Ak
NIP. 2013048703162001



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ORISIONALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN.....	v
SUMMARY.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kontribusi Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Empiris	11
2.2 Tinjauan Teoritis	14
2.2.1 Pengawasan.....	14
A. Pengertian Pengawasan.....	14
B. Fungsi Pengawasan.....	17
C. Pengawasan Cukai.....	19
2.2.2 Kedisiplinan	23
A. Pengertian Kedisiplinan	23
B. Aspek dan Batasan Kedisiplinan	25
C. Indikator Disiplin Kinerja	27
D. Disiplin Pegawai Bea dan Cukai	28
2.2.3 Pelayanan	31
A. Pengertian Pelayanan.....	31
B. Pengertian dan Teori Kualitas Pelayanan	32
C. Klasifikasi Pelayanan.....	33
D. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	34
E. Pelayanan Cukai	35
2.2.4 Penerimaan Cukai.....	37
A. Klasifikasi Penerimaan Cukai	37



B. Pengertian Cukai	37
C. Karakteristik Cukai.....	39
2.3 Model Konsep	40
2.4 Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Lokasi Penelitian	44
3.3 Variabel Penelitian, Operasional Variabel, dan Skala Pengukuran ...	44
A. Variabel Penelitian	44
B. Definisi Variabel dan Operasional Variabel	46
C. Skala Pengukuran	47
3.4 Sumber Data.....	48
3.5 Populasi dan Sampel	49
3.6 Teknik Pengumpulan Data	51
3.7 Uji Instrumen Penelitian	52
A. Uji Validitas	52
B. Uji Reliabilitas.....	54
3.8 Teknik Analisis Data	55
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	55
3.8.2 Analisis Statistik Inferensial.....	56
A. Uji Asumsi Klasik	56
3.8.3 Metode Analisis Data.....	57
A. Analisis Regresi Berganda	58
3.8.4 Pengujian Hipotesis	59
A. Uji R^2	59
B. Uji Statistik t.....	59
C. Uji Statistik F	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	61
A. Sejarah Kanwil DJBC Jatim II	61
B. Letak Geografis Kanwil DJBC Jatim II.....	61
C. Struktur Organisasi Kanwil DJBC Jatim II.....	63
D. Visi Misi Kanwil DJBC Jatim II	64
E. Tugas Pokok dan Fungsi Kanwil DJBC Jatim II	64
F. Instansi Vertikal.....	71
4.2 Hasil Analisis Data.....	72
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	72
A. Gambaran Umum Responden	72
B. Distribusi Variabel.....	74
4.2.2 Uji Instrumen Data.....	89
A. Uji Validitas	89
B. Uji Reliabilitas.....	90
4.2.3 Analisis Statistik Inferensial.....	90
A. Uji Asumsi Klasik	90
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	93

4.2.5 Pengujian Hipotesis	95
A. Uji R^2	95
B. Uji Statistik t.....	96
C. Uji Statistik F.....	98
4.2.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	99
BAB V PENUTUP	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Keterbatasan Penelitian	105
5.3 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN	111



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan perekonomian suatu negara dapat dilihat dari pembangunan suatu negara (Febryani & Kusreni, 2017). Pembangunan suatu negara membutuhkan dana yang besar. Dana tersebut didapatkan dari berbagai sumber, antara lain dari pajak yang dibayarkan oleh masyarakat (Giyarni, Minarsih, & Haryono, 2016:1). Pemerintah harus mengupayakan sumber-sumber pendanaan pembangunan dari potensi-potensi yang dimiliki (Faniyah, 2018:1-2). Penerimaan suatu negara berasal dari pendapatan pajak, pendapatan bukan pajak, dan hibah (Ramli, 2014:101).

Salah satu sumber penerimaan dari pajak adalah cukai. Cukai adalah salah satu alat menghimpun penerimaan negara yang memiliki kedudukan yang cukup penting dalam Anggaran Pendapatan Belanja dan Negara (APBN) (Suroso & Purwanto, E, 2018:1). Data dari informasi APBN tahun 2017 menunjukkan bahwa Kepabeanan dan Cukai memberikan kontribusi sebesar 9,5% yakni 157,2 Triliun Rupiah dari total pendapatan negara sebesar 1498,9 Triliun Rupiah (Kemenkeu, 2017). Cukai merupakan pajak tidak langsung yang dikenakan terhadap barang-barang tertentu yang mempunyai sifat atau karakteristik tertentu sebagaimana yang ditetapkan dalam Undang- Undang Nomor 39 Tahun 2007 Tentang Cukai. Berikut ini data realisasi penerimaan cukai :

Tabel 1 Data Realisasi Penerimaan Cukai

No	Tahun	Jumlah Penerimaan Cukai
1	2014	Rp 118.085.500.000.000
2	2015	Rp 144.641.300.000.000
3	2016	Rp 143.525.000.000.000
4	2017	Rp 153.165.000.000.000

Sumber: www.bps.go.id (telah diolah kembali,2018)

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2014 realisasi penerimaan cukai sebesar Rp 118.085.500.000.000; pada tahun 2015, realisasi penerimaan cukai sebesar Rp 144.641.300.000.000 ; pada tahun 2016 realisasi penerimaan cukai mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp 143.525.000.000.000; dan pada tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar Rp 153.165.000.000.000. Hasil memuaskan (peningkatan signifikan dari tahun ke tahun) pendapatan cukai ini berkat kerja sama atau partisipasi dari berbagai pihak, tentunya tidak lepas dari hasil kinerja Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) (Sari, 2015:223).

DJBC merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai peran penting dalam memfasilitasi perdagangan dan industri, menjaga perbatasan dan melindungi masyarakat Indonesia dari penyelundupan dan perdagangan ilegal, serta memiliki peran pendukung dalam penerimaan negara (Pambudi, 2018:6). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan Pasal 688 menyebutkan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan, penegakan hukum, pelayanan dan optimalisasi penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Darwin, 2018:64).

DJBC dalam pelaksanaan tugasnya telah mendelegasikan tugas pokok dan fungsinya kepada seluruh instansi vertikal DJBC seluruh Indonesia, yakni Kantor Pusat, Kantor Wilayah, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Kepabeanan dan Cukai (KPPBC), pangkalan sarana operasi, dan Balai Pengujian dan Identifikasi Barang (BPIB). Seluruh Kantor Wilayah bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Bea dan Cukai (PMK 188/PMK 01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai). Salah satu Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai adalah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur II (Kanwil DJBC Jatim II). Kanwil DJBC Jatim II berada di Malang.

Kanwil DJBC Jatim II cukup berkontribusi dalam penerimaan cukai. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya industri barang kena cukai yang ada di wilayah pengawasan Kanwil DJBC Jatim II (beacukaijatim2,2017). Setiap kantor dibawah DJBC pasti memiliki target dan realisasi penerimaan setiap tahunnya, begitu juga dengan Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal. Target penerimaan tersebut dapat diwujudkan melalui kerja sama dan koordinasi yang baik antara kantor pusat, kantor wilayah, dan KPPBC sebagai pihak internal dan Pengguna Jasa sebagai pihak eksternal. Berikut ini realisasi penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal:

Tabel 2 Data Target dan Realisasi Penerimaan Cukai Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal

No	Tahun	Target Penerimaan Cukai	Realisasi Penerimaan Cukai	Prosentase Pencapaian (%)
1	2014	Rp 28.110.157.770.000	Rp 27.996.427.360.000	99,6
2	2015	Rp 33.403.941.811.000	Rp 34.551.772.436.680	103,4
3	2016	Rp 34.820.799.063.000	Rp 35.925.576.099.661	103,17
4	2017	Rp 37.070.580.389.000	Rp 37.195.246.827.424	100,33

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa setiap tahunnya realisasi penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II terus mengalami kenaikan. Jumlah ini tidak sesuai dengan realisasi penerimaan negara pada tahun 2016 yang mengalami penurunan. Walaupun realisasi penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal terus mengalami kenaikan, namun terdapat masalah bahwa pada tahun 2014 realisasi penerimaan tidak mencapai target yang telah direncanakan, sehingga perlu dilakukan peningkatan upaya untuk mengamankan target penerimaan cukai (Kementerian Keuangan, 2015). Berikut ini merupakan realisasi penerimaan cukai pada triwulan I,II, dan III di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal:

Tabel 3 Realisasi Penerimaan Cukai pada Triwulan I, II dan III

Tahun	Realisasi Penerimaan Cukai (Triwulan I)	Realisasi Penerimaan Cukai (Triwulan II)	Realisasi Penerimaan Cukai (Triwulan III)
2014	Rp 3.720.006.100.542	Rp 5.100.872.720.639	Rp 19.175.548.538.819
2015	Rp 5.734.596.119.099	Rp 8.196.024.897.494	Rp 20.621.101.420.087
2016	Rp 2.728.820.204.611	Rp 8.114.140.658.833	Rp 25.082.615.236.217
2017	Rp 2.059.416.301.670	Rp 9.424.128.815.175	Rp 25.711.701.710.579

Sumber : Kanwil DJBC Jatim II (Data diolah peneliti, 2018)

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa setiap tahunnya realisasi penerimaan cukai pada triwulan I di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal mengalami naik turun dari tahun 2014-2017, sedangkan pada triwulan II penerimaan cukai mengalami penurunan di tahun 2016 dan meningkat pada tahun

2017. Berdasarkan data tersebut, maka peneliti menilai bahwa kinerja kelembagaan Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal tergolong kurang stabil dalam menjaga penerimaan cukai. Salah satu tugas pokok dan fungsi Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal adalah melakukan pengawasan dengan meninjau langsung ke pabrik-pabrik yang terindikasi melakukan pelanggaran (*visitting*). Berikut data jenis pelanggaran dan potensi kerugian negara:

Tabel 4 Data Jenis Pelanggaran 2017-2018 di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal

No	Kegiatan	2017	2018 (s.d 31 Oktober 2018)
1	Penindakan HT		
	Polos	9.457.826 batang	14.821.969 batang
	Pita Cukai Palsu	384 batang	642.020 batang
	Pita Cukai Bekas	165.116 batang	86.360 batang
	Lainnya	5.544.056 batang	891.192 batang
2	Tembakau Iris	350 kg	55.999 kg
3	Penindakan BKC MMEA	27.891 liter	27.473 liter
4	Penindakan BKC EA	2.800 liter	-
5	Visitting		
	Cabut	35 pabrik	24 pabrik
	Blokir	22 pabrik	14 pabrik
6	Penyegehan		
	Pabrik	16 Pabrik	-
	Mesin	8 Mesin	1 Mesin
7	Penyidikan	11 Penyidikan	13 Penyidikan
8	Potensi Kerugian Negara	Rp 6.354.802.130	Rp 5.946.216.070

Sumber: Kanwil DJBC Jatim II (Data diolah peneliti, 2018)

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa masih banyak pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh Pengguna Jasa yang dapat menimbulkan kerugian bagi Negara. Terkait pemaparan diatas, peneliti mengacu pada faktor penyebab tidak terealisasi penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal pada tahun 2014 dan masih banyaknya pelanggaran cukai yang dilakukan oleh Pengguna Jasa pada tahun 2017-2018. Tidak hanya peran Pengguna Jasa sebagai pihak eksternal saja, tetapi peran DJBC dalam hal ini

Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal sebagai pihak internal juga harus ikut mendukung optimalisasi penerimaan negara, khususnya penerimaan cukai.

Menurut Sri Mulyani (dalam Tempo.co pada 10 April 2017) mengatakan bahwa pemberantasan barang kena cukai ilegal harus dilakukan dengan melaksanakan pengawasan. Pengawasan harus dilakukan secara rutin dan DJBC memiliki target kepada instansi vertikalnya untuk melaksanakan pengawasan sesuai dengan target yang telah direncanakan (Bea Cukai, 2015). Pada tahun 2017, DJBC telah melakukan pengawasan yang diberi nama "Ampadan". Pengawasan yang dilakukan cukup ampuh untuk mengurangi barang kena cukai ilegal yang beredar.

Hal tersebut didukung dengan survei cukai rokok ilegal 2018 yang dilakukan oleh Penelitian dan Pelatihan Ekonomika dan Bisnis (P2EB) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gajah Mada diketahui bahwa rokok ilegal secara signifikan turun dari 12,14% di tahun 2016 menjadi 7,04% di tahun 2018. Pengawasan tidak hanya dilakukan kepada pihak eksternal, tetapi pengawasan juga harus dilakukan kepada pihak internal. Menurut (Hot,2017) pengawasan dapat berjalan dengan baik apabila Sumber Daya Manusia telah memadai dalam organisasi.

Faktor penegakan hukum juga harus dilaksanakan dengan tegas. Penegakan hukum dapat dilakukan kepada pihak internal maupun eksternal. Berdasarkan pemaparan diatas pembenahan harus dilakukan dalam tubuh Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal terkait dengan tugas pokok dan fungsi serta kinerjanya secara organisasi. Sehingga penegakan hukum dilaksanakan dengan

pihak internal. Menurut (Soekanto,2012) bahwa salah satu fungsi penegakan hukum adalah sebagai pengatur tata tertib masyarakat agar masyarakat disiplin dan patuh terhadap norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Kedisiplinan dalam suatu organisasi sangat penting. Tanpa adanya disiplin yang baik dari pegawai, maka tujuan organisasi tidak dapat diwujudkan.

Faktor kualitas pelayanan dari DJBC ke Pengguna Jasa juga berperan penting terhadap peningkatan penerimaan cukai. Dengan meningkatnya pelayanan, maka Pengguna Jasa merasa puas dan rela membayar cukai kepada DJBC. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik mengetahui besar kecilnya pengaruh pengawasan, kedisiplinan, dan pelayanan terhadap misi DJBC yaitu pendukung dalam penerimaan negara khususnya penerimaan cukai. Sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengawasan, Kedisiplinan, dan Pelayanan terhadap Penerimaan Cukai ” (Studi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur II dan Instansi Vertikal).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka masalah yang menjadi pokok penelitian ini adalah:

1. Apakah pengawasan berpengaruh terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal?
2. Apakah kedisiplinan berpengaruh terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal?

3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal?
4. Apakah pengawasan, kedisiplinan dan pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.
2. Untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan, kedisiplinan dan pelayanan secara bersama-sama terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.

1.4 Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi dalam beberapa aspek baik secara teoritis, praktis, maupun kebijakan antara lain sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

- a. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang cukai, khususnya pengawasan, kedisiplinan, dan pelayanan terhadap penerimaan cukai serta pelaksanaannya pada Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal
- b. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya, dan memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan kajian ilmu di bidang cukai, khususnya pengawasan, kedisiplinan, dan pelayanan terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.

2. Kontribusi Praktis

- a. Bagi Instansi: Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal serta pihak-pihak terkait pengawasan, kedisiplinan, dan pelayanan terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.
- b. Bagi Peneliti: Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk memperluas wawasan pengetahuan, khususnya mengenai pengawasan, kedisiplinan, dan pelayanan terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah pengawasan, kedisiplinan, dan pelayanan terhadap penerimaan cukai, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan dan judul yang diangkat oleh peneliti, khususnya pengawasan, kedisiplinan, dan pelayanan terhadap penerimaan cukai. Teori-teori tersebut dapat menjadi dasar bagi penelitian untuk melakukan penelitian selanjutnya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian dan penjelasan mengenai metode penelitian yang peneliti gunakan, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, gambaran umum responden, penyajian data yang meliputi pengumpulan data, analisis data dan interpretasi data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan akhir dari pembahasan penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, disertai dengan saran dari peneliti yang dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penulisan ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Empiris

Penelitian terdahulu merupakan unsur penting dalam melaksanakan penelitian yang berfungsi untuk menunjang penelitian itu sendiri dan memperkuat kerangka berpikir peneliti, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh pengawasan, kedisiplinan, dan pelayanan terhadap penerimaan cukai. Penelitian terdahulu diperlukan agar dapat mengetahui tingkat perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Suryadi (2006) meneliti tentang “Model Hubungan Kausal Kesadaran Pajak, Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak”. Hasil penelitian adalah Kesadaran Pajak, Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Penerimaan Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Suryadi (2006) memiliki persamaan dan perbedaan terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaannya yaitu salah satu variabelnya adalah pelayanan terhadap penerimaan, sementara perbedaannya yaitu metode penelitian dalam penelitian Suryadi (2006) adalah model *Strutural Equation* , sedangkan peneliti menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS.

2. Lusiana (2016) meneliti tentang “Pengaruh Pengawasan Bea Cukai terhadap penerimaan cukai”. Hasil penelitian adalah pengawasan berpengaruh positif terhadap penerimaan cukai. Penelitian yang dilakukan oleh Lusiana (2016) memiliki persamaan dan perbedaan terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaannya yaitu salah satu variabelnya adalah pengawasan terhadap penerimaan cukai, sementara perbedaannya yaitu metode penelitian dalam penelitian Lusiana (2016) adalah regresi linier sederhana, sedangkan peneliti menggunakan regresi linier berganda.
3. Sukmawati (2017) meneliti tentang “Pengaruh Pengawasan, Penyidikan dan Penindakan Cukai MMEA terhadap penerimaan cukai”. Hasil penelitian adalah Pengawasan, Penyidikan, dan Penindakan MMEA berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap penerimaan cukai. Penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati (2017) memiliki persamaan dan perbedaan terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaannya yaitu salah satu variabelnya adalah pengawasan terhadap penerimaan cukai, sementara perbedaannya yaitu metode penelitian dalam penelitian Sukmawati (2017) adalah kuantitatif deskriptif, sedangkan peneliti menggunakan kuantitatif eksplanatori.
4. Yuthiica (2017) meneliti tentang “Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak”. Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Yuthiica (2017) memiliki persamaan dan perbedaan terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaannya

yaitu salah satu variabelnya adalah pelayanan terhadap penerimaan, sementara perbedaannya yaitu metode penelitian dalam penelitian Yuthiica (2017) adalah menggunakan *path analysis* sementara peneliti menggunakan SPSS 23.

Tabel 5 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Variabel dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Suryadi (2006)	Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Penerimaan Pajak.	Wilayah Jawa Timur	Variabel Penelitiannya adalah kesadaran, pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Metode Penelitiannya adalah kuantitatif dengan model Structural Equation.	Kesadaran Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.
Lusiana (2016)	Pengaruh Pengawasan Bea Cukai terhadap Penerimaan Cukai.	Lokasi penelitian di KPPBC Malang, sedangkan peneliti menggunakan lokasi penelitian di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.	Variabel penelitiannya adalah pengawasan dan penerimaan cukai. Metode Penelitiannya adalah menggunakan regresi linier sederhana.	Pengawasan Bea dan Cukai berpengaruh positif terhadap penerimaan cukai.
Sukmawati (2017)	Pengaruh Pengawasan, Penyidikan, Penindakan Cukai MMEA terhadap Penerimaan Cukai.	Lokasi penelitian di Kanwil DJBC Jawa Barat, sedangkan peneliti menggunakan lokasi penelitian di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.	Variabel penelitiannya adalah pengawasan dan penerimaan cukai. Metode Penelitiannya adalah menggunakan kuantitatif deskriptif.	Pengawasan, Penyidikan, dan Pelayanan berpengaruh positif terhadap penerimaan cukai.

