

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN SISTEM
*CUSTOMS EXCISE INFORMATION SYSTEM
AND AUTOMATION (CEISA)* DALAM RANGKA
MENINGKATKAN PELAYANAN KEPABEANAN**

**(Studi Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya
Pabean Tanjung Perak Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

SISCA EMELIA

NIM. 155030401111027



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

2019

MOTTO

“There is only one thing that makes a dream
impossible to achieve the fear of failure”

-Paulo Coelho, The Alchemist



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Penggunaan Sistem *Custom Excise Information System And Automation* (CEISA) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepabeanan”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Bapak Dr.Drs. Mochammad Al Musadieg, M.BA selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Ibu Dr. Saparilla Worokinarsih, S.Sos., M.Si selaku ketua program studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
4. Bapak Brillyanes Sanawiri, S.AB, MBA selaku Ketua Komisi Pembimbing peneliti yang senantiasa memberi arahan dan bimbingan, motivasi, semangat, serta kemudahan dalam penyusunan skripsi ini;

5. Seluruh Dosen-dosen Perpajakan yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti selama menempuh Pendidikan di Universitas Brawijaya. Terima kasih atas arahan, motivasi, saran dan masukan yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini;
6. Bapak Basuki Suryanto selaku Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak yang sudah memberikan izin penelitian;
7. Bapak Helmi Irmawan, Andre Ambar Budiman, Andra Dwi Putra Nugraha, Andika Tesa Restuaji dan segenap pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak yang sudah memberikan banyak ilmunya kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Kedua orang tua peneliti yang tersayang yaitu Ibu Siti Halimah, Bapak ABD. Rahman, dan Adik kecilku tersayang Zaky Roihan yang senantiasa selalu memberikan doa, kasih sayang, perhatian, motivasi juga semangat setiap harinya untuk segera menyelesaikan skripsi;
9. Keluarga peneliti yang berada di Kota Tanjung-Tabalong yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang selalu memberikan semangat secara langsung maupun tidak langsung untuk peneliti agar segera menyelesaikan skripsi;
10. Sahabat kosku tercinta Happy Nataly, terimakasih atas waktu, semangat, saran dan masukkannya selama proses skripsi ini;

11. Sahabat-sahabat seperjuangan peneliti terima kasih arahan, referensi, bimbingan, motivasi dari kalian semua terima kasih kepada Grup Istri Idaman tercinta; Raganita Imama (Egacu), Widitha Puteri Wadana (Dithacu), Nova Mahestirani (Mahe), Kirana Dewi Maharani (Kidecu), Fatimah Nur Adha (Imahcu) Tanpa semangat kalian peneliti tidak dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu;
12. Sahabatku tercinta tersayang Rosa Nurul Huda (ocew) terimakasih atas waktu, motivasi serta saran dan masukkannya agar peneliti segera menyelesaikan skripsi dan segera kembali ke Kalimantan.
13. Sahabat-sahabat seperjuangan dari Kalimantan (fadli, lafi, akmal, rasis) terimakasih atas saran, motivasi, serta masukan yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi;
14. Keluarga HIMABIS FIGTHING (joddy, Arnold, hapis, tepani, naurah, rani, acil, tatung, amal dan tiwy) terimakasih atas pengalaman berharga selama di himabis, makasih ilmu, saran dan masukkannya dalam proses skripsi;
15. Sahabat-sahabat dari SMA KPPG tersayang yang berada jauh dari peneliti (jenny, lulu, ocha, mia, icung, winjhot, wiwid, aulia, cimi, hapis, friqy, ervan, angga, dian, reza, eber, adit, hari, anshor, akbar) terimakasih atas waktunya, terimakasih karena selalu mewarnai hari-hari peneliti meskipun hanya via online;
16. Sahabat sekaligus keluarga baru yang setiap hari mewarnai hari peneliti (gilang, yordan, bayu, joddy, bobby) terimakasih telah membantu menyemangati peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini;