Lanjutan Tabel 5 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Variabel dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Yuthiica (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak.	KPP Pratama Batu.	Variabel Penelitiannya adalah kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak Metode Penelitiannya adalah kuantitatif <i>eksplanatori</i> dengan <i>path analysis</i> .	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Pengawasan

A. Pengertian Umum Pengawasan

Pengawasan merupakan hal penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan dalam suatu organisasi. Pengawasan dibutuhkan sebagai upaya untuk menjamin bahwa semua kegiatan operasional berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya (Bohari, 1995). Menurut Chandra & Pareke, (2018:73) Pengawasan adalah suatu proses untuk menetapkan pekerjaan yang telah dilaksanakan yang sesuai dengan rencana. Pengawasan juga didefinisikan sebagai suatu usaha sistematis oleh manajemen bisnis untuk

membandingkan kinerja standar, rencana, atau tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu untuk menentukan apakah kinerja sejalan dengan standar tersebut dan untuk mengambil tindakan pemulihan yang diperlukan untuk melihat bahwa sumber daya manusia digunakan dengan se-efektif dan se-efisien mungkin didalam mencapai tujuan (Primyastanto, 2016:44).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengawasan adalah penilikan dan pengarahan kebijakan jalannya suatu instansi baik swasta maupun pemerintah (Sugono, 2008:105). Pengawasan tersebut dilakukan oleh pejabat terhadap bawahan atas setiap tugas yang menjadi tanggung jawab bawahan dan juga pengawasan dilakukan oleh pihak internal kepada pihak eksternal suatu organisasi. Masing-masing organisasi mempunyai strategi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah Proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut dan memperbaiki penyimpangan-penyimpangan yang terjadi yang dapat mengganggu proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Tata cara pengawasan dan penindakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 39 tahun 2007 pasal 63 pejabat pegawai Negeri Sipil di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Undang-undang Nomor 39 tahun 2007 atas perubahan Undang-Undang Nomor 11 tahun 1995 tentang cukai sebagai upaya dari pemerintah untuk menekan harga konsumsi rokok di Indonesia dan optimalisasi

penerimaan negara (Pravitasari & Astuti, 2015:4). Dalam beberapa kasus, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) perlu mengontrol perdagangan atau produksi tertentu yang terkait erat dengan komoditas yang dapat dikenai bea cukai.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) dalam pengawasan cukai adalah upaya preventif. Upaya preventif adalah upaya yang dilakukan untuk tujuan pencegahan sebelum adanya pelanggaran di bidang cukai. Sebagaimana dijelaskan Pravitasari & Astuti, (2015:7-8) Kegiatan pengawasan preventif tersebut biasa dilakukan dengan beberapa pengawasan sebelum produksi antara lain:

1. Pengawasan Administrasi

Upaya preventif merupakan upaya awal untuk mencegah atau menjaga kemungkinan terjadinya suatu pelanggaran di bidang cukai. Pengawasan pertama yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) dimulai dari pengawasan administrasi yang pelaksanaannya berupa pengawasan sebelum produksi BKC, sesudah produksi BKC, dan pendistribusian BKC yang telah memiliki izin terhadap BKC. Barang yang akan melakukan produksi haruslah lolos pengawasan administrasi terlebih dahulu yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang.

2. Sosialisasi sebagai Pencegahan

Pengawasan di bidang administrasi maupun fisik, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) juga melakukan sosialisasi kepada berbagai kalangan untuk menginformasikan fungsi utama cukai dan bahayanya, jika

terjadi pelanggaran cukai. Bentuk kegiatan tersebut ditujukan untuk pengguna jasa, atau masyarakat yang bersinggungan langsung dengan barang kena cukai dalam hal ini fokus pada hasil tembakau sebagai salah satu aset penerimaan negara.

3. Upaya Represif

Upaya represif merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan setelah adanya pengawasan preventif. Pengawasan terhadap pelaksanaan ketentuan tata laksana cukai, yang meliputi pemasukan, pengeluaran, pengangkutan dan peredaran Barang Kena Cukai (BKC) (Pravitasari & Astuti, 2015: 8).

B. Fungsi Pengawasan

Fungsi pengawasan sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Proses pengawasan digunakan untuk mengendalikan pelaksanaan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu agar aparatur atau pegawai pemerintahan dapat mencapai kinerja yang baik maka diperlukan fungsi pengawasan yang baik pula serta pengawasan juga digunakan sebagai upaya perbaikan atasan terhadap bawahan ataupun pengawasan yang dilakukan oleh organisasi terhadap masyarakat. Dengan kebijakan pengawasan yang baik, maka diharapkan kinerja pegawai negeri sipil yang saat ini dianggap lemah, terutama di bidang pengawasan, dapat ditingkatkan kapasitasnya dalam rangka membangun infrastruktur birokrasi yang lebih kompetitif (Elly dkk, 2017).

Semua fungsi yang ada dalam suatu organisasi tidak akan mungkin dapat berjalan efektif tanpa adanya pengawasan (*controlling*). Pengawasan merupakan penerapan suatu cara atau *tools* yang mampu menjamin bahwa rencana yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan yang ditetapkan. Pengawasan dapat terjadi dalam dua sisi, yaitu Pengawasan positif di mana mencoba mengetahui apakah tujuan organisasi dicapai dengan efektif dan efisien. Pengawasan negatif di mana mencoba menjamin bahwa kegiatan yang tidak diinginkan atau dibutuhkan tidak akan terjadi kembali (Sattar, 2017:139).

Pemerintah dalam membangun dan membina birokrasinya sudah menempatkan pegawai di setiap lembaga atau instansi yang berfungsi untuk melakukan pengawasan internal. Selain pengawasan internal pemerintah juga sudah membuat suatu badan dan komisi yang melakukan Pengawasan eksternal. Pengawasan eksternal dilakukan pegawai kepada Pengguna Jasa. Pengguna Jasa adalah seseorang dan atau badan hukum yang melakukan kegiatan kepabeanaan dan cukai. Pemerintah juga menerima hadirnya pengawasan-pengawasan dari organisasi atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang diakui pemerintah dan berdiri sendiri diluar pemerintahan (Hot, 2017:48).

Fungsi pengawasan memiliki empat (4) unsur yang harus dilakukan, yaitu:

1. Penetapan standar pelaksanaan;
2. Penentuan ukuran-ukuran pelaksanaan;

3. Pengukuran pelaksanaan nyata dan membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan; dan
4. Pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standar.

Semua fungsi-fungsi di atas harus dilaksanakan oleh manajer kapan saja dan dimana saja kelompok organisasi walaupun terjadi tekanan tipe organisasi, jabatan fungsional dan tingkatan manajemen yang berbeda (Sattar, 2017:140).

C. Pengawasan Cukai

Tata cara pengawasan internal yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Nomor Per 20/BC/2017 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Tugas Unit Kerja Kepatuhan Internal di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, menyatakan bahwa pengawasan dapat dibedakan menjadi beberapa sub menurut bidang, antara lain:

1. Pengawasan Kepatuhan Internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh UKI (Unit Kepatuhan Internal) terhadap kesesuaian kegiatan unit kerja dalam rangka pelaksanaan tugas terhadap tujuan, sasaran, rencana, kebijakan, instruksi, dan/ atau ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam organisasi dan kesesuaian sikap, perilaku dan perbuatan pegawai terhadap kode etik dan/atau peraturan disiplin pegawai sesuai dengan ruang lingkup wilayah kerja berdasarkan struktur organisasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC).

2. Pengawasan Melekat (Waskat) adalah serangkaian kegiatan yang bersifat sebagai Pengendalian Pelaksanaan Tugas secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahan yang bersifat preventif atau represif agar bawahan dalam melaksanakan tugas dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan rencana kegiatan, peraturan perundang-undangan, kode etik pegawai, dan peraturan disiplin pegawai.

Waskat dilaksanakan dengan tujuan antara lain sebagai berikut :

- a. Memastikan kegiatan pelaksanaan tugas telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Menyelesaikan setiap masalah dalam rangka tertib pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi/unit kerja;
- c. Meningkatkan kinerja organisasi;
- d. Meningkatkan integritas, disiplin, dan prestasi kerja pegawai dalam pencapaian sasaran pelaksanaan tugas;
- e. Mencegah terjadinya penyimpangan terhadap ketentuan yang berlaku, penyalahgunaan wewenang, kebocoran dan/atau pemborosan keuangan negara; dan
- f. Mencegah terjadinya penyimpangan sikap dan perilaku pegawai yang diatur dalam kode etik dan peraturan disiplin pegawai.

Dalam rangka optimalisasi pelaksanaan Pengawasan Melekat oleh para atasan langsung kepada pegawai bawahan, UKI melaksanakan peran sebagai berikut:

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan pelaksanaan tugas terhadap para atasan langsung untuk memastikan bahwa pengawasan melekat telah dilaksanakan di unit kerjanya masing-masing; dan
 - b. Memberikan asistensi dan supervisi kepada para atasan langsung untuk melakukan pemeriksaan dalam hal pegawai bawahan melakukan pelanggaran kode etik dan/atau disiplin pegawai.
3. Pengawasan Fungsional adalah pengawasan yang dilaksanakan oleh aparat baik intern terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan untuk mencegah agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan rencana dan peraturan perundang-undangan, seperti melaksanakan monitoring dan evaluasi dan manajemen resiko guna meminimalisir resiko yang akan terjadi.

Berikut ini merupakan tugas pengawasan pada bidang cukai antara lain :

1. Penerbitan Nota Hasil Intelijen (NHI);
2. Pelaporan pelaksanaan Nota Hasil Intelijen (NHI);
3. Penyidikan kepada Pengguna Jasa atas Barang Kena Cukai;
4. Penindakan kepada Pengguna Jasa atas Barang Kena Cukai; dan
5. Audit di bidang cukai. (Kementerian Keuangan, 2017).

Pengawasan yang dilakukan oleh DJBC ada 2 (dua) yakni, pengawasan internal kepada pegawai dan pengawasan eksternal kepada Pengguna Jasa. Adapun indikator pengawasan sebagaimana (Bea Cukai, 2015) dan (Hot, 2017:48) adalah sebagai berikut:

1. Pengawasan Internal adalah suatu tindakan yang dilakukan dalam bentuk internalisasi atasan kepada bawahan yang dibuktikan dengan dokumen tertulis yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan. Isi dokumen tersebut meliputi indikator kinerja utama pegawai (IKU), tugas apa saja yang telah dilaksanakan yang tertuang dalam IKU tersebut serta target pencapaian tugas. Tugas tersebut seperti memantau dan melihat apakah bawahan telah melaksanakan tugas dalam bidang cukai sesuai dengan peraturan atau tidak, melakukan program pembinaan keterampilan pegawai (P2KP). Kegiatan P2KP dilaksanakan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pegawai, khususnya mengenai peraturan terkini tentang cukai. Dengan adanya kegiatan P2KP ini dapat meminimalisir kesalahan dan berdampak pada optimalisasi penerimaan negara. Apabila tugas tersebut tidak bisa melampaui target yang telah ditetapkan, maka akan berdampak pada penerimaan cukai yang diterima (Bea Cukai,2015).
2. Pengawasan Eksternal adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pegawai bea dan cukai kepada Pengguna Jasa melalui operasi pasar untuk memberantas barang kena cukai ilegal yang dapat mempengaruhi jumlah penerimaan cukai yang diterima (Bea Cukai,2015). Jumlah pengawasan (operasi pasar) tersebut telah ditetapkan oleh DJBC kepada seluruh instansi vertikal DJBC di seluruh Indonesia. Sehingga dengan seringnya jumlah pengawasan tersebut dilakukan, maka akan berdampak pula pada tergerusnya barang kena cukai ilegal sehingga penerimaan cukai meningkat.

3. Sumber Daya Manusia sangat penting dalam suatu organisasi. Dengan adanya sumber daya manusia yang memadai, maka suatu organisasi dapat berjalan dengan baik dan dapat mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya (Hot,2017).

2.2.2 Kedisiplinan

A. Pengertian Kedisiplinan

Disiplin berasal dari bahasa Inggris *discipline* yang berakar dari kata *disciple* yang berarti murid, pengikut, penganut, atau seseorang yang menerima pengajaran dan menyebarkan ajaran tersebut. Disiplin yang berasal dari kata *discipline* dapat berarti peraturan yang harus diikuti; bidang ilmu yang dipelajari; ajaran; hukuman atau etika,norma,tata cara bertingkah laku. *Disciplinarian* bermakna orang yang menegakkan disiplin dan peraturan. *Disciplinary* adalah model atau cara untuk memperbaiki atau menghukumi pelanggar peraturan (Mulianto, 2006:171).

Dari uraian di atas, kedisiplinan dapat diartikan sebagai berikut:

1. Peraturan dan tata tertib kerja yang harus dipatuhi; dan
2. Norma, etika, dan kebiasaan yang berlaku umum serta tata cara bertingkah laku dalam suasana dan dalam hubungannya dengan pekerjaan.

Disiplin sebagai kemampuan seseorang mengatur perilakunya berdasarkan prinsip dan pertimbangan sehat dari impuls, keinginan atau

kebiasaan sosial (Puspito, 2012:8). Disiplin di tempat kerja menggabungkan konsep disiplin diri, disiplin teman sebaya, dan disiplin manajerial. Disiplin manajerial adalah prosedur disiplin menekankan nilai-nilai dan standar manajerial.

Disiplin dapat didefinisikan sebagai tindakan konstruktif yang dipicu oleh manajemen terhadap pegawai yang gagal memenuhi harapan yang wajar dan sah dalam hal kinerja, perilaku atau kepatuhan terhadap aturan (Corbridge dan Pilbeam 1998; Farnham, 2000:420). Oleh karena itu, proses kedisiplinan dapat dilihat sebagai mekanisme penyelesaian konflik individu dalam hubungan kerja, dengan penekanan pada perbaikan daripada tindakan hukuman. Dimana dorongan, bimbingan, dukungan atau pelatihan tidak menghasilkan peningkatan pegawai untuk standar manajerial yang dapat diterima. Bagaimanapun hukuman atau sanksi diperlukan apabila pegawai melanggar peraturan. Sanksi terhadap pegawai dapat bertindak sebagai pencegah terhadap perilaku atau perilaku individu yang menyimpang (Farnham, 2000:420).

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik kedisiplinan pegawai, maka akan semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin pegawai yang baik sulit bagi organisasi memperoleh hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seorang pegawai terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya dan hal ini pun mendorong gairah kerja, semangat kerja dan mendukung tercapainya tujuan suatu organisasi. Oleh

karena itu, setiap organisasi selalu berusaha agar para pegawainya mempunyai disiplin yang baik.

Menurut (Sutrisno,2009:78) kedisiplinan dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi para pegawai. Bagi organisasi adanya kedisiplinan akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Sedangkan bagi pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan organisasi.

B. Aspek dan Batasan Kedisiplinan

Menurut (Offirstson, 2014:65) Disiplin mempunyai 3 (tiga) aspek, yaitu:

1. Sikap mental (*state of mind, mental attitude*) , yang merupakan sikap taat dan tertib sebagai hasil dari pada latihan dan pengendalian pikiran dan watak (*training and control of mind and character*) oleh pemimpin secara tertentu.
2. Pengetahuan (*knowledge*) tingkat tinggi tentang sistem aturan-aturan perilaku (*system of rules of conduct*), sistem atau norma-norma, kriteria dan standar-standar (*system of set norms, criteria and standarts*) sedemikian rupa sehingga pengetahuan tersebut menimbulkan sekali wawasan (*insight*) dan kesadaran (*consciousness*), bahwa ketaatan akan aturan-aturan, norma-norma, kriteria, standar-standar, struktur dan sistem organisasi dan sebagainya itu adalah syarat mutlak (*condition sine qua non*) untuk mencapai keberhasilan.

3. Sikap kelakuan (*behavior*) yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati, pengertian dan kesadaran untuk mentaati segala apa yang diketahui itu secara cermat dan tertib.

Berdasarkan definisi diatas, maka disiplin menjadi faktor pengikat dan integrasi yang merupakan kekuatan yang dapat memaksa pegawai untuk mematuhi peraturan serta prosedur kerja yang telah ditentukan terlebih dahulu, karena dianggap bahwa dengan berpegang pada peraturan, tujuan organisasi dapat tercapai.

Menurut Mangkunegara (2009:129) Batasan pengertian kedisiplinan pegawai dalam dua bentuk, yaitu:

1. Disiplin preventif, yaitu suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh organisasi.
2. Disiplin korektif, yaitu suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada organisasi.

Cara preventif pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan organisasi. Pimpinan organisasi mempunyai tanggung jawab dalam membangun iklim organisasi dengan disiplin preventif. Begitu pula pegawai harus dan wajib mengetahui, memahami semua pedoman kerja, serta peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi. Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang ada dalam organisasi, jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah dalam menegakkan kedisiplinan. Adapun hal-hal

yang termasuk dalam kategori disiplin preventif adalah ketepatan waktu, tanggung jawab terhadap fasilitas kantor, ketaatan terhadap peraturan yang berlaku, serta etika dan motivasi kerja aparat/pegawai (Offirstson, 2014:67).

Kategori disiplin korektif adalah pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai yang melanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar. Disiplin korektif memerlukan perhatian khusus dan prosedur yang seharusnya (Offirstson, 2014:67).

C. Indikator Disiplin Kinerja

Ekspektasi organisasi terhadap perilaku pegawai disediakan dalam kode disiplin yang berfungsi untuk menginformasikan pegawai terkait aturan dan standar perilaku yang diperlukan di tempat kerja. Ini juga memberi panduan kepada manajemen tentang perilaku macam apa yang tidak dapat diterima dan tingkat sanksi disiplin apa yang akan cocok untuk berbagai jenis pelanggaran. Selain kode disiplin, prosedur disiplin biasanya menyediakan pendekatan selangkah demi selangkah yang perlu diikuti oleh pengawas dan manajer ketika mereka dihadapkan pada situasi disiplin (Jordaan, 2016:79).

Offirstson (2014:75) menyatakan kedisiplinan pada prakteknya mencakup lima aspek indikator sebagai berikut:

1. Moralitas yaitu sikap, tingkah laku, dan semangat untuk bekerja dan kemauan yang ditimbulkan dari dalam diri sendiri secara ikhlas untuk

melakukan sesuatu yang didasarkan pada norma yang berlaku.

2. Pemahaman sikap mental tingkah laku, yang merupakan sikap untuk berbuat sesuatu seera sadar, taat dan tertib sebagai hasil pengembangan dari latihan, pengendalian pikiran, watak, serta pengendalian lingkungan.
3. Memahami sistem kerja berdasarkan aturan, norma tertulis maupun tidak tertulis, kriteria, mekanisme kerja yang ditaati dan dipahami secara mendalam dan tumbuh dari dalam diri pribadi sebagai sesuatu yang harus dilakukan untuk mencapai keberhasilan tugas.
4. Sikap tingkah laku yang tumbuh dari dalam diri pribadi sebagai sesuatu yang wajar untuk melakukan sesuatu sesuai dengan aturan yang berlaku.
5. Kerja dihayati sebagai pengabdian, dilakukan demi kepentingan dirinya, orang banyak serta diniati sebagai amal ibadah.

D. Disiplin Pegawai Bea dan Cukai

Pegawai Bea dan Cukai merupakan bagian dari Pegawai Negeri Sipil.

Pegawai Bea dan Cukai Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 mengatur mengenai sanksi atau hukuman yang diterima apabila Pegawai Negeri Sipil atau aparat penegak hukum tidak disiplin dalam menjalankan tugasnya. Di lingkungan Pegawai Negeri Sipil dalam menjamin tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas pekerjaan, telah dibuat suatu keputusan peraturan disiplin pegawai sebagai suatu peraturan yang memuat keharusan, larangan dan sanksi apabila keharusan tidak dilaksanakan atau larangan dilanggar. Tingkat dan jenis hukuman disiplin menurut Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun

2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dalam pasal 7 adalah sebagai berikut:

Berdasarkan tingkat hukuman disiplin terdiri dari:

1. Hukuman disiplin ringan;

Jenis pelanggaran dan hukuman disiplin ringan antara lain :

- a. Teguran lisan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 5 (lima) hari kerja;
- b. Teguran tertulis bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 6 (enam) sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja; dan
- c. Pernyataan tidak puas secara tertulis bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 11 (sebelas) sampai dengan 15 (lima belas) hari kerja.

2. Hukuman disiplin sedang;

Jenis pelanggaran dan hukuman disiplin sedang antara lain :

- a. Penundaan kenaikan gaji berkala selama 1 (satu) tahun bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 16 (enam belas) sampai dengan 20 (dua puluh) hari kerja;
- b. Penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 21 (dua puluh satu) sampai dengan 25 (dua puluh lima) hari kerja;
- c. Penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1(satu) tahun bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 26 (dua puluh enam) sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja;

- d. melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu tindakan yang dapat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani sehingga mengakibatkan kerugian bagi yang dilayani;
- e. Apabila pencapaian sasaran kerja pada akhir tahun hanya mencapai 25% (dua puluh lima persen) sampai dengan 50% (lima puluh persen); dan
- f. Melakukan kegiatan bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan, atau orang lain di dalam maupun di luar lingkungan kerjanya dengan tujuan untuk keuntungan pribadi, golongan, atau pihak lain, yang secara langsung atau tidak langsung merugikan negara.

3. Hukuman disiplin berat.

Jenis pelanggaran dan hukuman disiplin berat antara lain :

- a. Penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 31 (tiga puluh satu) sampai dengan 35 (tiga puluh lima) hari kerja;
- b. Pemindahan dalam rangka penurunan jabatan setingkat lebih rendah bagi PNS yang menduduki jabatan struktural atau fungsional tertentu yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 36 (tiga puluh enam) sampai dengan 40 (empat puluh) hari kerja;
- c. Pembebasan dari jabatan bagi PNS yang menduduki jabatan struktural atau fungsional tertentu yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 41 (empat puluh satu) sampai dengan 45 (empat puluh lima) hari kerja;
- d. Pemberhentian dengan tidak hormat atas permintaan sendiri atau pemberhentian tidak dengan hormat sebagai PNS bagi PNS yang tidak masuk

kerja tanpa alasan yang sah selama 46 (empat puluh enam) hari kerja atau lebih;

- e. Apabila pencapaian sasaran kerja pegawai pada akhir tahun kurang dari 25% (dua puluh lima persen); dan
- f. Menyalahgunakan wewenang.

Pegawai bea cukai yang lalai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya maka akan menimbulkan kerugian bagi pihak lain atau bagi Negara, seperti penghitungan atau penetapan cukai yang tidak sesuai dengan Undang-Undang sehingga menyebabkan belum terpenuhinya pungutan negara.

Oleh sebab itu, pelaksanaan peraturan tersebut harus benar-benar dilaksanakan secara tegas dan dengan penegakan hukum yang menyeluruh terhadap setiap adanya pelanggaran peraturan dan harus dijatuhkan hukuman yang sesuai dengan pelanggaran yang telah dilakukan oleh pegawai untuk mewujudkan kedisiplinan (Yusuf,2015). Dengan adanya kedisiplinan, maka proses penegakan hukum telah diwujudkan. Dengan adanya penegakan hukum atas jumlah sanksi yang dilakukan oleh pegawai yang tidak disiplin dan jumlah pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai dalam menetapkan / menghitung nilai cukai maka akan berdampak pada penerimaan cukai yang diterima oleh suatu instansi tersebut (Hani,2008).

2.2.3 Pelayanan

A. Definisi Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya untuk memuaskan Pengguna Jasa dan merupakan kewajiban bagi individu atau organisasi untuk memberikannya. Menurut Hardiyansah (2011: 11) pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain". Pelayanan juga dapat diartikan sebagai proses aktivitas yang berlangsung secara terus menerus, meliputi seluruh kegiatan organisasi dalam masyarakat. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan yang dapat dirasakan melalui hubungan antara satu individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada individu atau organisasi lain.

B. Definisi dan Teori Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra dalam bukunya yang berjudul *Service, Quality, and Satisfaction* (2011:64) kualitas merupakan situasi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui tujuan. Menurut Lovelock yang dikutip oleh Hardiyansyah dalam bukunya yang berjudul *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (2011:10) *service* adalah produk yang tidak berwujud yang terjadi dalam waktu singkat. Selanjutnya, menurut Kotler (2000) kualitas pelayanan diawali dari kebutuhan penerima layanan dan diakhiri pada persepsi penerima layanan (Tjiptono,2014:282). Sebagai pihak yang mendapatkan

pelayanan, konsumen atau penerima pelayanlah yang mengukur kualitas dari pelayanan yang diberikan, karena pelayanan atau jasa memiliki karakteristik *variability*, maka seringkali kinerjanya tidak konsisten. Sehingga, pelayanan yang sama dapat dinilai berbeda oleh penerima layanan yang berbeda (Tjiptono, 2014:282).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah situasi yang berhubungan dengan suatu barang/jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan yang dapat dirasakan oleh penerima layanan. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan yang dimaksud untuk mengukur seberapa berkualitas layanan yang diberikan Kanwil DJBC dan Instansi Vertikal kepada pengguna jasa dalam meningkatkan penerimaan cukai.

C. Klasifikasi Pelayanan

Menurut Lovelock dan Yip, 1996 dalam Tjiptono (2014:40), jasa/layanan dapat dikelompokkan menjadi tiga, antara lain:

1. *People-Processing Services* adalah pelanggan menjadi bagian yang penting dalam proses produksi yang berlangsung secara bersama-sama dengan proses konsumsi. Pada konteks ini, pelanggan harus mendatangi tempat jasa/layanan yang disediakan atau sebaliknya penyedia jasa/layanan harus mendatangi lokasi pelanggan. Contohnya adalah jasa/layanan transportasi dan atau/jasa/layanan kesehatan.
2. *Possession-Processing Services* berkenaan dengan melakukan sesuatu pada barang secara nyata untuk meningkatkan nilai barang tersebut bagi

pelanggan. Contohnya adalah reparasi kendaraan bermotor, mengantarkan kiriman paket ,dan lain-lain

3. *Information-Based Services* terdiri atas pengumpulan, interpretasi dan pengiriman data untuk menciptakan nilai tambah. Contohnya adalah jasa/layanan perbankan, jasa konsultasi, notaris, dan lain-lain. Keterlibatan pelanggan dalam produksi jasa/layanan semacam ini bisa ditekan seminimum mungkin dengan menggunakan teknologi komunikasi.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum (Hardiansyah,2011:20). Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah, meliputi kesehatan, pendidikan, dan kebutuhan pokok masyarakat. Sedangkan pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah, meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang dan/ jasa.

D. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi terdapat sepuluh prinsip pelayanan publik, antara lain:

1. Sederhana;

Prosedur pelayanan publik harus mudah dipahami, dimengerti dan dilaksanakan.

2. Kejelasan;
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

- b. Unit kerja/pejabat yang terkait bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan atau keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik dan terbuka terhadap pengaduan dari masyarakat.
3. Kepastian Waktu;
Pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi;
Aparat harus menjalankan kewajiban dengan teliti, tepat dan cermat dalam proses pelayanan publik.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan;
Produk pelayanan harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat.
6. Tanggung Jawab;
Aparat harus bertanggung jawab terkait tugasnya dalam pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana;
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi dan informasi.
8. Kemudahan Akses;
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga dapat dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; dan
Aparat harus menjaga etika perilaku untuk berinteraksi kepada masyarakat dalam pelayanan publik.

10. Kenyamanan

Kenyamanan perlu diperlukan agar masyarakat puas.

E. Pelayanan Cukai

Layanan dan produk berbeda. Salah satu dimensi produk yang membedakan adalah mereka memiliki kehadiran fisik. Layanan tidak memiliki kehadiran fisik dan mereka tidak dapat disentuh. Ini karena ciri khas mereka adalah bahwa mereka adalah aktor sebuah pertunjukan (Berry, 1980). Layanan tidak dapat dimasukkan ke dalam tas, dibawa pulang, disimpan di lemari, dan digunakan di kemudian hari. Suatu layanan dikonsumsi pada saat diproduksi (Baines, et al, 2017:340).

Kualitas layanan itu penting, dan sepenting apa kualitas itu terlihat pada rincian tugas organisasi dan para pegawai. Menurut Hallowel, et. all (1996 dalam Rangkuti, 2016:76), *"organizations attempting to deliver service quality to their external customers must begin by serving the needs of their internal castomers"*. Artinya, sebelum organisasi itu memperbaiki kualitas layanan eksternal terhadap para pelanggan, harus terlebih dahulu melayani kebutuhan organisasi secara internal, yakni para karyawan. Adapun Layanan di bidang kepabeanan dan cukai dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Unggulannya meliputi:

1. Pelayanan Permohonan Penyediaan Pita Cukai Minuman Mengandung Etil Alkohol Asal Impor (P3C MMEA);
2. Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) secara manual;
3. Pelayanan Banding dan Keberatan;

4. Pelayanan Permohonan Penundaan Pemabayaran Cukai;
5. Pelayanan Permohonan Penyediaan Pita Cukai Hasil Tembakau (P3C) Pengajuan Awal secara Elektronik;
6. Pelayanan Permohonan Penyediaan Pita Cukai Hasil Tembakau (P3C) Pengajuan Tambahan secara Elektronik; dan
7. Pelayanan Pemesanan Pita Cukai Hasil Tembakau (CK-1) secara Elektronik.
8. Pelayanan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (Sipuma) (Bea dan Cukai, 2015).

Berdasarkan dari SOP Unggulan DJBC diatas, secara substansi pelayanan bidang cukai dapat meningkatkan penerimaan cukai dengan ketentuan seberapa besar jumlah layanan dan seberapa besar jumlah pengaduan yang diterima. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari prinsip-prinsip pelayanan publik yang dilakukan oleh suatu instansi kepada masyarakat/ Pengguna Jasa. Dengan diterapkannya prinsip-prinsip tersebut dengan baik, maka penerimaan cukai yang diterima oleh suatu instansi dapat tercapai sesuai dengan target yang telah direncanakan (Mukarom,2015).

2.2.4 Penerimaan Cukai

A. Klasifikasi Penerimaan Cukai

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 40/PMK.04/2016 tentang Pembayaran atau Penyetoran Penerimaan Negara menyatakan bahwa Penerimaan Negara dalam rangka Kepabeanan dan Cukai,

meliputi Penerimaan Negara Dalam Rangka Impor, Penerimaan Negara Dalam Rangka Ekspor, Penerimaan Negara atas Barang Kena Cukai, dan Penerimaan Negara yang berasal dari Pengenaan Denda Administrasi Pengangkutan Barang tertentu yang dipungut oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Penerimaan Negara atas Barang Kena Cukai terdiri dari cukai hasil tembakau, cukai etil alkohol, cukai minuman mengandung etil alkohol, denda administrasi cukai, penerimaan cukai lainnya, pajak rokok, dan penerimaan negara bukan pajak. Penerimaan Cukai yang efektif apabila realisasi melampaui target yang telah direncanakan. Efektivitas adalah menggambarkan tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan (Enggar dkk,2011).

B. Pengertian Cukai

Pajak konsumsi mencakup sekitar sepertiga dari total pajak yang dikumpulkan di negara-negara *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD). Mereka memiliki dua bentuk umum: pajak atas konsumsi umum (pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan ritel) dan pajak atas barang dan jasa tertentu (terutama cukai) (Buydens, 2016:14). Pajak konsumsi seperti PPN, pajak penjualan dan cukai sering dikategorikan sebagai pajak tidak langsung karena umumnya tidak dipungut langsung pada orang yang seharusnya menanggung beban pajak (Buydens, 2016:15).

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 Tentang Cukai, memberikan definisi Cukai adalah pungutan negara yang dikenakan terhadap barang-barang tertentu

yang mempunyai sifat atau karakteristik yang ditetapkan dalam undang-undang ini (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2018). Pemungutan cukai dilakukan oleh negara secara tidak langsung kepada setiap konsumen yang menikmati objek yang dikenakan cukai seperti rokok, etil alkohol, dan minuman mengandung etil alkohol. Peraturan yang mengatur tentang cukai antara lain: Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 tentang Cukai; Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2008 tentang Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai; Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administrasi Berupa Denda di Bidang Cukai; Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2009 tentang Tata Cara Penindakan di Bidang Cukai, dan Peraturan Dirjen Bea dan Cukai Nomor 53 Tahun 2010 tentang Tata Laksana Pengawasan.

C. Karakteristik Cukai

Pengenaan cukai di Indonesia mencakup tiga jenis. Pada Pasal 2 Undang-undang Nomor 39 Tahun 2007 tentang Cukai, yang dimaksud dengan Barang Kena Cukai (BKC) adalah “Barang-barang tertentu yang mempunyai sifat atau karakteristik yang ditetapkan”. Dalam penjelasan Pasal 2 tersebut yang dimaksud dengan sifat atau karakteristik adalah barang yang dalam pemakaiannya antara lain perlu dibatasi atau diawasi. Pemahaman dibatasi dan diawasi mengandung makna bahwa cukai tidak dipungut untuk semua barang melainkan hanya Barang Kena Cukai (BKC) yang merugikan kesehatan dan lingkungan. Barang Kena Cukai (BKC) tersebut dijelaskan dalam Pasal 4

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2007 tentang Cukai, meliputi:

1. Etil alkohol atau etanol, dengan tidak mengindahkan bahan yang digunakan dan proses pembuatannya;
2. Minuman yang mengandung etil alkohol dalam kadar berapapun, dengan tidak mengindahkan bahan yang digunakan dan proses pembuatannya, termasuk konsentrat yang mengandung etil alkohol; dan
3. Hasil tembakau yang meliputi sigaret, cerutu, rokok daun, tembakau iris dan hasil pengolahan tembakau lainnya, dengan tidak mengindahkan digunakan atau tidak bahan pengganti atau bahan pembantu dalam pembuatannya.

Karakteristik cukai antara lain sebagai berikut:

1. Cukai biasanya tidak dibayar sampai barang masuk ke sirkulasi bebas. Transfer kepemilikan dapat terjadi ketika barang-barang tetap berada dalam lingkungan pergudangan yang dikendalikan atau antara operator terdaftar tanpa menimbulkan cukai.
2. Sistem cukai dicirikan oleh sejumlah kecil pembayar pajak, yang aktif dalam tahap manufaktur, grosir atau impor dari tiga kelompok produk utama (Buydens, 2016:20).

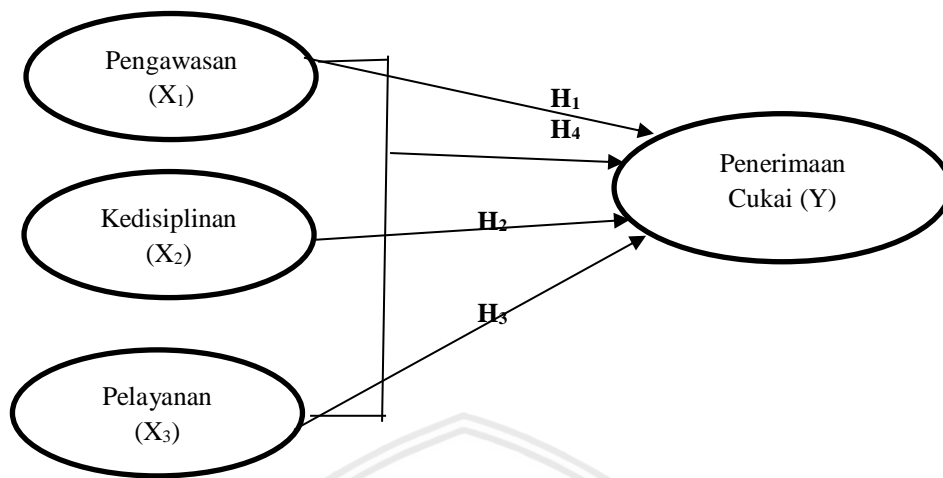
2.3 Model Konsep

Penelitian ini berusaha menjelaskan pengaruh dari pengawasan, kedisiplinan, dan pelayanan terhadap penerimaan cukai. Dari penelitian ini dapat digambarkan dalam gambar 1 dibawah ini sebagai berikut :

Pengawasan merupakan kegiatan yang sangat penting dan harus dilakukan dalam suatu organisasi. Jenis pengawasan di DJBC ada dua yaitu pengawasan internal dan eksternal. Pengawasan internal dilakukan dengan melihat IKU dan pelaksanaan P2KP, sementara pengawasan eksternal dilakukan kepada Pengguna Jasa dan penyebaran BKC illegal (Bea Cukai,2015). Semakin rutin dilakukan pengawasan, maka kesalahan atau pelanggaran dapat diminimalisir, sehingga dapat mendukung penerimaan cukai dalam APBN. Sehingga pengawasan sangat diperlukan yang dapat mempengaruhi penerimaan cukai.

Kedisiplinan merupakan cara untuk memperbaiki seseorang yang menyimpang dalam organisasi. Kedisiplinan dilihat dari pelanggaran dan sanksi yang diatur dalam PP No 59 tahun 2016. Jenis hukuman ada tiga yaitu hukuman ringan, sedang dan berat. Dengan meningkatnya kedisiplinan pegawai, maka tugas yang telah direncanakan tercapai dan dapat mempengaruhi penerimaan cukai yang diterima.

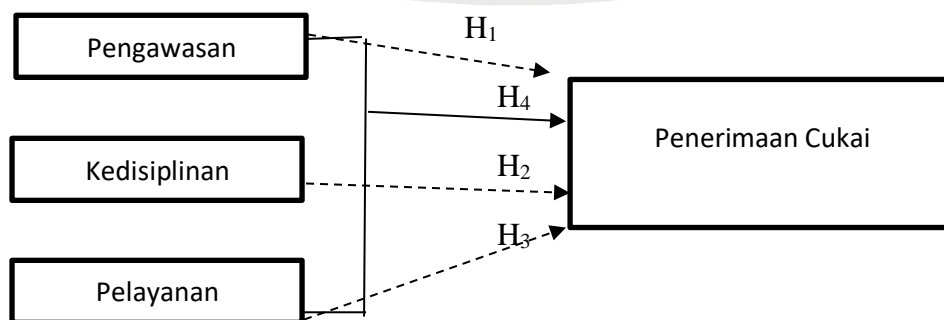
Pelayanan merupakan ujung tombak dalam organisasi publik untuk memuaskan Pengguna Jasa. Pelayanan bea cukai meliputi pelayanan keberatan dan banding, penyediaan permohonan BKC dst (SOP Unggulan DJBC). Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, maka kepuasan Pengguna Jasa meningkat. Dengan meningkatnya kepuasan Pengguna Jasa, maka dapat mempengaruhi penerimaan cukai yang diterima.