17. Teman-teman peneliti seluruh teman seperjuangan perpajakan angkatan 2015 yang berjuang bersama peneliti, terima kasih semangat, arahan, referensi, motivasi, serta saran dan masukan yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tanpa semangat kalian peneliti tidak dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
18. Teman-teman Himabis 2017-2018 terimakasih atas semangat kalian sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu;
19. Teman-teman peneliti selama berada dikampus perjuangan ini dari segala fakultas, segala jurusan, segala prodi dan terutama untuk teman-teman perpajakan angkatan 2015-2019 yang senantiasa membantu dan memotivasi peneliti dalam pengerjaan skripsi;

Kesempurnaan hanyalah milik ALLAH SWT. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Mei 2019

Penulis



RINGKASAN

Sisca Emelia, 2019, **Analisis Kepuasan Penggunaan Sistem *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepabeanan**. Brillyanes Sanawiri, S.AB, MBA 132 hal+xvi.

Perdagangan internasional dapat meningkatkan standar kehidupan di negara maju maupun negara berkembang seperti Indonesia, menurut Databoks Indonesia berperan aktif dalam perdagangan internasional melalui kegiatan ekspor dan impor. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) adalah instansi pemerintah yang menangani kegiatan perdagangan ekspor maupun impor, DJBC merupakan instansi yang bertugas melakukan pengawasan dan pelayanan dalam kegiatan kepabeanan. Pelayanan maupun pengawasan oleh DJBC tersebut didukung dengan menerapkan suatu teknologi. Teknologi sangat berpengaruh pada seluruh organisasi terutama sumber daya manusia. Sistem informasi sangat penting untuk menunjang berbagai jenis kegiatan yang ada, dalam hal ini DJBC pada tahun 2012 sudah menggunakan sistem untuk mengawasi dan saling berintegrasi dengan kantor-kantor bea cukai lain yang disebut dengan *Customs Excise Information System Automation* (CEISA). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Penggunaan sistem CEISA dalam rangka meningkatkan pelayanan kepabeanan yang ada di KPPBC TMP Tanjung Perak saat ini.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis data model Miles and Huberman. Lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA) di KPPBC TMP Tanjung Perak sudah sesuai dengan tujuan awal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) menciptakan sistem ini yaitu untuk mempermudah pegawai juga pengguna jasa/importir dalam rangka kegiatan ekspor dan impor serta untuk meningkatkan pelayanan kepabean, sistem CEISA mulai diterapkan pada tahun 2012. Kepuasan Penggunaan CEISA di KPPBC TMP Tanjung Perak di kaji berdasarkan teori *End User Satisfaction Computer* (EUCS) yaitu Kelengkapan isi, Keakuratan Data, Tampilan/ Format, Kemudahan Pengguna, dan Ketepatan Waktu sudah dapat dikatakan baik berdasarkan indikatornya dan pengguna puas dengan sistem CEISA saat ini. Namun, dalam penerapannya sistem CEISA ini masih memiliki beberapa hambatan yaitu, sistem yang sewaktu-waktu bisa down, pengguna jasa yang masih jarang melakukan login dan refresh password portal pengguna CEISA dan adanya beberapa importir (PPJK) yang masih kesusahan dalam penggunaan CEISA itu sendiri.

Kata kunci : Perdagangan Internasional, Sistem Informasi, Kepuasan Pengguna sistem, *End User Computer Satisfaction*

SUMMARY

Sisca Emelia, 2019, Satisfaction Analysis Of The Use Of The Customs Excise Information System (CEISA) in Order to Improve Customs Services. Brillyanes Sanawiri, S.AB. MBA, 132 pages + xvii.