Gambar 1 Model Konsep
Sumber : Data diolah peneliti,2018

2.4 Hipotesis

Hipotesis penting dalam suatu penelitian kuantitatif tidaklah diragukan lagi kalau dikaitkan dengan fungsinya untuk membantu dan menuntun dalam memahami kejadian dan peristiwa yang akan diteliti (Yusuf, 2016:130). Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori dan telah dituangkan dalam model teori, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:



Gambar 2 Model Hipotesis
Data diolah peneliti, 2018

Keterangan :

—————→ = Simultan/Bersama-sama

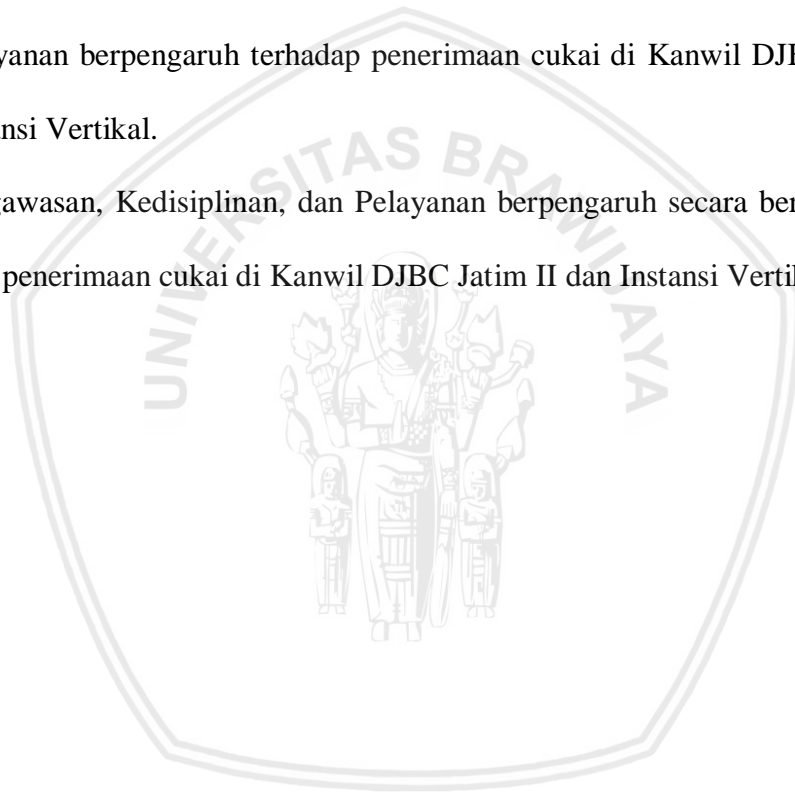
-----→ = Parsial

H₁: Pengawasan berpengaruh terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.

H₂: Kedisiplinan berpengaruh terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.

H₃: Pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.

H₄: Pengawasan, Kedisiplinan, dan Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016:10). Penelitian ini menggunakan instrumen yang diukur validitas dan reliabilitasnya serta analisis statistik yang sesuai dan tepat menyebabkan hasil penelitian yang dicapai tidak menyimpang dari kondisi yang sesungguhnya. Hal itu ditopang oleh pemilihan masalah, identifikasi masalah pembatasan dan perumusan masalah yang akurat, serta diimbangi dengan penetapan populasi dan sampel yang benar (Yusuf, 2016:58).

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *eksplanatory (explanatory research)*, karena penelitian ini dilatar belakangi oleh tujuan awal penelitian yang menjelaskan mengenai hubungan-hubungan yang hendak diteliti dan kemudian diuji hipotesisnya yang telah

dirumuskan sebelumnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif *survey*.

Menurut Cresswell (2013:216) metode *survey* adalah penelitian yang mendeskripsikan secara kuantitatif kecenderungan-kecenderungan, perilaku-perilaku, atau opini-opini dari suatu populasi dengan meneliti sampel populasi tersebut. Jadi, dapat disimpulkan bahwa metode *survey* merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan menyebarkan *kuesioner* dan dokumentasi.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Kanwil DJBC Jatim II yang berlokasi di Jalan Raden Intan No 03, Kecamatan Blimbing, Kota Malang dengan kode pos 65126. Pengambilan lokasi ini dipilih peneliti karena di wilayah pengawasan Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal terdapat banyak industri barang kena cukai sebanyak 274 pengguna jasa cukai yang terdaftar (Data Sistem Aplikasi Cukai).

3.3 Variabel Penelitian, Operasional Variabel, dan Skala Pengukuran

A. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:63) variabel penelitian merupakan suatu hal yang ditetapkan oleh peneliti yang dapat berbentuk apa saja untuk dipelajari,

sehingga diperoleh informasi mengenai hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Siregar (2014:18) variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (Independen)

Menurut Sugiyono (2016:64) Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas juga menyebabkan perubahan nilai terhadap variabel terikat. Variabel bebas sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengawasan, kedisiplinan, dan pelayanan.

2. Variabel Terikat (Dependen)

Menurut Sugiyono (2016:64) Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, dan konsekuen. Tujuan penelitian dan variabel terikat menjelaskan serta berusaha menemukan variabel lain yang bisa menjadi variabel *prediktor*. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah penerimaan cukai (Y) dimana (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu pengawasan, kedisiplinan, dan pelayanan.

B. Definisi Variabel dan Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi yang diberikan pada variabel dengan cara mengartikan atau menjelaskan spesifikasi kegiatan atau operasional yang diperlukan dalam mengukur variabel tersebut. Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 6 Definisi Operasional

Konsep	Variabel	Deskripsi	Indikator	Item
Pengawasan	Pengawasan (X ₁)	Suatu tindakan dalam bentuk internalisasi atasan kepada bawahan yang dibuktikan dengan dokumen tertulis yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan, serta suatu tindakan yang dilakukan oleh pegawai bea dan cukai kepada Pengguna Jasa melalui operasi pasar untuk memberantas barang kena cukai illegal .	X _{1.1} .Jumlah Pengawasan yang dilakukan (Pengawasan Melekat, Pengawasan Kepatuhan Internal terhadap pegawai). X _{1.2} Jumlah Sumber Daya Manusia. Sumber: Bea Cukai,2015; Hot,2017; Suroso 2018	X _{1.1.1} Pengawasan harus dilakukan secara rutin setiap minggu kepada pegawai. X _{1.1.2} Jumlah pegawai yang memadai dari jumlah pengguna jasa dapat mempengaruhi jumlah penerimaan cukai yang diterima. X _{1.1.3} Jumlah pegawai yang memadai dari jumlah pengguna jasa dapat mempengaruhi jumlah penerimaan cukai yang diterima, X _{1.1.4} Jumlah pengawasan yang dilakukan dapat mempengaruhi jumlah penerimaan cukai yang diterima.
Kedisiplinan	Kedisiplinan (X ₂)	Cara untuk memperbaiki atau menghukum pegawai yang melanggar peraturan dengan melihat jumlah sanksi dan pelanggaran yang dilakukannya.	X _{2.1} Jumlah pelanggaran yang dilakukan oleh Pegawai yang salah dalam penetapan cukai X _{2.2} Jumlah sanksi yang dilakukan oleh pegawai yang tidak disiplin. Sumber: Muliando,2006, PP 53 Tahun 2010, UU No 39 Tahun 2007 pasal 64B	X _{2.1.1} Pemberian sanksi merupakan bentuk penegakan kedisiplinan. X _{2.1.2} Pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai yang salah dalam menetapkan atau menghiung cukai mempengaruhi jumlah penerimaan cukai yang diterima. X _{2.1.3} Jumlah pengenaan sanksi yang diberikan kepada pegawai dapat mempengaruhi kedisiplinan pegawai.

Lanjutan Tabel 6 Definisi Operasional

Konsep	Variabel	Deskripsi	Indikator	Item
Kedisiplinan	Kedisiplinan (X ₂)	Cara untuk memperbaiki atau menghukum pegawai yang melanggar peraturan dengan melihat jumlah sanksi dan pelanggaran yang dilakukannya.	X _{2.1} Jumlah pelanggaran yang dilakukan oleh Pegawai yang salah dalam penetapan cukai X _{2.2} Jumlah sanksi yang dilakukan oleh pegawai yang tidak disiplin. Sumber: Muliando,2006, PP 53 Tahun 2010, UU No 39 Tahun 2007 pasal 64B	X _{2.2.2} Jumlah sanksi yang diterima oleh pegawai yang tidak disiplin mempengaruhi jumlah penerimaan cukai yang diterima.
Pelayanan	Pelayanan (X ₃)	Aktivitas yang diberikan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa. Kualitas pelayanan tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dengan melihat seberapa besar jumlah layanan dan seberapa besar jumlah pengaduan yang diterima.	X _{3.1} Jumlah layanan. X _{3.2} Jumlah pengaduan yang diterima. Sumber: Bea Cukai,2015, PP 59 Tahun 2016.	X _{3.1.1} Jumlah layanan yang dilayani dapat mempengaruhi penerimaan cukai. X _{3.1.2} Jumlah pegawai yang memadai dapat mempengaruhi jumlah layanan yang dilayani. X _{3.2.1} Pelayanan yang dilaksanakan tepat waktu dapat mengurangi jumlah pengaduan masyarakat. X _{3.2.2} Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dapat mempengaruhi penerimaan cukai. X _{3.2.3} Pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan dapat mempengaruhi jumlah pengaduan yang diterima.
Penerimaan Cukai	Penerimaan Cukai (Y)	Penerimaan Cukai adalah pungutan negara yang dikenakan terhadap barang-barang tertentu yang mempunyai sifat atau karakteristik yang ditetapkan dalam Undang-Undang.	Y _{.1} Penerimaan Cukai (Target dan Realisasi). Sumber: Enggar dkk,2011	Y _{.1.1} Jumlah realisasi penerimaan cukai selalu mencapai target. Y _{.1.2} Jumlah penerimaan cukai selalu meningkat setiap tahun.

Sumber: Data diolah peneliti,2018

C. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah suatu instrumen yang digunakan sebagai acuan dalam mengukur nilai variabel yang data dinyatakan dalam bentuk angka

(Sugiyono,2016:135). Peneliti menggunakan skala pengukuran yaitu Skala Interval atau Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono,2016:135). Skala *Likert* diukur dengan jawaban yang akan dipilih oleh responden yang memiliki tingkatan dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju antara lain:

Tabel 7 Skala *Likert*

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono,2016:136

3.4 Sumber Data

1. Data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data/observer atau peneliti. Dan selanjutnya data-data yang terkumpul dari sumber ini disebut dengan data primer (Tokan, 2016:75). Jadi, sumber primer merupakan sumber langsung (subjek pertama) yang memberikan data penelitian (Muharto & Ambarita, 2016:83). Data primer pada penelitian ini adalah *kuesioner*.

2. Data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen atau sumber-sumber resmi lainnya (Tokan, 2016:75). Jadi data sekunder adalah data yang diperoleh dari tangan kedua berupa artikel ilmiah, arsip, laporan, buku, majalah, catatan publik atau gambar-gambar (Muharto & Ambarita, 2016:84). Pada penelitian ini sumber data meliputi sejarah Kanwil DJBC Jatim II, data realisasi penerimaan cukai, dan data kepegawaian yang ada di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2016:119). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang menangani bidang Kepabeanan dan Cukai, Kepatuhan Internal, Perbendaharaan, dan Penindakan dan Penyidikan di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal berjumlah 255 orang (Data Kepegawaian Kanwil DJBC Jatim II).

Pengertian sampel menurut Ghozali (2016:133) sampel adalah bagian dari populasi yang berisi beberapa anggota dalam populasi yang akan membentuk

sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teori Slovin. Rumus yang digunakan dalam teori Slovin yaitu

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = presentasi kelonggaran ketelitian karena kesalahan penetapan sampel

Berdasarkan rumus Slovin tersebut, penentuan jumlah sampel penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{255}{1+255(0,1)^2}$$

$$n = \frac{255}{3,55}$$

$$n = 71,8$$

Batasan toleransi kesalahan sebesar 10% (0,1). Berdasarkan perhitungan jumlah sampel, maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 71,8 responden dibulatkan menjadi 72 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama bagi anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Metode yang digunakan adalah metode *stratified random sampling* yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak dengan memperhatikan strata dari daerah yang ada pada populasi itu.

$$n = (\text{populasi kelas/jumlah populasi keseluruhan}) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$$

Sumber: Sugiyono (2016:122-123)

Berikut ini pengambilan sampel menggunakan metode *stratified random sampling* pada penelitian ini yang tertera pada tabel 8:

Tabel 8 Metode Stratified Random Sampling

No	Area	Besarnya sampel per area	Besarnya sampel per bidang			
			1	2	3	4
1.	Kanwil DJBC Jatim II	$41/255 \times 72 = 11$	$13/41 \times 11 = 3$	$11/41 \times 11 = 3$	$11/41 \times 11 = 3$	$6/41 \times 11 = 2$
2.	KPPBC Kediri	$34/255 \times 72 = 10$	$12/34 \times 10 = 3$	$6/34 \times 10 = 2$	$10/34 \times 10 = 3$	$6/34 \times 10 = 2$
3.	KPPBC Malang	$36/255 \times 72 = 10$	$12/36 \times 10 = 3$	$7/36 \times 10 = 2$	$11/36 \times 10 = 3$	$6/36 \times 10 = 2$
4.	KPPBC Blitar	$28/255 \times 72 = 8$	$8/28 \times 8 = 2$	$6/28 \times 8 = 2$	$8/28 \times 8 = 2$	$6/28 \times 8 = 2$
5.	KPPBC Jember	$29/255 \times 72 = 8$	$8/29 \times 8 = 2$	$6/29 \times 8 = 2$	$9/29 \times 8 = 2$	$6/29 \times 8 = 2$
6.	KPPBC Probolinggo	$28/255 \times 72 = 8$	$8/28 \times 8 = 2$	$6/28 \times 8 = 2$	$8/28 \times 8 = 2$	$6/28 \times 8 = 2$
7.	KPPBC Madiun	$28/255 \times 72 = 8$	$8/28 \times 8 = 2$	$6/28 \times 8 = 2$	$8/28 \times 8 = 2$	$6/28 \times 8 = 2$
8.	KPPBC Banyuwangi	$31/255 \times 72 = 9$	$9/31 \times 9 = 2$	$6/31 \times 9 = 2$	$10/31 \times 9 = 3$	$6/31 \times 9 = 2$

Sumber : Data diolah peneliti,2018

Keterangan:

- 1 = Penindakan dan Penyidikan
- 2 = Kepatuhan Internal
- 3 = Kepabeanan dan Cukai
- 4 = Perbendaharaan

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa area yang dijadikan sampel sejumlah delapan area. Besarnya sampel per area sejumlah 72 responden. Kedelapan area tersebut dibagi menjadi empat bidang yang jumlahnya telah dihitung berdasarkan rumus Slovin.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian dari unsur pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Pengumpulan data yang tidak salah, berakibat fatal terhadap hasil-hasil penelitian yang dilakukan. Pada teknik pengumpulan data ini, peneliti menggunakan beberapa metode, sebagai berikut:

1. Metode Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan secara tertulis yang sudah disiapkan sebelumnya oleh peneliti dan responden diminta untuk menjawab pertanyaan tersebut (Ghozali,2016:107). Model pertanyaan dalam kuesioner ini merupakan pertanyaan tertutup, yaitu bentuk pertanyaan yang dilengkapi dengan sejumlah alternatif/kategori jawaban dan responden tidak diberikan kesempatan untuk memberikan jawaban lain. Kuesioner tertutup dapat membantu responden untuk memilih setiap alternatif yang telah disiapkan oleh peneliti dengan membuat keputusan cepat (Sekaran 2006:86).

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan data yang telah tersedia sehingga peneliti tinggal menyalin saja. Data yang telah tersedia tersebut dapat digunakan sebagai sarana pendukung dalam memahami masalah yang akan diteliti dan memberi solusi terhadap permasalahan tersebut (EQ Mustava,2013:114).

3.7 Uji Instrumen Penelitian

A. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono,2016:455) untuk mendapatkan data yang valid, reliabel, dan objektif dalam penelitian kuantitatif, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan

instrumen yang valid dan reliabel untuk dilakukan pada sampel yang mendekati jumlah populasi dan pengumpulan serta analisis data dilakukan dengan cara yang benar. Uji validasi adalah untuk mengetahui seberapa jauh ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi agar data yang diperoleh dapat relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut.

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuesioner dalam memperoleh data. Pengujian digunakan untuk pemahaman yang menyangkut keabsahan antara konsep dan realita. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevaliditan dan keabsahan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud (Akbar,2013:44). Pengujian validitas instrumen penelitian digunakan untuk mengkorelasi *product moment* atau metode *pearson* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien Korelasi
- $\sum XY$ = Jumlah Perkalian antara skor suatu butir dengan skor normal
- $\sum X$ = Jumlah skor total dari seluruh responden dalam menjawab 1 soal yang diperiksa validasinya
- $\sum Y$ = Jumlah total seluruh responden dalam menjawab seluruh soal pada instrument tersebut
- N = Jumlah responden uji coba

Pengujian validitas yang digunakan adalah Korelasi *Pearson*. Signifikansi Korelasi *Pearson* yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,05. Apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka butir pertanyaan tersebut valid dan apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2016).

B. Uji Reliabilitas

Pengujian validitas selesai, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Pengujian reliabilitas atau keandalan instrumen menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran kembali terhadap gejala yang sama. Keandalan (*reliability*) merupakan suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan tanpa bias atau bebas kesalahan *error free* (Ghozali,2016). Uji reliabilitas menyatakan instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data sama. Menurut Sugiyono (2016:120) reliabilitas adalah derajat konsistensi atau kesenjangan data dalam interval waktu tertentu.

Menurut Arikunto (2006:178) reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat *tendensius* (memiliki dua arti) mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Cara mencari reliabilitas untuk keseluruhan

item, dapat dilakukan dengan menggunakan koefisien Alpha Cronbach yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

- r_{11} = Reliabilitas Intrumen
- n = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
- $\sum \sigma_i^2$ = Jumlah Varians skor tiap item
- σ_t^2 = Varians Butir

Suatu instrumen sudah reliabel sebagai alat pengumpul data apabila memberikan hasil ukuran yang sama terhadap sesuatu gejala pada waktu yang berlainan, dengan nilai Alpha lebih besar atau sama dengan 0,6. Alpha kecil atau kurang dari 0,6 secara umum mengindikasi keandalan konsistensi yang tidak memuaskan (Ghozali,2016).

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan dalam menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang dikumpulkan tanpa bermaksud menghasilkan kesimpulan secara tergeneralisasi (Sugiyono,2016:147). Statistik deskriptif dapat dilihat dari nilai rata-rata, standar deviasi, variasi, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan skewness (Ghozali,2016:19). Hasil analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menganalisa nilai minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi.

3.8.2 Analisis Statistik Inferensial

A. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik atas data dilakukan sebelum melakukan Pengujian analisis regresi linier berganda terhadap hipotesis penelitian. Pengujian asumsi klasik atas data yang akan diolah sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah di dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2016:154). Uji normalitas data pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*, dimana penerapan pada uji *Kolmogorov Smirnov* adalah bahwa jika signifikansi di bawah 0,05, maka data tersebut terdistribusi normal dan sebaliknya.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji ketidaksamaan *variance* dalam model regresi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016:134). Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan melakukan regresi nilai absolut residual dengan variabel independen. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$ maka, tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:138).

3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolinearitas dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)* (Ghozali, 2016:103). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Uji multikolinearitas dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Data yang tidak terjadi multikolinearitas dapat dilihat dari nilai $VIF < 10$. (Ghozali, 2018:107).

3.8.3 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016:199) menyatakan bahwa kegiatan analisis data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis linier berganda. Teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah melihat pengaruh pengawasan, kedisiplinan, dan pelayanan terhadap penerimaan cukai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal.

A. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen dan satu variabel dependen, sehingga analisis regresi variabel yang digunakan adalah analisis linier berganda. Regresi linier berganda merupakan perluasan dari regresi linier sederhana. Menurut Yusri (2009:217) bagaimana suatu variabel berkorelasi dengan variabel lain akan dijelaskan dalam teknik regresi.

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam memperkirakan nilai yang sebenarnya dapat diukur dari *goodness of fit*-nya. Secara statistik, dapat diukur dari uji statistik F dan uji statistik t. Pada penelitian ini uji regresi linier berganda menggunakan bantuan *software* SPSS versi 2.3 untuk mempermudah menganalisa data. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel terikat yaitu penerimaan cukai dengan variabel bebas yaitu pengawasan (X_1), kedisiplinan (X_2), pelayanan (X_3). Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Penerimaan cukai
- a = konstanta
- X_1 = Pengawasan
- X_2 = Kedisiplinan
- X_3 = Pelayanan
- b = Koefisien Regresi
- e = error

3.8.4 Pengujian Hipotesis

Hipotesis dibuktikan dengan melakukan pengujian, meliputi : Uji R^2 , Uji t dan Uji F. Dalam penelitian ini ditetapkan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) = 95% ($\alpha = 5\%$).

A. Uji R^2

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh secara langsung variabel independen dengan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$), dimana semakin tinggi nilai R^2 suatu regresi yakni mendekati 1, maka kemampuan tepat atau berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksikan variabel dependen.

B. Uji Statistik t

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Atau jika probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016:96).

C.Uji Statistik F

Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig, jika probabilitas $< 0,05$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat dan model regresi bisa dipakai untuk memprediksi variabel terikat. Atau jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016:96).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

A. Sejarah Kanwil DJBC Jatim II

Kanwil DJBC Jatim II terletak di Jalan Raden Intan No 03 Malang sekitar tahun 2009 dan mulai dipergunakan tahun 2010 serta diresmikan oleh Direktur Jenderal Bea dan Cukai pada tanggal 2 April 2014. Pada awalnya terletak di Jl. S. Parman No 87-89 Malang (sekarang menjadi Hotel Atria) pada tahun 2007-2009. Kanwil DJBC Jatim II terbentuk akibat dari adanya pemekaran/pemecahan dari Kanwil DJBC Jatim I yang dahulunya membawahi seluruh KPPBC dan KPPBC Tipe Madya Se-Jawa Timur (beacukaijatim2, 2018).

B. Letak Geografis Wilayah Pengawasan dan Kerja Kanwil DJBC Jatim II

Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440 – 667 meter diatas permukaan air laut. Secara astronomis, Kota Malang terletak $112,06^{\circ}$ – $112,07^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,06^{\circ}$ – $8,02^{\circ}$ Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebelah utara Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang; sebelah timur Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang; sebelah selatan Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang; dan sebelah barat Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur II berada di Kota Malang yang beralamat di Jalan Raden Intan No.3, Malang.

Kantor Wilayah DJBC Jatim II membawahi tujuh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai, sebagai berikut:

1. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai sebanyak dua Kantor;
2. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C sebanyak lima Kantor.

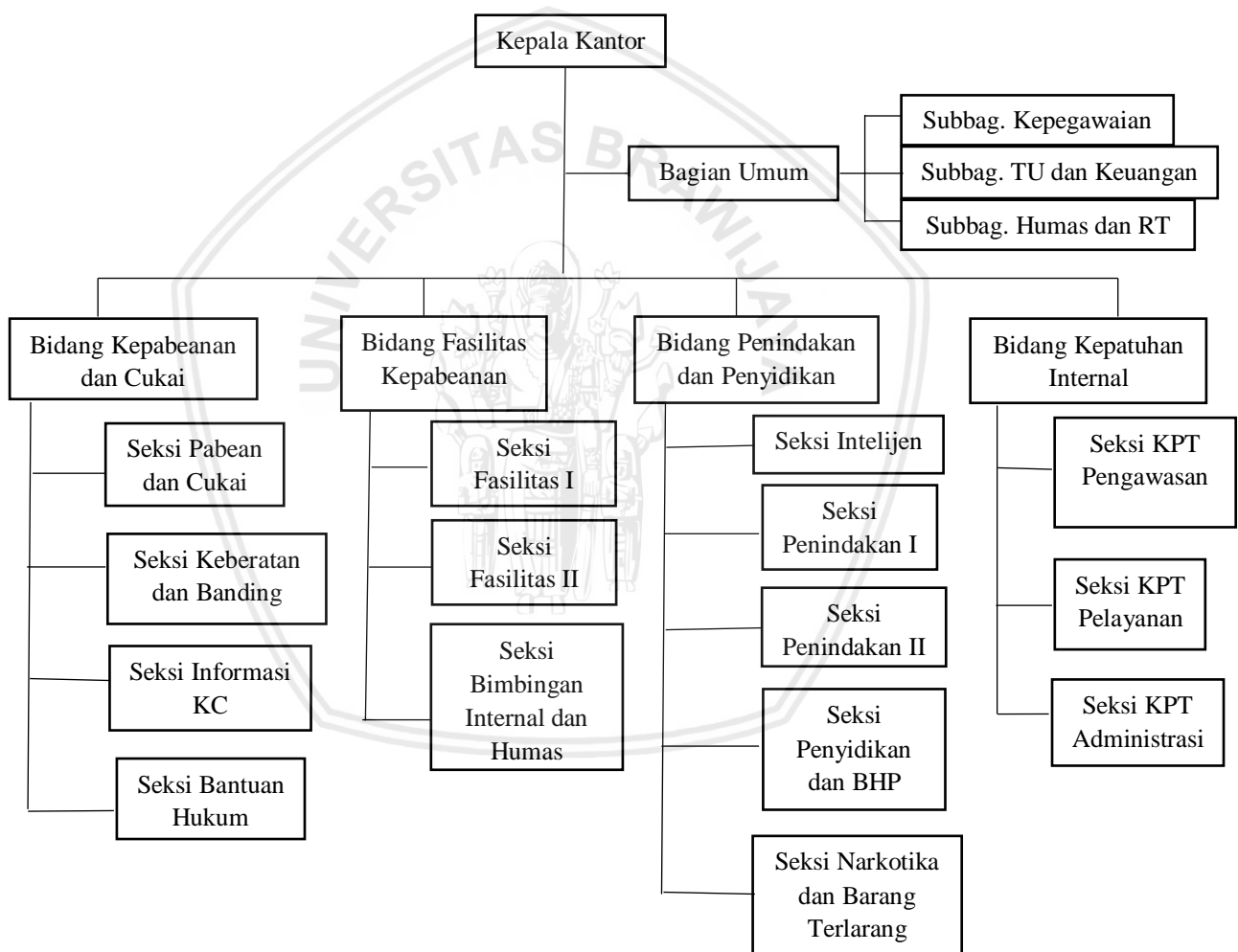
Tabel 9 Daerah Kewenangan Kanwil DJBC Jatim II

NO.	KPPBC	TIPE	DAERAH KEWENANGAN
1	Malang	Madya Cukai	Kota Malang, Kab. Malang, Kota Batu
2	Kediri	Madya Cukai	Kota Kediri, Kab. Kediri, Kab. Nganjuk, Kab. Jombang
3	Blitar	Madya Pabean C	Kota Blitar, Kab. Blitar, Kab. Tulungagung, Kab. Trenggalek
4	Madiun	Madya Pabean C	Kota Madiun, Kab. Madiun, Kab. Ponorogo, Kab. Magetan, Kab. Pacitan, Kab. Ngawi
5	Jember	Madya Pabean C	Kab. Situbondo, Kota Jember, Kab. Jember, Kab. Bondowoso
6	Banyuwangi	Madya Pabean C	Kab. Banyuwangi
7	Probolinggo	Madya Pabean C	Kota Probolinggo, Kab. Probolinggo, Kab. Lumajang

Sumber: Bea Cukai, 2018

C. Struktur Organisasi

Kantor Wilayah DJBC Jatim II memiliki struktur organisasi agar memudahkan pembaca dalam melihat instansi pemerintahan tersebut. Untuk itu berikut struktur organisasi yang ditunjukkan dalam bagan I.



Sumber : Kantor Wilayah DJBC Jatim II

D. Visi dan Misi

Visi dan Misi Kantor Wilayah DJBC Jatim II diuraikan sebagai berikut :

VISI

“Menjadi institusi kepabeanan dan cukai terkemuka di dunia”.

MISI

1. Kami memfasilitasi perdagangan dan industri;
2. Kami melindungi perbatasan dan masyarakat Indonesia dari penyelundupan dan peredaran barang illegal; dan
3. Kami optimalkan penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai.

E. Tugas Pokok dan Fungsi Kanwil DJBC Jatim II

Tugas Pokok dan Fungsi Kanwil Jatim II sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instalasi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh setiap elemen di Kanwil DJBC Jatim II antara lain:

1. Bagian Umum

Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan urusan keuangan, ketatausahaan dan rumah tangga, administrasi kepegawaian dan pengembangan pegawai, memfasilitasi dan melakukan pembinaan administratif bagi Jabatan Fungsional Pemeriksa Bea dan Cukai, dan jabatan fungsional lainnya sesuai dengan ruang lingkup tugas jabatan fungsional yang bersangkutan.

Bagian Umum terdiri atas :

- a. Subbagian Kepegawaian ;

Subbagian Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan administrasi kepegawaian dan pengembangan pegawai, serta memfasilitasi dan melakukan pembinaan administratif bagi Jabatan Fungsional Pemeriksa Bea dan Cukai, dan jabatan fungsional lainnya sesuai dengan ruang lingkup tugas jabatan fungsional yang bersangkutan .

b. Subbagian Rumah Tangga; dan

Subbagian Rumah Tangga mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga, perlengkapan, dan kesejahteraan pegawai .

c. Subbagian Tata Usaha dan Keuangan .

Subbagian Tata Usaha dan Keuangan mempunyai tugas melakukan urusan tata persuratan, kearsipan, keuangan , dan anggaran.

2. Bidang Kepabeanan dan Cukai

Bidang Kepabeanan dan Cukai mempunyai tugas melaksanakan bimbingan teknis, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan peraturan perundang-undangan, melaksanakan penelitian ulang dan penelitian atas keberatan terhadap keputusan di bidang kepabeanan dan cukai, melaksanakan penyusunan rencana, analisis potensi, pemantauan dan evaluasi realisasi penerimaan bea masuk, bea keluar, cukai, dan pungutan negara yang sesuai peraturan perundang-undangan dipungut oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, melaksanakan koordinasi dan pengelolaan data, penyajian informasi dan pelaporan, memberikan bantuan hukum di bidang kepabeanan dan cukai, serta asistensi dari segi hukum dalam penyusunan keputusan serta pelaksanaan tugas

dan fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang mempunyai implikasi di bidang hukum.

Bidang Kepabeanan dan Cukai terdiri atas :

a . Seksi Pemeriksaan

Seksi pemeriksaan memiliki tugas untuk melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan klasifikasi barang dan nilai pabean, serta melaksanakan penelitian ulang atas penetapan di bidang kepabeanan dan cukai.

b . Seksi Keberatan dan Banding

Seksi Keberatan dan Banding memiliki tugas untuk melakukan penelitian atas keberatan terhadap penetapan di bidang kepabeanan dan cukai dan menyiapkan administrasi urusan banding.

c . Seksi Penerimaan dan Pengelolaan Data

Seksi Penerimaan dan Pengelolaan data memiliki tugas untuk menyiapkan bahan penyusunan rencana, analisis potensi, pemantauan dan evaluasi realisasi penerimaan bea masuk, bea keluar, cukai , dan pungutan negara lainnya di bidang kepabeanan dan cukai, serta menyiapkan bahan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan data, penyajian informasi, dan laporan di bidang kepabeanan dan cukai.

d . Seksi Bantuan Hukum .

Seksi Bantuan Hukum memiliki tugas untuk memberikan bantuan hukum terhadap permasalahan hukum yang timbul akibat pelaksanaan tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai , dan pemberian asistensi dari segi

hukum dalam penyusunan penetapan serta pelaksanaan tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang mempunyai implikasi di bidang hukum.

3. Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai

Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai mempunyai tugas melaksanakan bimbingan teknis, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan perijinan dan fasilitasi di bidang kepabeanan dan cukai, dan melaksanakan penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan kepabeanan dan cukai, hubungan masyarakat, serta memberikan bimbingan kepatuhan di bidang kepabeanan dan cukai .

Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai terdiri atas :

a. Seksi Perijinan dan Fasilitas

Seksi Perijinan dan Fasilitas melakukan penyiapan bahan mempunyai tugas bimbingan teknis, pengendalian, pemberian rekomendasi dan perijinan, melakukan evaluasi pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang fasilitas Tempat Penimbunan Berikat dan Authorized Economic Operator (AEO) serta di bidang kepabeanan dan cukai lainnya, melaksanakan pemberian fasilitas pembebasan dan/atau pengembalian bea masuk dalam rangka ekspor dan fasilitas kepabeanan lainnya, serta melaksanakan pemberian fasilitas di bidang cukai.

b. Seksi Bimbingan Kepatuhan dan Hubungan Masyarakat.

Seksi Bimbingan Kepatuhan dan Hubungan Masyarakat mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pelaksanaan penyuluhan dan publikasi peraturan

perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai, hubungan masyarakat, dan pemberian bimbingan kepatuhan kepada pengguna Jasa kepabeanan dan cukai.

4. Bidang Penindakan dan Penyidikan

Bidang Penindakan dan Penyidikan mempunyai tugas melaksanakan pemberian bimbingan teknis, pengendalian , evaluasi, pengoordinasian dan pelaksanaan intelijen, melaksanakan patroli dan operasi pencegahan pelanggaran peraturan perundang-undangan, dan melaksanakan penindakan dan penyidikan tindak pidana kepabeanan dan cukai .

Bidang Penindakan dan Penyidikan terdiri atas :

a Seksi Intelijen

Seksi Intelijen mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, pengendalian , evaluasi, koordinasi dan pelaksanaan intelijen di bidang kepabeanan dan cukai , dan melakukan pengumpulan, analisis, penyajian, penyebaran informasi intelijen dan hasil intelijen, serta melakukan pengelolaan pangkalan data intelijen.

b Seksi Penindakan ;

Seksi Penindakan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, pengendalian, evaluasi, koordinasi, pelaksanaan patroli dan operasi pencegahan pelanggaran peraturan perundang-undangan, dan melakukan penindakan di bidang kepabeanan dan cukai, pengendalian tindak

lanjut hasil penindakan, serta melakukan pengelolaan dan pemeliharaan sarana operasi, sarana komunikasi, dan senjata api Kantor Wilayah.

c Seksi Narkotika dan Barang Larangan; dan

Seksi Narkotika dan Barang Larangan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, pengendalian, evaluasi, koordinasi, dan pelaksanaan pengawasan dalam rangka pencegahan dan penindakan pelanggaran peraturan perundangundangan kepabeanan dan cukai di bidang narkotika, psikotropika, prekursor, barang hasil pelanggaran Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI), barang yang terkait terorisme dan/ atau kejahatan lintas negara, barang tertentu, serta barang yang termasuk dalam ketentuan barang larangan.

d Seksi Penyidikan dan Barang Hasil Penindakan.

Seksi Penyidikan dan Barang Hasil Penindakan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan bimbingan teknis, pengendalian, evaluasi, koordinasi, dan pelaksanaan penyidikan tindak pidana kepabeanan dan cukai, dan melakukan pemantauan tindak lanjut hasil penyidikan, pengumpulan data pelanggaran dan data penyelesaian pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai, serta melakukan penatausahaan dan pengurusan barang hasil penindakan, barang bukti, pelelangan, dan premi.

5. Bidang Kepatuhan Internal

Bidang Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas, pengendalian intern, pengelolaan risiko, pemantauan pengelolaan kinerja, analisis beban kerja, investigasi

internal, upaya pencegahan pelanggaran dan penegakan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, penyusunan rencana kerja dan laporan akuntabilitas , serta perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis di wilayah kerja Kantor Wilayah.

Bidang Kepatuhan Internal terdiri atas :

a. Seksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Pelayanan.

Seksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Pelayanan mempunyai tugas melakukan pengawasan pelaksanaan tugas, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, pengelolaan kinerja, analisis beban kerja, upaya pencegahan pelanggaran dan penegakan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta rekomendasi perbaikan proses pelayanan kepastian dan cukai.

b. Seksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Pengawasan.

Seksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Pengawasan mempunyai tugas melakukan pengawasan pelaksanaan tugas, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, pengelolaan kinerja, analisis beban kerja, investigasi internal dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyiapan bah an rekomendasi perbaikan proses bisnis di bidang intelijen, penindakan, penyidikan, dan audit di bidang kepastian dan cukai.

c. Seksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Administrasi .

Seksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Administrasi mempunyai tugas melakukan pengawasan pelaksanaan tugas, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, pengelolaan kinerja, analisis beban kerja, kepatuhan

terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, penyiapan bahan rekomendasi perbaikan proses bisnis di bidang administrasi, penyusunan rencana kerja dan laporan akuntabilitas, serta pelaporan dan pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan aparat pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat.

F. Instansi Vertikal

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) merupakan Instansi Vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah. Terdapat tujuh KPPBC di wilayah Jawa Timur II, yakni KPPBC Malang, KPPBC Banyuwangi, KPPBC Blitar, KPPBC Probolinggo, KPPBC Jember, KPPBC Madiun, dan KPPBC Kediri. Kantor Pengawasan dan Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai dalam daerah wewenang Kantor Pengawasan dan Pelayanan yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan PMK 188/PMK.01/2016 KPPBC dibagi menjadi dua tipe yaitu: KPPBC Tipe Madya Cukai dan KPPBC Tipe Pabean.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai terdiri atas:

- a. Subbagian Umum;
- b. Seksi Intelijen dan Penindakan;
- c. Seksi Penyidikan dan Barang Hasil Penindakan;
- d. Seksi Perbendaharaan;
- e. Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai;

- f. Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi;
- g. Seksi Kepatuhan Internal; dan
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean terdiri atas :

- a . Subbagian Umum ;
- b. Seksi Penindakan dan Penyidikan ;
- c. Seksi Perbendaharaan ;
- d . Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai ;
- e . Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi ;
- f . Seksi Kepatuhan Internal ;
- g . Seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen ; dan
- h . Kelompok Jabatan Fungsional.