International trade can improve living standards in developed and developing countries like Indonesia, according to Databoks Indonesia plays an active role in international trade through export and import activities. The Directorate General of Customs and Excise (DJBC) is a government agency that handles export and import trade activities, DGCE is an agency in charge of carrying out supervision and service in customs activities. Services and supervision by DJBC are supported by implementing a technology. Technology is very influential in all organizations, especially human resources. Information systems are very important to support various types of activities that exist, in this case DGCE in 2012 has used a system to monitor and integrate with other customs offices called Customs Excise Information System Automation (CEISA). The purpose of this study was to find out the satisfaction of using the CEISA system in order to improve customs services in the current Tanjung Perak KPPBC.

This study uses a type of qualitative research with a descriptive approach. The analytical method used is the data analysis method model Miles and Huberman. The location in this study is the Office of Supervision and Service of Customs and Excise of the Type of Tanjung Perak Customs Surabaya.

The results of this study indicate that the application of the Customs Excise Information System And Automation (CEISA) system in Tanjung Perak KPPBC is in accordance with the initial objectives of the Directorate General of Customs and Excise (DJBC) to create this system to facilitate employees as well as service users / importers in the context of export activities and imports as well as to improve customs services, the CEISA system began to be implemented in 2012. Satisfaction The use of CEISA in Tanjung Perak KPPBC TMP was reviewed based on the theory of End User Satisfaction Computer (EUCS), namely completeness of content, Data Accuracy, Display / Format, User Ease, and Timeliness can be said to be good based on the indicators and users are satisfied with the current CEISA system. However, the implementation of the CEISA system still has several obstacles, namely, the system can be down at any time, service users who still rarely log in and refresh the CEISA user portal password and the presence of several importers (PPJK) who are still troubled in using CEISA itself.

Keywords : international Trade, Information System, System User Satisfaction, End User computer Satisfaction

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Penggunaan Sistem *Costums Excise Information System And Automation* (CEISA) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepabeanan.

Disusun oleh : Sisca Emelia

NIM : 155030401111027

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Perpajakan

Malang, 24 Mei 2019

Komisi Pembimbing

Ketua



Brillyanes Sanawiri, S.AB, MBA

NIP. 2012 0183 12 28 1001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Penggunaan Sistem *Costums Excise Information System And Automation* (CEISA) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepabeanan.

Disusun oleh : Sisca Emelia

NIM : 1550304011110207

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Brillyanes Sanawiri, S.AB, MBA

NIP. 2012 0183 12 28 1001

Anggota,



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

Anggota,



Astri Warih Anjarwi, SE., MSA, Ak
NIP. 20130487 03162 001

PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 6 Mei 2019

Mahasiswa



Nama : Sisca Emelia
NIM : 155030401111027

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| MOTTO | ii |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iv |
| RINGKASAN..... | v |
| SUMMARY | vi |
| KATA PEGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Kontribusi Penelitian | 9 |
| 1. Kontribusi Teoritis..... | 9 |
| 2. Kontribusi Praktis | 10 |
| E. Sistematika Pembahasan | 10 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 13 |
| A. Tinjauan Empiris | 12 |
| B. Tinjauan Teoritis..... | 16 |
| 1. Model-model sistem Informasi Keperilakuan | 16 |
| a. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> | 16 |
| b. <i>End User Computer Satisfaction (EUCS)</i> | 17 |
| 2. Pelayanan..... | 19 |
| 3. Perdagangan Internasional..... | 21 |
| 4. Ekpor danImpor | 22 |
| a. Ekspor | 22 |
| b. Impor | 25 |
| 5. <i>Customs Excise Information System And Automation</i> | 30 |
| 6. Kepuasan Pengguna Sistem..... | 32 |
| 7. Sistem Informasi | 33 |
| a. Konsep Dasar Sistem | 33 |
| b. Konsep Dasar Informasi | 37 |
| c. Konsep Dasar Sistem Informasi..... | 41 |
| d. Teknologi Informasi | 46 |
| e. Sistem Jaringan Komputer..... | 47 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 50 |