4.2 Hasil Analisis Data

4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif

A. Gambaran Umum Responden

Hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti kepada seluruh pegawai Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal yang berjumlah 72 responden, maka dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia responden dan jenjang pendidikan responden. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 10 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase
1	Laki-Laki	56	78%
2	Perempuan	16	22 %

Sumber:Data diolah peneliti,2018

Berdasarkan tabel 10 diatas menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 56 responden atau (78%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 16 responden atau (22%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 56 responden atau (78%).

2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Tabel 11 Distribusi Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Prosentase
1	20-30 Tahun	36	50%
2	30-40 Tahun	9	12,5%
3	> 40 Tahun	27	37,5%

Sumber:Data diolah peneliti,2018

Berdasarkan tabel 11 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata usia responden adalah 20-30 Tahun sebanyak 36 responden (50%), usia 30-40 Tahun sebanyak 9 responden atau (12,5%), dan usia >40 Tahun sebanyak 27 responden atau (37,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas usia responden pada penelitian ini adalah usia 20-30 Tahun sebanyak 36 responden atau (50%).

3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 12 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase
1	D1	27	37,5%
2	DIII	15	21%
3	S1	22	30,5%
4	S2	8	11%

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 12 diatas menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden pada penelitian ini adalah Diploma I (DI) sebanyak 27 responden atau (37,5%), Diploma III (DIII) sebanyak 15 responden atau (21%), Strata I (S1) sebanyak 22 responden atau (30,5%), dan Strata II (S2) sebanyak 8 responden atau (11%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden pada penelitian ini adalah Diploma I (DI) sebanyak 27 responden atau (37,5%).

B. Distribusi Variabel

Pada bagian ini akan disajikan mengenai deskripsi variabel berupa distribusi frekuensi dari jawaban responden yang diperoleh pada saat penelitian. Melalui tabel distribusi diketahui frekuensi dan presentase skor jawaban responden untuk masing-masing *item* yang diperoleh dari pernyataan dalam kuesioner. Penafsiran skor *item* dan variabel ditentukan dengan interval sesuai dengan tabel 13:

Tabel 13 Skala Interval

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	1,00-1,80	Sangat Rendah
2.	1,81-2,60	Rendah
3.	2,61-3,40	Sedang
4.	3,41-4,20	Tinggi
5.	4,21-5,00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono,2014

1. Deskripsi Variabel Pengawasan Bea dan Cukai (X_1)

Variabel Pengawasan Bea dan Cukai (X_1) terdapat empat item pernyataan. Jawaban dari variabel Pengawasan (X_1) didistribusikan mulai dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Selanjutnya dari pendistribusian tersebut diperoleh jumlah presentase dari jawaban responden dan juga skor rata-rata (*Mean*). Hasil distribusi jawaban responden tertera pada Tabel 14.

a. Indikator Jumlah Pengawasan yang dilakukan

Indikator Jumlah Pengawasan yang dilakukan diukur dengan tiga item yaitu pengawasan harus dilakukan secara rutin setiap minggu kepada pegawai ($X_{1.1.1}$), dan jumlah pengawasan yang dilakukan dapat mempengaruhi jumlah penerimaan cukai yang diterima ($X_{1.1.2}$).

b. Indikator Jumlah Sumber Daya Manusia

Indikator Jumlah Sumber Daya Manusia diukur dengan dua item yaitu jumlah pegawai yang memadai dari jumlah pengguna jasa dapat mempengaruhi jumlah penerimaan cukai yang diterima ($X_{1.2.1}$) dan jumlah

pegawai yang memadai dari jumlah pengguna jasa dapat mempengaruhi jumlah pengawasan yang dilakukan ($X_{1.2.2}$).

Tabel 14 Distribusi Frekuensi Pengawasan (X_1)

Indikator	Item	Skor Jawaban Responden	f	%	Mean	Mean Indikator
Jumlah pengawasan yang dilakukan ($X_{1.1}$)	$X_{1.1.1}$	SS (5)	17	24	3,9	4,05
		S (4)	41	47		
		N (3)	6	8		
		TS (2)	6	8		
		STS (1)	2	3		
	$X_{1.1.2}$	SS (5)	26	36	4,2	
		S (4)	36	50		
		N (3)	9	13		
		TS (2)	1	1		
		STS (1)	0	-		
Jumlah Sumber Daya Manusia ($X_{1.2}$)	$X_{1.2.1}$	SS (5)	24	33	4,2	3,98
		S (4)	43	60		
		N (3)	4	6		
		TS (2)	0	-		
		STS (1)	1	1		
	$X_{1.2.2}$	SS (5)	12	16	3,76	
		S (4)	35	49		
		N (3)	21	29		
		TS (2)	4	6		
		STS (1)	0	-		
Grand Mean						4,015

Sumber : Data diolah peneliti,2018

Keterangan :

- f = Frekuensi/ Jumlah responden yang menjawab pernyataan.
 % = Besarnya prosentase dari responden yang menjawab pernyataan.
 $X_{1.1.1}$ = Pengawasan harus dilakukan secara rutin kepada pegawai.
 $X_{1.1.2}$ = Jumlah pegawai yang memadai dari jumlah pengguna jasa dapat mempengaruhi jumlah pengawasan yang
 $X_{1.2.1}$ = Jumlah Sumber Daya Manusia yang memadai dari jumlah pengguna jasa dapat mempengaruhi penerimaan cukai.
 Mean = Rata-rata jawaban responden atas pernyataan dalam kuesioner.
 Mean Indikator = Rata-rata jawaban responden atas hasil *mean*.
 Grand Mean = Rata-rata jawaban responden atas hasil *mean* indikator.

Tabel 14 menunjukkan bahwa masing-masing *item* memperoleh jawaban dari 72 responden. Jumlah responden pada item X_{1.1.1} yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 responden atau (24%), menjawab setuju sebanyak 41 responden atau (57%), menjawab netral sebanyak 6 responden atau (8%), menjawab tidak setuju sebanyak 6 responden atau (8%), dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau (3%). Item X_{1.1.1} memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,9. Berdasarkan skala interval dengan nilai 3,9 menunjukkan tingkat hubungan yang “tinggi” antara pernyataan kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “setuju”.

Jumlah responden pada *item* X_{1.1.2} yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 responden atau (36%), menjawab setuju sebanyak 36 responden atau (50%), menjawab netral sebanyak 9 responden atau (13%), menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden atau (1%), dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Item X_{1.1.1} memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,2. Berdasarkan skala interval dengan nilai 4,2 menunjukkan tingkat hubungan yang “tinggi” antara pernyataan kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “setuju”.

Jumlah responden pada item X_{1.2.1} yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 responden atau (33%), menjawab setuju sebanyak 43 responden atau (60%), menjawab netral sebanyak 4 responden atau (6%), menjawab tidak setuju sebanyak 0 responden, dan menjawab sangat tidak

setuju sebanyak 1 responden atau (1%). Item $X_{1.1.2}$ memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,2. Berdasarkan skala interval dengan nilai 4,2 menunjukkan tingkat hubungan yang “tinggi” antara pernyataan kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “setuju”.

Jumlah responden pada item $X_{1.2.2}$ yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 responden atau (16%), menjawab setuju sebanyak 35 responden atau (49%), menjawab netral sebanyak 21 responden atau (29%), menjawab tidak setuju sebanyak 4 responden atau (6%), dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Item $X_{1.2.1}$ memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,76. Berdasarkan skala interval dengan nilai 3,76 menunjukkan tingkat hubungan yang “tinggi” antara pernyataan kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “setuju”.

2.Deskripsi Variabel Kedisiplinan Bea dan Cukai (X_2)

Variabel Kedisiplinan Bea dan Cukai (X_2) terdapat empat item pernyataan. Jawaban dari variabel Kedisiplinan (X_2) didistribusikan mulai dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Selanjutnya dari pendistribusian tersebut diperoleh jumlah presentase dari jawaban responden dan juga skor rata-rata (*Mean*). Hasil distribusi jawaban responden tertera pada Tabel 15.

a. Indikator Jumlah Pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai

Indikator Jumlah Pelanggaran yang dilakukan diukur dengan satu item yaitu pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai yang salah dalam menetapkan atau menghitung penetapan cukai berpengaruh pada penerimaan cukai yang diterima ($X_{2.1.1}$).

b. Indikator Jumlah Sanksi yang dilakukan oleh pegawai yang tidak disiplin

Indikator Jumlah sanksi yang dilakukan oleh pegawai yang tidak disiplin diukur dengan tiga item yaitu pemberian sanksi merupakan bentuk penegakan kedisiplinan ($X_{2.2.1}$), jumlah pengenaan sanksi yang diberikan kepada pegawai dapat mempengaruhi kedisiplinan pegawai ($X_{2.2.2}$), dan jumlah sanksi yang diterima oleh pegawai yang tidak disiplin berpengaruh pada jumlah penerimaan cukai yang diterima ($X_{2.2.3}$).

Tabel 15 Distribusi Frekuensi Kedisiplinan (X_2)

Indikator	Item	Skor Jawaban Responden	f	%	Mean	Mean Indikator
Jumlah pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai ($X_{2.1}$)	$X_{2.1.1}$	SS (5)	21	29	4,2	4,2
		S (4)	43	60		
		N (3)	8	11		
		TS (2)	0	-		
		STS (1)	0	-		
Jumlah sanksi yang dilakukan oleh pegawai yang tidak disiplin ($X_{2.2}$)	$X_{2.2.1}$	SS (5)	34	47	4,4	3,9
		S (4)	33	46		
		N (3)	4	6		
		TS (2)	1	1		
		STS (1)	0	-		
	$X_{2.2.2}$	SS (5)	15	21	3,9	
		S (4)	41	57		
		N (3)	14	19		
		TS (2)	2	3		
		STS (1)	0	-		

	X _{2.2.3}	SS (5)	8	11	3,4	
		S (4)	24	33		
		N (3)	31	43		
		TS (2)	9	13		
		STS (1)	0	-		
Grand Mean					4,05	

Sumber : Data diolah peneliti,2018

Keterangan :

- f = Frekuensi/ Jumlah responden yang menjawab pernyataan.
 % = Besarnya prosentase dari responden yang menjawab pernyataan.
 X_{2.1.1} = Pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai yang salah salah menetapkan atau menghitung penetapan cukai yang berpengaruh pada penerimaan cukai yang diterima.
 X_{2.2.1} = Pemberian sanksi sebagai bentuk penegakan kedisiplinan.
 X_{2.2.2} = Pengenaan sanksi yang diberikan kepada pegawai dapat mempengaruhi kedisiplinan pegawai.
 X_{2.2.3} = Jumlah sanksi yang diterima pegawai yang tidak disiplin berpengaruh pada jumlah penerimaan cukai yang diterima
 Mean = Rata-rata jawaban responden atas pernyataan dalam kuesioner.
 Mean Indikator= Rata-rata jawaban responden atas hasil *mean*.
 Grand Mean = Rata-rata jawaban responden atas hasil *mean* indikator.

Tabel 15 menunjukkan bahwa masing-masing *item* memperoleh jawaban dari 72 responden. Jumlah responden pada item X_{2.1.1} yang responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 responden atau (29%), menjawab setuju sebanyak 43 responden atau (60%), menjawab netral sebanyak 8 responden atau (11%), menjawab tidak setuju sebanyak 0 responden ,dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Item X_{2.1.1} memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,2. Berdasarkan skala interval dengan nilai 4,2 menunjukkan tingkat hubungan yang “tinggi”antara pernyataan kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “setuju”.

Jumlah responden pada item $X_{2.2.1}$ yang menjawab sangat setuju sebanyak 34 responden atau (47%), menjawab setuju sebanyak 33 responden atau (46%), menjawab netral sebanyak 4 responden atau (6%), menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden atau (1%) ,dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Item $X_{2.2.1}$ memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,4. Berdasarkan skala interval dengan nilai 4,4 menunjukkan tingkat hubungan yang “ sangat tinggi”antara pernyataan kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “sangat setuju”.

Jumlah responden pada item $X_{2.2.2}$ yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 responden atau (21%), menjawab setuju sebanyak 41 responden atau (57%), menjawab netral sebanyak 14 responden atau (19%), menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden atau (3%) ,dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Item $X_{2.2.2}$ memiliki rata-rata jawaban sebesar 3,9. Berdasarkan skala interval dengan nilai 3,9 menunjukkan tingkat hubungan yang “tinggi”antara pernyataan kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “setuju”.

Jumlah responden pada item $X_{2.2.3}$ yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 responden atau (11%), menjawab setuju sebanyak 24 responden atau (33%), menjawab netral sebanyak 31 responden atau (43%), menjawab tidak setuju sebanyak 9 responden atau (13%) ,dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Item $X_{2.2.3}$ memiliki

rata-rata jawaban sebesar 3,4. Berdasarkan skala interval dengan nilai 3,4 menunjukkan tingkat hubungan yang “sedang” antara pernyataan kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “netral”.

3. Deskripsi Variabel Pelayanan Bea dan Cukai (X_3)

Variabel Pelayanan Bea dan Cukai (X_3) terdapat lima item pernyataan. Jawaban dari variabel Pelayanan (X_3) didistribusikan mulai dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Selanjutnya dari pendistribusian tersebut diperoleh jumlah presentase dari jawaban responden dan juga skor rata-rata (*Mean*). Hasil distribusi jawaban responden tertera pada Tabel 16.

a. Indikator Jumlah Pelayanan yang dilayani

Indikator Jumlah pelayanan yang dilayani diukur dengan dua item yaitu jumlah layanan yang dilayani oleh pegawai berpengaruh terhadap jumlah penerimaan cukai yang diterima ($X_{3.1.1}$), dan jumlah pegawai yang memadai mempengaruhi jumlah layanan yang dilayani ($X_{3.1.2}$)

b. Indikator Jumlah Pengaduan Masyarakat yang diterima

Indikator Jumlah pengaduan masyarakat yang diterima diukur dengan dua item yaitu pelayanan yang dilaksanakan tepat waktu dapat mempengaruhi jumlah pengaduan masyarakat ($X_{3.2.1}$), jumlah pengaduan masyarakat berpengaruh pada penerimaan cukai yang diterima ($X_{3.2.2}$), dan pegawai

yang ramah dalam memberikan pelayanan dapat mempengaruhi jumlah pengaduan masyarakat ($X_{3.2.3}$).

Tabel 16 Distribusi Frekuensi Pelayanan (X_3)

Indikator	Item	Skor Jawaban	f	%	Mean	Mean Indikator
Jumlah layanan yang dilayani ($X_{3.1}$)	X _{3.1.1}	SS (5)	24	33	4,01	4,2
		S (4)	32	45		
		N (3)	10	14		
		TS (2)	5	7		
		STS (1)	1	1		
	X _{3.1.2}	SS (5)	31	43	4,2	
		S (4)	34	47		
		N (3)	5	7		
		TS (2)	2	3		
		STS (1)	0	-		
Jumlah pengaduan masyarakat ($X_{3.2}$)	X _{3.2.1}	SS (5)	38	53	4,5	4,4
		S (4)	31	43		
		N (3)	3	4		
		TS (2)	0	-		
		STS (1)	0	-		
	X _{3.2.2}	SS (5)	28	39	4,2	
		S (4)	36	50		
		N (3)	7	10		
		TS (2)	1	1		
		STS (1)	0	-		
Jumlah pengaduan masyarakat ($X_{3.2}$)	X _{3.2.3}	STS (1)	0	-	4,2	
		SS (5)	28	39		
		S (4)	36	50		
		N (3)	7	10		
		TS (2)	1	1		
Grand Mean					4,3	

Sumber : Data diolah peneliti,2018

Keterangan :

- f = Frekuensi/ Jumlah responden yang menjawab pernyataan.
 % = Besarnya prosentase dari responden yang menjawab pernyataan.
 X_{3.1.1} = Jumlah layanan yang dilayani berpengaruh pada jumlah penerimaan cukai yang diterima.
 X_{3.1.2} = Jumlah pegawai yang memadai mempengaruhi jumlah layanan yang diterima.
 X_{3.2.1} = Pelayanan yang dilaksanakan tepat waktu mempengaruhi jumlah pengaduan yang diterima.
 X_{3.2.2} = Jumlah pengaduan masyarakat berpengaruh pada jumlah

	penerimaan cukai yang diterima.
$X_{3.2.3}$	= Pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan dapat mempengaruhi jumlah penerimaan cukai yang diterima.
Mean	= Rata-rata jawaban responden atas pernyataan dalam kuesioner.
Mean Indikator	= Rata-rata jawaban responden atas hasil <i>mean</i> .
Grand Mean	= Rata-rata jawaban responden atas hasil <i>mean</i> indikator.

Tabel 16 menunjukkan bahwa masing-masing *item* memperoleh jawaban dari 72 responden. Jumlah responden pada item $X_{3.1.1}$ responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 responden atau (33%), menjawab setuju sebanyak 32 responden atau (45%), menjawab netral sebanyak 10 responden atau (14%), menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden atau (7%) ,dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau (1%). Item $X_{3.1.1}$ memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,01. Berdasarkan skala interval dengan nilai 4,01 menunjukkan tingkat hubungan yang “tinggi” antara pernyataan kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “setuju”.

Jumlah responden pada item $X_{3.1.2}$ yang menjawab sangat setuju sebanyak 31 responden atau (43%), menjawab setuju sebanyak 34 responden atau (47%), menjawab netral sebanyak 5 responden atau (7%), menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden atau (3%) ,dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Item $X_{3.1.1}$ memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,2. Berdasarkan skala interval dengan nilai 4,2 menunjukkan tingkat hubungan yang “tinggi” antara pernyataan kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “setuju”.

Jumlah responden pada item $X_{3.2.1}$ yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 responden atau (53%), menjawab setuju sebanyak 31 responden atau (43%), menjawab netral sebanyak 3 responden atau (4%), menjawab tidak setuju sebanyak 0 responden, dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Item $X_{3.2.1}$ memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,5. Berdasarkan skala interval dengan nilai 4,5 menunjukkan tingkat hubungan yang “sangat tinggi” antara pernyataan kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “sangat setuju”.

Jumlah responden pada item $X_{3.2.2}$ yang menjawab sangat setuju sebanyak 28 responden atau (39%), menjawab setuju sebanyak 36 responden atau (50%), menjawab netral sebanyak 7 responden atau (10%), menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden atau (1%), dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Item $X_{3.2.2}$ memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,2. Berdasarkan skala interval dengan nilai 4,2 menunjukkan tingkat hubungan yang “tinggi” antara pernyataan kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “setuju”.

Jumlah responden pada item $X_{3.2.3}$ yang menjawab sangat setuju sebanyak 28 responden atau (39%), menjawab setuju sebanyak 36 responden atau (50%), menjawab netral sebanyak 7 responden atau (10%), menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden atau (1%), dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Item $X_{3.2.3}$ memiliki rata-rata

jawaban sebesar 4,2. Berdasarkan skala interval dengan nilai 4,2 menunjukkan tingkat hubungan yang “tinggi” antara pernyataan kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “setuju”.

4. Deskripsi Variabel Penerimaan Cukai (Y)

Variabel Penerimaan Cukai (Y) terdapat dua item pernyataan. Jawaban dari variabel Penerimaan Cukai (Y) didistribusikan mulai dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Selanjutnya dari pendistribusian tersebut diperoleh jumlah presentase dari jawaban responden dan juga skor rata-rata (*Mean*). Hasil distribusi jawaban responden tertera pada Tabel 17.

c. Indikator Penerimaan Cukai

Indikator Penerimaan Cukai diukur dengan dua item yaitu jumlah realisasi penerimaan cukai selalu mencapai target ($Y_{1.1}$), dan jumlah penerimaan cukai selalu meningkat setiap tahun ($Y_{1.2}$).

Tabel 17 Distribusi Frekuensi Penerimaan Cukai (Y)

Indikator	Item	Skor Jawaban Responden	f	%	Mean	Mean Indikator
Penerimaan Cukai (Y)	Y _{1.1}	SS (5)	36	50	4,3	4,3
		S (4)	29	40		
		N (3)	4	6		
		TS (2)	2	3		
		STS (1)	1	1		
	Y _{1.2}	SS (5)	34	47	4,3	
		S (4)	28	39		
		N (3)	9	13		
		TS (2)	1	1		
		STS (1)	0	-		
Grand Mean					4,3	

Sumber : Data diolah peneliti, 2018

Keterangan :

- f = Frekuensi/ Jumlah responden yang menjawab pernyataan.
 % = Besarnya prosentase dari responden yang menjawab pernyataan.
 Y_{1.1} = Jumlah realisasi penerimaan cukai selalu mencapai target.
 Y_{1.2} = Jumlah penerimaan cukai selalu meningkat setiap tahun.
 Mean = Rata-rata jawaban responden atas pernyataan dalam kuesioner.
 Mean Indikator = Rata-rata jawaban responden atas hasil *mean*.
 Grand Mean = Rata-rata jawaban responden atas hasil *mean* indikator.

Tabel 17 menunjukkan bahwa masing-masing *item* memperoleh jawaban dari 72 responden. Jumlah responden pada item Y_{1.1} responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 36 responden atau (50%), menjawab setuju sebanyak 29 responden atau (40%), menjawab netral sebanyak 4 responden atau (6%), menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden atau (3%), dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau (1%). Item Y_{1.1} memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,3. Berdasarkan skala interval dengan nilai 4,3 menunjukkan tingkat hubungan yang “sangat tinggi” antara pernyataan kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “sangat setuju”.

Jumlah responden pada item Y_{1.2} yang menjawab sangat setuju sebanyak 34 responden atau (47%), menjawab setuju sebanyak 28 responden atau (39%), menjawab netral sebanyak 9 responden atau (13%), menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden atau (1%), dan menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Item Y_{1.2} memiliki rata-rata jawaban sebesar 4,3. Berdasarkan skala interval dengan nilai 4,3 menunjukkan tingkat hubungan yang “sangat tinggi” antara pernyataan

kuesioner mewakili apa yang dirasakan oleh responden, responden lebih banyak menjawab “sangat setuju”.

Tabel 18 Statistik Deskriptif

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
pengawasan_X1	72	6,00	14,00	20,00	18,5000	,20839	1,76826	3,127
kedisiplinan_X2	72	7,00	13,00	20,00	16,8056	,19038	1,61541	2,610
pelayanan_X3	72	9,00	16,00	25,00	23,2500	,24043	2,04009	4,162
penerimaan_cukai_Y	72	2,00	8,00	10,00	9,6389	,08463	,71809	,516
Valid N (listwise)	72							

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan distribusi yang telah dipaparkan diatas menggunakan statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan variabel –variabel yang digunakan dalam penelitian. Maka dari itu statistik deskriptif menjelaskan data *minimum, maximum, mean, range*, dan standar deviasi yang ada pada variabel. Berikut tabel 20 statistik deskriptif:

1. Deskripsi variabel Pengawasan (X_1) dengan N (responden) = 72, diperoleh range (rata-rata) 6, akumulasi minimum jawaban responden 14 dan akumulasi maksimum jawaban responden 20 dengan mean sebesar 18,5, standar deviasi 1,77 dan varian sebesar 3,13.
2. Deskripsi variabel Kedisiplinan (X_2) dengan N (responden) = 72, diperoleh range (rata-rata) 7, akumulasi minimum jawaban responden 13 dan akumulasi maksimum jawaban responden 20 dengan mean sebesar 16,81, standar deviasi 1,62 dan varian sebesar 2,61.
3. Deskripsi variabel Pelayanan (X_3) dengan N (responden) = 72, diperoleh range (rata-rata) 9, akumulasi minimum jawaban responden 16 dan akumulasi

maksimum jawaban responden 25 dengan mean sebesar 23,25, standar deviasi 2,04 dan varian sebesar 4,16.

4. Deskripsi variabel Penerimaan Cukai (Y) dengan N (responden) = 72, diperoleh range (rata-rata) 2, akumulasi minimum jawaban responden 8 dan akumulasi maksimum jawaban responden 10 dengan mean sebesar 9,64, standar deviasi 0,72 dan varian sebesar 0,52.

Data diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Pengawasan (X_1) yang memiliki 4 item pernyataan sebagian besar responden menjawab setuju; pada variabel Kedisiplinan (X_2) yang memiliki 4 item pernyataan bahwa pada item 1 mayoritas responden menjawab sangat setuju, sedangkan pada item 2 dan item 3 mayoritas responden menjawab setuju dan pada item 4 mayoritas responden menjawab netral; pada variabel Pelayanan (X_3) yang memiliki 5 item pernyataan bahwa pada item 1,2,4,dan 5 mayoritas responden menjawab setuju, sedangkan pada item 3 mayoritas responden menjawab sangat setuju; pada variabel Penerimaan Cukai (Y) yang memiliki 2 item pernyataan bahwa pada item 1 mayoritas responden menjawab sangat setuju, sedangkan pada item 2 mayoritas responden menjawab setuju.

4.2.2 Hasil Uji Instrumen Data

A. Uji Validitas

Tabel 19 Uji Validitas

Variabel	Item	R_{hitung}	Signifikan	Keterangan
Pengawasan (X_1)	X _{1.1.1}	0,679	0,000	Valid
	X _{1.1.2}	0,585	0,000	Valid
	X _{1.2.1}	0,876	0,000	Valid

	X _{1.2.2}	0,913	0,000	Valid
Kedisiplinan (X ₂)	X _{2.1.1}	0,717	0,000	Valid
	X _{2.1.2}	0,597	0,000	Valid
	X _{2.2.1}	0,397	0,001	Valid
	X _{2.2.2}	0,538	0,000	Valid
Pelayanan (X ₃)	X _{3.1.1}	0,571	0,000	Valid
	X _{3.1.2}	0,798	0,000	Valid
	X _{3.2.1}	0,917	0,000	Valid
	X _{3.2.2}	0,917	0,000	Valid
Penerimaan Cukai (Y)	X _{3.2.3}	0,913	0,000	Valid
	Y _{1.1.1}	0,923	0,000	Valid
	Y _{1.1.2}	0,932	0,000	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa data yang ada menyatakan valid semua. Dikatakan valid, karena signifikan lebih besar dari *Cronbach Alpha* α (0,05), sebaliknya jika nilainya lebih besar dari nilai α (0,05), maka item dinyatakan tidak valid dan gugur. Item yang dinyatakan tidak valid tidak akan dipergunakan kembali untuk pengujian selanjutnya (dihilangkan).

B. Uji Reabilitas

Tabel 20 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	r Batas	Keterangan
Pengawasan	0,785	0,6	Reliabel
Kedisiplinan	0,680	0,6	Reliabel
Pelayanan	0,797	0,6	Reliabel
Penerimaan Cukai	0,907	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 20 diketahui bahwa *Cronbach Alpha* variabel pengawasan, kedisiplinan dan pelayanan adalah dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6.

4.2.3. Analisis Statistik Inferensial

A. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:107), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Kurva yang menggambarkan distribusi normal adalah kurva yang simetris. Uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas adalah uji statistik non parametrik *Kolmogrov Smirnov Goodness of Fit*. *Kolmogrov Smirnov Goodness of Fit* dilakukan dengan membuat hipotesis sebagai berikut:

H₀: fungsi distribusi suatu populasi berdistribusi tidak normal

H₁: fungsi distribusi suatu populasi berdistribusi normal

Pengambilan Keputusan:

a. Jika probabilitas $>0,05$ maka H₀ diterima.

b. Jika probabilitas $\leq 0,05$ maka H₀ ditolak.

Tabel 21 Hasil Uji Normalitas

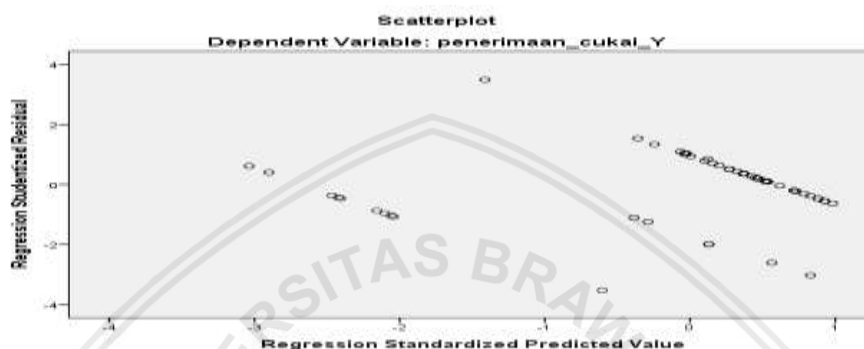
		pengawasan_X1	kedisiplinan_X2	pelayanan_X3	penerimaan_cukai_Y
N		72	72	72	72
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	18,5000	16,8056	23,2500	9,6389
	Std. Deviation	1,76826	1,61541	2,04009	,71809
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,389	,201	,338	,470
	Negative	,198	,133	,196	,308
		-,389	-,201	-,338	-,470
Kolmogorov-Smirnov Z		3,302	1,703	2,867	3,990
Asymp. Sig. (2-tailed)		,089	,066	,059	,082

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai probabilitas atau asymp.Sig (2-tailed) untuk variabel Pengawasan (X₁) dinyatakan normal dengan koefisien Z = 3,3016 pada taraf signifikansi p = 0,089 yang berarti p > 0,05, untuk variabel Kedisiplinan (X₂) dinyatakan normal dengan koefisien Z = 1,7028 pada taraf signifikansi p = 0,066 yang berarti p > 0,05, untuk variabel Pelayanan (X₃) dinyatakan normal dengan koefisien Z = 2,8669 pada taraf signifikansi p =

0,059 yang berarti $p > 0,05$, untuk variabel Penerimaan Cukai (Y) dinyatakan normal dengan koefisien $Z = 3,9902$ pada taraf signifikansi $p = 0,082$ yang berarti $p > 0,05$.

2. Uji Heterokedastisitas



Gambar 3 Hasil Uji Heterokedastisitas
Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Hasil analisis gambar 3 diatas, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah heterokedastisitas sehingga asumsi ini terpenuhi.

3. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi digunakan ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Hasil Uji tersebut tertera pada tabel 22:

Tabel 22 Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Pengawasan (X_1)	0,458	2,182	Non Multikolonieritas
Kedisiplinan (X_2)	0,939	1,065	Non Multikolonieritas
Pelayanan (X_3)	0,473	2,116	Non Multikolonieritas

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pada tabel coefficients di atas sebagai hasil uji regresi linear, nilai toleransi variabel Pengawasan (X_1) adalah 0,458 dengan hasil *Variance Inflation Factor* (VIF) 2,182. Nilai $VIF < 10$, berarti Non Multikolonieritas atau tidak terjadi masalah multikolonieritas, nilai toleransi variabel Kedisiplinan (X_2) adalah 0,939 dengan hasil *Variance Inflation Factor* (VIF) 1,065. Nilai $VIF < 10$, berarti Non Multikolonieritas atau tidak terjadi masalah multikolonieritas, nilai toleransi variabel Pelayanan (X_3) adalah 0,473 dengan hasil *Variance Inflation Factor* (VIF) 2,116. Nilai $VIF < 10$, berarti Non Multikolonieritas atau tidak terjadi masalah multikolonieritas.

4.2.4. Analisis Regresi Berganda

Hasil dari perhitungan analisis regresi berganda digunakan untuk memprediksi besarnya hubungan antara variabel terikat yaitu Penerimaan Cukai (Y) dengan variabel bebas yaitu Pengawasan (X_1), Kedisiplinan (X_2), dan Pelayanan (X_3).

Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS 2.3 tersebut dapat ditunjukkan pada tabel 23 berikut:

Tabel 23 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,744	,656		2,659	,010
	pengawasan_X1	,093	,038	,229	2,439	,017
	kedisiplinan_X2	,060	,029	,134	2,048	,044
	pelayanan_X3	,222	,033	,632	6,834	,000

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Langkah selanjutnya adalah melakukan interpretasi model regresi linier berganda. Berdasarkan hasil perhitungan uji analisis regresi linier berganda tersebut, maka dapat dituliskan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 1,744 + 0,093X_1 + 0,060X_2 + 0,222X_3 + e$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 1,744 artinya jika variabel bebas Pengawasan (X_1), Kedisiplinan (X_2), Pelayanan (X_3) nilainya 0, maka Penerimaan Cukai (Y) nilainya adalah sebesar 1,744.
2. Koefisien regresi variabel Pengawasan (X_1) sebesar 0,093 memiliki tanda positif. Hal ini berarti setiap ada kenaikan atau penurunan satu satuan dari variabel Pengawasan (X_1), maka Penerimaan Cukai (Y) akan mengalami kenaikan atau penurunan sebesar 0,093 dengan asumsi nilai koefisien variabel Kedisiplinan (X_2) dan Pelayanan (X_3) adalah tetap atau konstan.
3. Koefisien regresi variabel Kedisiplinan (X_2) sebesar 0,060 memiliki tanda positif. Hal ini berarti setiap ada kenaikan atau penurunan satu satuan dari variabel Kedisiplinan (X_2), maka Penerimaan Cukai (Y) akan mengalami kenaikan atau

penurunan sebesar 0,060 dengan asumsi nilai koefisien variabel Pengawasan (X_1) dan Pelayanan (X_3) adalah tetap atau konstan

4. Koefisien regresi variabel Pelayanan (X_3) sebesar 0,222 memiliki tanda positif. Hal ini berarti setiap ada kenaikan atau penurunan satu satuan dari variabel Pelayanan (X_3), maka Penerimaan Cukai (Y) akan mengalami kenaikan atau penurunan sebesar 0,093 dengan asumsi nilai koefisien variabel Pengawasan (X_1) dan Kedisiplinan (X_2) adalah tetap atau konstan.

Berdasarkan interpretasi tersebut dapat diketahui besarnya pengaruh tiap-tiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengawasan memiliki pengaruh sebesar 0,093; Kedisiplinan memiliki pengaruh 0,060; dan Pelayanan memiliki pengaruh 0,222. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel-variabel bebas antara lain pengawasan, kedisiplinan dan pelayanan berpengaruh positif terhadap penerimaan cukai.

4.2.5 Pengujian Hipotesis

A. Uji R^2

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel pengawasan (X_1), kedisiplinan (X_2) dan pelayanan (X_3) terhadap variabel penerimaan cukai (Y) secara bersama-sama adalah dari hasil perhitungan dalam tabel *model summary*, khususnya angka R square sebagai berikut:

Tabel 24 Koefisiensi nilai R²

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
						R Square Change	F Change
1	,852 ^a	,725	,713		,38463	,725	59,823

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Besarnya angka R square (R^2) adalah 0,725. Angka tersebut digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh Pengawasan (X_1), Kedisiplinan (X_2) dan Pelayanan (X_3) terhadap Penerimaan Cukai (Y) dengan cara menghitung Koefisien Determinasi (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100 \%$$

$$KD = 0,725 \times 100 \%$$

$$KD = 72,5\%$$

Angka tersebut mempunyai arti bahwa pengaruh Pengawasan (X_1), Kedisiplinan (X_2) dan Pelayanan (X_3) terhadap Penerimaan Cukai (Y) secara bersama-sama adalah 72,5%. Sedangkan sisanya 27,5% (100% - 72,5%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model ini.

B. Uji Statistik t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Cara pengambilan keputusan dengan membandingkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sedangkan probabilitas (nilai sig) $< 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti bahwa variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel 25 dibawah ini:

Tabel 25 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,744	,656		2,659	,010
1 pengawasan_X1	,093	,038	,229	2,439	,017
kedisiplinan_X2	,060	,029	,134	2,048	,044
pelayanan_X3	,222	,033	,632	6,834	,000

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 25 diatas, berikut ini penjelasan mengenai pengaruh dari tiap tiap variabel terhadap penerimaan cukai (Y):

a. Pengawasan (X_1)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Pengawasan (X_1) memiliki nilai koefisien regresi yang telah di *standardized* sebesar 0,229. Didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 2,439 dan didapatkan nilai signifikansinya sebesar 0,017. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf nyata yang telah ditentukan ($0,017 < 0,05$). Berdasarkan perbandingan tersebut hipotesis menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh secara parsial signifikan terhadap penerimaan cukai. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hipotesis penelitian adalah H_1 diterima.

b. Kedisiplinan (X_2)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Kedisiplinan (X_2) memiliki nilai koefisien regresi yang telah di *standardized* sebesar 0,134. Didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 2,048 dan didapatkan nilai signifikansinya sebesar 0,044. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf nyata

yang telah ditentukan ($0,044 < 0,05$). Berdasarkan perbandingan tersebut hipotesis menunjukkan bahwa kedisiplinan berpengaruh secara parsial signifikan terhadap penerimaan cukai. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hipotesis penelitian adalah H_2 diterima.

c. Pelayanan (X_3)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Pelayanan (X_3) memiliki nilai koefisien regresi yang telah di *standardized* sebesar 0,632. Didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 6,834 dan didapatkan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf nyata yang telah ditentukan ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan perbandingan tersebut hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh secara parsial signifikan terhadap penerimaan cukai. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hipotesis penelitian adalah H_3 diterima.

C. Uji Statistik F

Uji F digunakan untuk melakukan pengujian pengaruh dari variabel bebas yakni Pengawasan (X_1), Kedisiplinan (X_2), dan Pelayanan (X_3) terhadap variabel terikat yakni Penerimaan Cukai (Y), sehingga dilakukan dengan menggunakan perhitungan uji F.

Tabel 26 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	26,551	3	8,850	59,823	,000 ^b
Residual	10,060	68	,148		
Total	36,611	71			

Sumber: Data diolah peneliti,2018

Tabel analisis varian (anova) ditampilkan hasil uji F yang dapat di gunakan untuk menguji model apakah variabel Pengawasan (X_1), variabel Kedisiplinan (X_2) dan variabel Pelayanan (X_3) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Penerimaan Cukai (Y).

Dari tabel diatas didapatkan nilai signifikansi 0,000 dengan F hitung 59,823 dimana nilai signifikansi tersebut lebih kecil daripada $\alpha = 5\%$ ($0,000 < 0,05$) berarti bahwa terdapat kecocokan antara model dengan data. Sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel Pengawasan (X_1), Kedisiplinan (X_2) dan Pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel Penerimaan Cukai (Y). Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hipotesis penelitian adalah H_4 diterima.