| | | |
|----------------|---|------------|
| BAB III | METODE PENELITIAN | 52 |
| | A. Jenis Penelitian | 52 |
| | B. Fokus Penelitian | 53 |
| | C. Lokasi dan Situs Penelitian | 55 |
| | D. Sumber Data | 56 |
| | 1. Data Primer..... | 56 |
| | 2. Data sekunder | 57 |
| | E. Teknik Pengumpulan Data | 57 |
| | F. Instrument Penelitian | 58 |
| | G. Keabsahan Data | 59 |
| | H. Analisis Data | 61 |
| | | |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| | A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 64 |
| | 1. Gambaran Umum KPPBC TMP Tanjung Perak..... | 64 |
| | a. Letak Geografis dan Wilayah Kerja..... | 64 |
| | b. Sejarah KPPBC TMP Tanjung Perak..... | 65 |
| | c. Tugas Pokok dan Fungsi..... | 67 |
| | d. Visi, Misi dan Motto | 68 |
| | e. Struktur Organisasi..... | 70 |
| | B. Penyajian Data Fokus Penelitian | 80 |
| | 1. Penerapan Sistem <i>Customs Excise Information System And Automation</i> (CEISA) | 80 |
| | 2. Kepuasan penggunaan sistem <i>Customs Excise Information System And Automation</i> (CEISA) | 97 |
| | a. Memahami Menu dan Isi Informasi yang ada pada CEISA | 99 |
| | b. Memahami Keakuratan Data dan Informasi yang ada pada CEISA | 103 |
| | c. Memahami Forma yang ada pada CEISA..... | 105 |
| | d. Memahami Kemudahan Penggunaan dalam Pemanfaatan yang ada pada CEISA | 108 |
| | e. Ketepatan Waktu dalam Penggunaan dan Pemanfaatan CEISA | 110 |
| | 3. Hambatan-hambatan dalam penggunaan sistem <i>Customs Excise Information System And Automation</i> (CEISA) dan cara untuk mengatasi hambatan tersebut | 112 |
| | C. Pembahasan | 116 |
| | | |
| BAB V | PENUTUP..... | 126 |
| | A. Kesimpulan..... | 126 |
| | B. Saran | 131 |



DAFTAR PUSTAKA 132



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor perekonomian merupakan salah satu faktor terbesar penunjang berkembangnya negara Indonesia. Meningkatkan perekonomian Indonesia dapat ditempuh melalui berbagai cara, antara lain industri ekonomi kreatif pemanfaatan ekonomi laut, pemanfaatan ekonomi darat, dan juga pemanfaatan ekonomi dalam rangka menunjang Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah (APBD) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pemerintah seperti dari sektor pajak dan bea cukai. Pemerintah dari sektor pajak memberikan kebijakan seperti peningkatan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), memaksimalkan penerimaan Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan sebagainya. Sektor Bea dan Cukai juga mengeluarkan beberapa produk hukum, seperti Peraturan Menteri Keuangan Nomor 253/PMK04/2011 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 254/PMK04/2011 tentang Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE), Peraturan Menteri Keuangan nomor 580/KMK04/2003 tentang Tata Laksana Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) dan pengawasannya (Ayu, 2016).

Produk hukum yang dikeluarkan oleh pemerintah didasari dengan adanya perkembangan perdagangan. Sektor perdagangan di Indonesia memiliki perkembangan yang cukup pesat, sehingga menimbulkan dampak pada permintaan

kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi oleh Indonesia sendiri. Perkembangan tersebut mengakibatkan Indonesia saling ketergantungan dengan pihak luar negeri dalam memenuhi kebutuhan, sehingga pemenuhan kebutuhan tidak terbatas pada perdagangan domestik saja, melainkan perdagangan internasional.