4.2.6 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pengawasan terhadap Penerimaan Cukai

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilaksanakan yang menyatakan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan

cukai pada Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal. Hal ini ditunjukkan dengan uji t yang menghasilkan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf nyata ($0,017 < 0,05$) dengan koefisien beta sebesar 0,229. Hasil penelitian ini mendukung hasil peneliti terdahulu yaitu penelitian Lusiana (2016) yang menyatakan bahwa pengawasan bea cukai berpengaruh secara signifikan pada penerimaan cukai. Menurut Bea Cukai(2015) dan Suroso(2018) tingkat pencapaian tugas yang dilaporkan dalam IKU (Indikator Kinerja Utama) dan tingkat peredaran barang kena cukai ilegal dapat ditekan dengan adanya pelaksanaan pengawasan yang ketat dan rutin. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal telah dilaksanakan dengan rutin dan jumlah pegawai yang memadai sangat mempengaruhi pengawasan yang dilakukan.

2. Pengaruh Kedisiplinan terhadap Penerimaan Cukai

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilaksanakan yang menyatakan bahwa kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan cukai pada Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal. Hal ini ditunjukkan dengan uji t yang menghasilkan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf nyata ($0,044 < 0,05$) dengan koefisien beta sebesar 0,2134. Menurut Mulianto (2006) kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi, karena tanpa adanya disiplin pegawai yang baik maka organisasi tidak akan berjalan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan. Variabel kedisiplinan merupakan variabel yang belum diteliti oleh peneliti sebelumnya, sehingga tidak terdapat hasil

penelitian pada penelitian terdahulu. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa pelanggaran dan sanksi yang diterima pegawai sangat berpengaruh pada kedisiplinan pegawai di Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal. Dengan kedisiplinan yang baik dalam pegawai, maka tugas-tugas yang telah direncanakan berjalan dengan baik sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai untuk mewujudkan misi DJBC yaitu optimalisasi penerimaan cukai yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Pengaruh Pelayanan terhadap Penerimaan Cukai

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilaksanakan yang menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan cukai pada Kanwil DJBC Jatim II dan Instansi Vertikal. Hal ini ditunjukkan dengan uji t yang menghasilkan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf nyata ($0,000 < 0,05$) dengan koefisien beta sebesar 0,632. Hasil Penelitian ini mendukung hasil peneliti terdahulu yaitu penelitian Yuthiica (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Menurut Peraturan Menteri Keuangan No 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik terdapat 10 (sepuluh) prinsip Pelayanan Publik yang harus ditingkatkan untuk memuaskan Pengguna Jasa. Dengan diterapkannya prinsip-prinsip tersebut dengan baik, maka penerimaan cukai akan meningkat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan di Kanwil DJBC Jatim II telah dilaksanakan tepat waktu sehingga pengaduan masyarakat dapat diminimalisir. Pengaduan masyarakat yang berkurang maka

mempengaruhi kepuasan Pengguna Jasa yang mengakibatkan penerimaan cukai meningkat.

4. Pengaruh Pengawasan, Kedisiplinan dan Pelayanan terhadap Penerimaan Cukai

Berdasarkan hasil pengujian variabel pengawasan, kedisiplinan dan pelayanan berpengaruh secara simultan/ bersama-sama terhadap penerimaan cukai. Hal ini ditunjukkan dengan uji F yang menghasilkan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf nyata ($0,000 < 0,05$). Hasil ini menjelaskan bahwa perubahan pada setiap variabel independen secara bersama-sama merupakan salah satu faktor penentu yang dapat menjelaskan perubahan penerimaan cukai. Pengawasan, Kedisiplinan, dan Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Penerimaan Cukai, karena penerimaan cukai ditentukan berdasarkan faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal tersebut berupa kebijakan fiskal yang dilakukan oleh pemerintah seperti target pencapaian tugas dalam IKU (Indikator Kinerja Utama), target operasi pasar yang berguna untuk mengurangi barang kena cukai illegal dan kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai PP No 53 tahun 2010. Faktor eksternal dipengaruhi oleh kepuasan Pengguna Jasa. Dengan meningkatnya kepuasan Pengguna Jasa, maka penerimaan cukai akan meningkat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa Pengawasan di Kanwil DJBC Jatim II telah dilaksanakan dengan rutin dan ketat dengan adanya jumlah SDM yang memadai; Kedisiplinan pegawai juga ditegakkan dengan memberikan pelanggaran dan sanksi apabila melanggar; Pelayanan juga dilakukan dengan

tepat waktu. Peningkatan pengawasan, kedisiplinan dan pelayanan yang telah dilaksanakan sangat berpengaruh terhadap penerimaan cukai yang diterima.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengawasan, Kedisiplinan dan Pelayanan terhadap Penerimaan Cukai. Berdasarkan hasil penelitian pada pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengawasan memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan cukai. H_1 diterima, karena hasil penelitian menunjukkan pengawasan nilai probabilitas $(0,17) < 0,05$ yang berarti ada pengaruh yang signifikan.
2. Kedisiplinan memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan cukai. H_2 diterima, karena hasil penelitian menunjukkan kedisiplinan nilai probabilitas $(0,044) < 0,05$ yang berarti ada pengaruh yang signifikan.
3. Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan cukai. H_3 diterima, karena hasil penelitian menunjukkan pelayanan nilai probabilitas $(0,000) < 0,05$ yang berarti ada pengaruh yang signifikan.
4. Pengawasan, Kedisiplinan, dan Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama/simultan terhadap Penerimaan Cukai. H_4 dapat diterima, karena hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan, kedisiplinan, dan pelayanan berpengaruh positif terhadap penerimaan cukai karena memiliki nilai probabilitas $(0,000) < 0,05$ yang berarti ada pengaruh yang signifikan.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain:

1. Penelitian ini hanya menggunakan variabel bebas yakni Pengawasan, Kedisiplinan dan Pelayanan terhadap Penerimaan Cukai.
2. Pada penelitian ini, peneliti memiliki keterbatasan dengan sedikitnya penelitian tentang bea dan cukai, khususnya tentang kedisiplinan dan penerimaan bea dan cukai yang membuat peneliti kesulitan mencari jurnal dan teori yang mendukung penelitian ini.

5.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat digunakan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

1. **Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, khususnya di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur II dan Instansi Vertikal DJBC antara lain:**

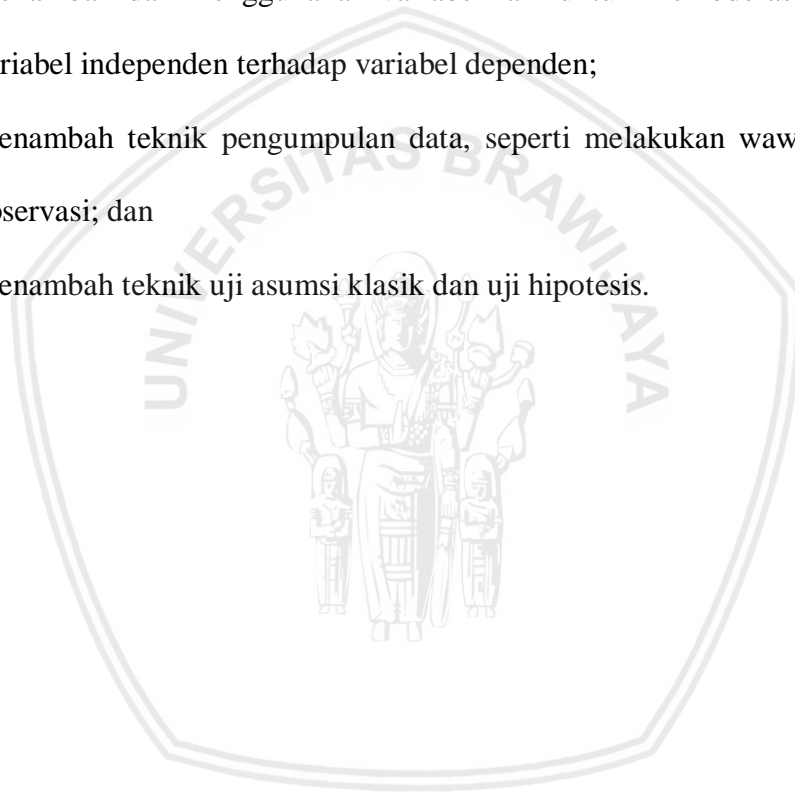
- a. Pihak kantor bea dan cukai diharapkan lebih meningkatkan pengawasan, dan pelayanan yang dilakukan pegawai kepada Pengguna Jasa, serta pengawasan internal kepada pegawai. Kedisiplinan juga harus ditingkatkan kepada pegawai bea dan cukai, agar tidak terdapat kesalahan yang dapat membuat kerugian penerimaan negara, khususnya penerimaan cukai.

Diadakannya pengawasan secara rutin agar pelanggaran-pelanggaran yang terjadi dapat diminimalisir.

- b. Peningkatan pengawasan, kedisiplinan, dan pelayanan diharapkan memberikan dampak positif terhadap realisasi penerimaan cukai.

2. Peneliti selanjutnya

- a. Menambah dan menggunakan variabel lain untuk memoderasi hubungan variabel independen terhadap variabel dependen;
- b. Menambah teknik pengumpulan data, seperti melakukan wawancara dan observasi; dan
- c. Menambah teknik uji asumsi klasik dan uji hipotesis.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Akbar, Sa'dun. 2013 *Instrumen Perangkat Pembelajaran*. Bandung: Rosdakarya.
- Arliman, L. 2015. *Penegakan Hukum dan Kesadaran Masyarakat*, Ed.1, Cet. 1, Yogyakarta: Deepublish
- Ayza, B. 2017. *Hukum Pajak Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Bohari. 1995. *Pengawasan Keuangan Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Creswell, J. W. 2016. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan Campuran*. Ed.4. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Chandra & Pareke. 2018. *Kewenangan Bank Indonesia dalam peraturan dan pengawasan perbankan di Indonesia setelah terbitnya Undang-Undang No 21 Tahun 2011 tentang OJK*. Bengkulu: CV. Zigie Utama.
- Dendy, Sugono. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: Gramedia
- EQ Mustafa, Z, 2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrumensi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 ed 9*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler dan Keller. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Lovelock, Wirtz, dan Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Moeljarto, Tjokrowinoto. 1996. *Pembangunan Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Moeljarto, Trokrowinoto. 1998. *Pemberdayaan: Konsep, Implementasi dan Kebijakan*. Jakarta: CSIS.
- Muharto & Ambarita, A. 2016. *Metode Penelitian Sistem Informasi: Mengatasi Kesulitan Mahasiswa Dalam Menyusun Proposal Penelitian*. Yogyakarta : Deepublish.
- Mukarom, H.Zaenal., Laksana M.W. 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulianto, S. (2006). *PL Supervisi Perspektif Syariah*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ndraha, Taliziduhu. 1999. *Pengantar Teori Pembangunan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pambudi, H. 2018. *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Tahun 2017*. Jakarta: Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- Primyastanto, M. 2016. *Manajemen Agribisnis*. Malang: Universitas Brawijaya Press
- Satjipto Rahardjo, 2009. *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*. Yogyakarta: Genta Publishing
- Sekaran, U. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis 1. (4th ed)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Singodimedjo. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siregar, Syofian. 2014. *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Soekanto, Soerjono. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R & D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*.

Jakarta: Alfabeta.

Suryani, H. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri.

Suroso, & , E. Purwanto. 2018. *Bahan Ajar Teknis dan Fasilitas Cukai*. Edisi Januari 2018. Jakarta:Pusdiklat Bea dan Cukai.

Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana Prenada Media.

Tjiptono, F., & Chandra, G. 2005. *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tokan, P. R. I. 2016. *Manajemen Penelitian Guru*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.

Yusri. 2009. *Statistika Sosial*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yusuf, A. M. 2016. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Jakarta: Prenada Media.

Jurnal

Agustina, N. 2018. *Tinjauan Yuridis Sosiologis terhadap Pengawasan Tindak Pidana Penyelundupan Narkoba di Daerah Perbatasan* (Studi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean B Kota Tarakan) (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).

Alumni FH UI 1992. 2017. *Profesi Hukum Itu Asyik! Sarjana Hukum: Bukan Sekadar Pengacara & Hakim*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Baines, P., Fill, C., Rosengren, S., & Antonetti, P. 2017. *Fundamentals of Marketing*. Oxford University Press.

Bakry, U. S. 2016. *Pedoman Penulisan Skripsi Hubungan Internasional*. Yogyakarta: Deepublish.

Buydens, S. 2016. *Consumption Tax Trends: VAT/GST and Excise Rates, Trends and Policy Issues*. OECD.

Elly,dkk. 2017. *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*. Jakarta: Kencana.

- repository.ub.ac.id
- Faniyah, I. 2017. *Investasi Syariah dalam pembangunan ekonomi Indonesia*, Ed.1, Cet. 1, Yogyakarta: Deepublish.
- _____. 2018. *Kepastian Hukum Sukuk Negara Sebagai Instrumen Investasi di Indonesia*, Ed.1, Cet. 1, Yogyakarta: Deepublish.
- Febryani,T & Sri Kusreni. 2017. Determinan Pertumbuhan Ekonomi di 4 Negara ASEAN. *Jurnal Ekonomi Terapan*. 02(1): 10-20.
- Giyarni,dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan On Line Representatif Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Motivasi Wajib Pajak Di Wilayah IV Kota Semarang. *Journal of Management*, 2(2).
- Hurlock. 1999. *Psikologi Perkembangan : Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan. Edisi kelima* (Terjemahan oleh Istiwidayanti). Jakarta: Erlangga.
- Jordaan, B. 2016. *Effective Workplace Solutions*. Siber Ink.
- Kementerian Keuangan Inspektorat Jenderal. 2017. Media Keuangan Transparansi Informasi Kebijakan Fiskal. Vol 12. No 113. 01-15.
- Pravitasari, S., & Astuti, P. 2015. Peran Kantor Pengawasan Bea Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Cukai Kudus Dalam Mengawasi Kebijakan Cukai Rokok Terkait UU No. 39 Tahun 2007. *Journal of Politic and Government Studies*, 4(3), 211-220.
- Prijodarminto, Soegeng. 1994. *Disiplin Kiat Menuju Sukses*. Jakarta: Abadi.
- Puspito, H. 2012 *Disiplin Diri Itu Perlu*, Tabloid Reformata Edisi 14.9 Maret 2012. Yayasan Pelayanan Media Antiokhia (YAPAMA).
- Ramli, S. 2014. *Bacaan Wajib Para Praktisi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*. Jakarta: Visi Media.
- Rangkuti, F. 2016. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sari, I. M. D. C. A. 2015. Kewenangan Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Kegiatan Alokasi Dana Cukai Hasil Tembakau. *Yuridika*, 28(2).
- Sayuti, A Jalaluddin. 2012. Perkembangan ekonomi makro negara maju dan negara berkembang di Asia dan Eropa. *Jurnal Orasi Bisnis*. Edisi VII. 3-12.
- Singodimedjo, Markum. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: SMMAS.
- Tokan, P. R. I. 2016. *Manajemen Penelitian Guru*. Jakarta: Gramedia

Widiasarana.

Yulianeu, A., & Jaelani, M. H. 2017. Rancang Bangun Aplikasi Banding Pengadilan Pajak Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Maluku, Maluku Utara, Papua dan Papua Barat (MPPB). *Jurnal Manajemen Informatika (JUMIKA)*, 4(2)

Skripsi

Lusiana, S.R. 2016. *Pengaruh Pengawasan Bea dan Cukai terhadap Penerimaan Cukai*. Malang:FIA UB.

Sukmawati. 2017. *Pengaruh Pengawasan, Penyidikan, Penindakan Cukai MMEA terhadap Penerimaan Cukai*. Malang:FIA UB.

Yuthiica.2017 *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak*. Malang:FIA UB.

Internet

Admin Web Bea dan Cukai. 2015. Indeks Cukai. Diakses tanggal 11 Oktober 2018 dari <http://www.beacukai.go.id/arsip/cuk/cukai.html>.

_____. 2017. Sanksi Pidana. Diakses tanggal 11 Oktober 2018 dari <http://www.beacukai.go.id/arsip/cuk/cukai.html>.

_____. 2017.Perusahaan BKC terdaftar.Diakses tanggal 25 Oktober 2018 dari http://beacukaijatim2.com/pages/tentang_kami/.

Badan Pusat Statistik. 2018. Realisasi Penerimaan Negara. Diakses tanggal 29 September 2018 dari <https://www.bps.go.id/statictable/2009/02/24/1286/realisasi-penerimaan-negara-triliun-rupiah-2007-2018.htm>

Darwin, A. 2018. Analisis Perbandingan Kelembagaan Administrasi Pabean Di Dunia. *Jurnal BPPK: Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan*, 11(1), 56-74, diakses 26 Oktober 2018. Retrieved from <https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/jurnalbppk/article/view/133>.

Kanwil DJBC Jawa Tengah dan DIY.2015. Sanksi Pidana. Diakses tanggal 25 Oktober 2018 dari <http://bcsemarang.beacukai.go.id/faq/sanksi-pidana/>.

Kementerian Keuangan. 2006. Sejarah Bea Cukai. Diakses pada tanggal 04 November 2018 dari www.beacukai.go.id/arsip/abt/sejarah-bea-dan-cukai.htm.

_____. 2017. APBN 2017. Diakses tanggal 24 September 2018 dari

<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2017>.

_____. 2017. Diklat Teknis Substansif Spesialisasi Kepatuhan Internal. Diakses tanggal 20 Oktober 2018 dari https://klc.kemenkeu.go.id/wp-content/uploads/2017/08/BC_KI_Pengenalan-UKI_KB1.pdf.

_____. 2017. Kode Etik dan Perilaku pegawai DJBC. Diakses tanggal 24 September 2018 dari <http://www.beacukai.go.id/arsip/abt/kode-etik-dan-perilaku-pegawai-djbc.html>.

_____. 2018. Buku I Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan Belanja dan negara tahun 2018. Diakses tanggal 06 Oktober 2018 dari <https://www.kemenkeu.go.id/media/6527/uu-apbn-2018.pdf>.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Keuangan. www.jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2015/234~PMK.01~2015Per.pdf. Diakses pada tanggal 24 Oktober 2018.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai. Diakses pada tanggal 06 Oktober 2018 dari www.jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2016/188~PMK.01~2016Per.pdf.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 40/PMK.04/2016 tentang Pembayaran atau Penyetoran penerimaan Negara. Diakses tanggal 25 Oktober 2018 dari <http://repository.beacukai.go.id/peraturan/2018/05/a3dae90c947588331d667808>

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai, diakses Diakses tanggal 25 Oktober 2018 dari <http://www.jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2010/53TAHUN2010PP.htm..>

Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Diakses tanggal 23 Oktober 2018 dari <http://itjen.ristekdikti.go.id/wp-content/uploads/2015/11/SALINAN-PERMENRISTEKDIKTI-NOMOR-59-TAHUN-2016-TENTANG-PELAYANAN-PUBLIK.pdf>.

Peraturan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Nomor Per 20/BC/2017 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Tugas Unit Kerja Kepatuhan Internal di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Diakses tanggal 26 Oktober 2018 dari <http://repository.beacukai.go.id/office/2017/08/5ef4bbea726330fda820dc294f207e8c-per-20bc2017-salinan-pelaksanaan-tugas-uki.pdf>.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2017 Tentang
Pendapatan dan Belanja Negara. Diakses tanggal 23 Oktober 2018 dari
<http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/arsip/ln/2017/uu15-2017bt.pdf>.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2007 Tentang Cukai.
Diakses tanggal 23 Oktober 2018 dari http://tcsc-indonesia.org/wp-content/uploads/2012/08/UU39_2007.pdf.