Perdagangan internasional dapat meningkatkan standar kehidupan di negara maju maupun negara berkembang seperti Indonesia (Herlinawati, 2016:1). Menurut Databoks Indonesia berperan aktif dalam perdagangan internasional melalui kegiatan ekspor dan impor, hal ini didukung dengan adanya data ASEANSTATS yang menyatakan nilai perdagangan barang antara Indonesia dengan seluruh mitra dagangnya mencapai US\$ 325,8 miliar. Jumlah tersebut terdiri dari ekspor US\$ 168,81 miliar dan impor 107,88 miliar sehingga neraca perdagangannya surplus US\$ 11,8 miliar. Kegiatan ekspor dan impor memegang peranan yang sangat penting di Indonesia, tidak hanya dari segi lalu lintas devisa melainkan juga atas sumbangannya kepada pendapatan nasional yang dapat menambah penerimaan negara.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) adalah instansi pemerintah yang menangani kegiatan perdagangan ekspor maupun impor. DJBC merupakan salah satu instansi pemerintah yang memegang peran sangat penting dalam perkembangan ekonomi Indonesia. Instansi ini mempunyai fungsi untuk pelayanan serta pengawasan masyarakat di bidang kepabeanan dan atau cukai seperti dokumen-dokumen dan juga pungutan-pungutan yang dilakukan oleh negara yakni Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI) dan Bea Masuk (BM) dalam hal diadakannya pengawasan oleh instansi ini yaitu sesuai dengan Undang-Undang No. 17 Tahun 2006 perubahan atas Undang-

Undang No. 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan adalah menambah pendapatan atau devisa negara. DJBC dalam hal melaksanakan fungsi pemungutan pajak negara dalam bentuk pemungutan bea masuk atas barang impor dan pengawasan lalu lintas barang di wilayah pabean Republik Indonesia, administrasi pabean harus melakukan pemeriksaan pabean seakurat mungkin. Sistem informasi sangat di butuhkan untuk mendukung pelayanan, pengawasan, dan pemeriksaan (Imama, 2018).

Pelayanan maupun pengawasan oleh DJBC tersebut didukung dengan menerapkan suatu teknologi. Teknologi sangat berpengaruh pada seluruh organisasi terutama sumber daya manusia. Faktor pengguna akan berperan penting dalam hal penggunaan sistem tersebut karena tingkat kesiapan pengguna untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan pengembangan dan juga penerapan dari sistem tersebut, jadi dapat di ketahui bahwa pengguna yang menentukan sistem tersebut layak untuk digunakan atau tidak. Pengguna akan mencari cara agar sistem tersebut dapat digunakan secara efektif dan efisien sehingga dapat bermanfaat bagu para pengguna tersebut dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya (Mc Leod, 1995:43)

Sistem informasi sangat penting untuk menunjang berbagai jenis kegiatan yang ada, dalam hal ini DJBC pada tahun 2012 sudah menggunakan sistem untuk mengawasi dan saling berintegrasi dengan kantor-kantor bea cukai lain yang disebut dengan *Customs Excise Information System and Automation* atau yang biasa disebut dengan CEISA. CEISA merupakan suatu sistem infomasi yang tujuannya untuk mempermudah dalam hal pelayanan maupun pengawasan dalam hal kepabeanan dan

cukai. Sistem ini dikendalikan oleh DJBC pusat di Jakarta, sedangkan di kantor-kantor pelayanan hanya sebagai pengguna (*user*) yang bertugas untuk mengisi data ataupun transaksi yang tersedia dalam CEISA (Simamora dalam Aulani 2016:6).

Menurut Aulani (2016:4) sistem CEISA dapat mempermudah para eksportir maupun importir untuk tidak lagi mengirimkan berkas-berkas atau dokumen impor seperti Pemberitahuan Impor Barang (PIB) secara manual, melainkan secara elektronik sehingga para eksportir maupun importir ini tidak perlu datang ke Kantor Bea dan Cukai Tipe Madya Tanjung Perak lagi untuk menyerahkan dokumen tersebut. Sistem ini juga berfungsi untuk mempermudah para pegawai Bea dan Cukai dalam pengecekan dokumen yang sudah ter-*input* secara elektronik, dengan adanya sistem CEISA seluruh pelayanan DJBC akan mudah terpantau, transparan dan juga datanya tersedia secara *real time* hal ini sesuai dengan pendapat Davis (1986) dalam teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang menggambarkan bahwa penerimaan pengguna teknologi informasi dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan (*easy of use*). Kemanfaatan dan kemudahan pengguna mempunyai pengaruh terhadap minat perilaku. Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa sistem teknologi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan. Sebaliknya jika sistem informasi tidak mudah digunakan, pemakai akan lebih sedikit dalam memanfaatkan sistem informasi tersebut. Perkembangan teknologi diharapkan dapat meningkatkan kualitas informasi dari sistem yang digunakan oleh pemerintah, meningkatkan kepuasan pengguna

sistem serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Hussein *et al*, 2005).

Kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Istianingsih, 2009). Menurut DeLone dan McLean (1992), kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu indikator kesuksesan sistem informasi. Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Ahmar (2005) mendefinisikan *End User Computer Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk melihat tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem *software* aplikasi sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Easy Of Use*), Waktu (*Timeliness*) dari sistem.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi pemanfaatan sistem informasi sangatlah penting untuk mempermudah dalam pengelolaan dan penyimpanan data agar dapat menghasilkan suatu informasi yang tepat dan akurat. Perkembangan teknologi informasi pemanfaatan sistem CEISA tidak terlepas dari masalah. Beberapa masalah dalam aplikasi CEISA di kemukakan oleh Fauzy (2017) bahwa sering terjadi keadaan dimana *Single Sign On* (SSO) tidak rutin dilakukan

refresh password oleh user, belum adanya modul panduan terkait penggunaan CEISA, dan awamnya pengetahuan keterkaitan antar sistem CEISA.

Menurut Aulani (2016:6) penggunaan sistem CEISA di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya masih kurang optimal hal ini diakibatkan karena banyaknya eksportir maupun importir yang kurang mengetahui cara pengoperasian dari sistem ini dan juga faktor padatnya lalu lintas lintas barang pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya yang mengakibatkan sistem ini mengalami *down* yang menghambat proses impor barang selama berhari-hari dan tidak sedikit para importir yang melakukan pembatalan akan impor barang tersebut. *Down server* tersebut mengakibatkan kerugian bagi perusahaan importir dan kerugian bagi Negara dalam hal Penerimaan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI) dan juga Bea Masuknya (BM).

Menurut Nugraha salah satu pegawai pada bagian yang mengatur sistem CEISA yaitu pada seksi Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen (PDAD) di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tanjung Perak berpendapat bahwa sejauh ini masih banyak para pengguna jasa baik itu importir ataupun eksportir yang datang ke bagian seksi bersangkutan untuk mengirimkan berkas Pemberitahuan Barang Impor (PIB)nya secara manual agar tetap dapat melakukan kegiatan impor barang, hal ini masih sering terjadi akibatnya penerapan sistem ini kurang maksimal dalam penggunaannya bagi para pengguna jasa. Tujuan dengan adanya sistem CEISA ini agar pelayanan dalam hal dokumen impor barang dilakukan secara elektronik

sehingga dapat mempermudah pengguna jasa dan dapat mengurangi beban biaya pengguna jasa karena semua telah dilakukan secara elektronik, tetapi pada kenyataannya masih banyak pengguna jasa yang menyampaikan dokumen impor secara manual sehingga hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan bertentangan dengan prosedur yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh Aulani (2016) diketahui bahwa penggunaan sistem ini memiliki keunggulan dan kelemahan tersendiri dalam pelayanan impor maupun ekspor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan penggunaan sistem CEISA (*Customs Excise Information System Automation*) dalam rangka meningkatkan pelayanan kepabeanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya yang sudah di jalankan sejak 2012. Untuk mengetahui hal tersebut maka judul penelitian yang dirumuskan adalah **“ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNAAN SISTEM *CUSTOMS EXCISE INFORMATION SYSTEM AND AUTOMATION* (CEISA) DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPABEANAN”** dengan ditemukan beberapa masalah yang terdapat pada aplikasi CEISA maka peneliti ingin mengetahui dan menganalisis kepuasan pengguna sistem, di era kemajuan teknologi yang pesat saat ini sistem tersebut sebaiknya sudah mencakup informasi yang mendukung ataupun untuk beberapa periode waktu sistem informasi harus selalu diperbarui.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan penggunaan sistem *Customs Excise Information System Automation* (CEISA) pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya ?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang terdapat pada sistem *Customs Excise Information System Automation* (CEISA) dan bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan tersebut pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan penggunaan sistem *Customs Excise Information System Automation* (CEISA) pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan-hambatan yang terdapat pada sistem aplikasi *Customs Excise Information System Automation* (CEISA) dan bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan tersebut pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.

D. Kontribusi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan berbagai kontribusi baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut:

1. Kontribusi teoritis

a. Bagi Penulis

Membandingkan antara teori terdahulu yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan sesungguhnya di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya serta menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman terutama mengenai sistem aplikasi CEISA.

b. Bagi Instansi Terikat

Perkembangan teknologi terutama di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya untuk mempermudah pekerjaan pegawai melalui pemanfaatan teknologi informasi.

c. Bagi Peneliti Lain

Bagi pembaca dan peneliti berikutnya dapat dijadikan sumbangan atas literatur terhadap kajian teori-teori Perpajakan, Sistem Informasi Manajemen, dan teori-teori tentang kepuasan.

2. Kontribusi Praktis

- a. Bagi instansi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) diharapkan dapat memperbaiki kinerja Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.
- b. Bagi Pemerintah Pusat yaitu untuk dapat menambahkan informasi-informasi atas implementasi pajak sebagai masukan kebijakan selanjutnya.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran secara garis besar dan kemudahan bagi pembaca dalam memahami isi, peneliti menjabarkan sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang yang menjadi dasar penelitian, rumusan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta teori yang berasal dari literatur dan sumber-sumber bacaan yang dianggap relevan yang terkait dengan Pemeriksaan pajak dan efektivitas.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode dan langkah-langkah penelitian yang digunakan dalam penelitian yang meliputi jenis penelitian yang digunakan, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penyajian data hasil penelitian dan analisis data hasil pengolahan data dan landasan teori yang akan menjawab rumusan masalah. Bab ini akan menyajikan analisis data dari hasil penelitian dan landasan teori. Bab ini juga menguraikan gambaran umum Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran sesuai dengan hasil dari pembahasan, sehingga diharapkan kesimpulan dan saran yang disampaikan pada penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca, instansi dan pemerintah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Penelitian ini didasarkan pada penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan referensi dan gambaran kepada peneliti mengenai arah penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu yang dijadikan referensi oleh peneliti berjumlah 3 (tiga) diantaranya:

1. Aulani (2016)

Penelitian pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hertika Maulida Aulani (2016) yang berjudul “Analisis Pelayanan Impor Menggunakan Sistem *Customs Excise Information System and Automation*”. Penelitian ini menjelaskan tentang tujuan umum diterapkannya sistem CEISA impor untuk keberlangsungan dalam hal pelayanan terhadap pengguna jasa. Dalam penelitian ini juga dijelaskan bahwa adanya hambatan dari sistem tersebut seperti seringnya *down* sehingga adanya persamaan dan perbedaan dari penelitian yang disusun oleh Aulani. Persamaannya terletak pada objek yang diteliti yaitu sistem CEISA sedangkan perbedaannya adalah penelitian tersebut hanya menjelaskan kelebihan dan kekurangan dari sistem CEISA sedangkan dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai kepuasan penggunaan Sistem *Customs Excise Information System and Automation* (CEISA) dari segi kelengkapan isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu dalam rangka meningkatkan pelayanan bea dan cukai .

2. Hasanah (2016)

Penelitian kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh Maulianni Hasanah (2016) yang berjudul “Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP)”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk memperoleh gambaran keberadaan sistem informasi DJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto dan untuk mengetahui efektivitas sistem informasi DJP pada kantor tersebut. Perbedaan dari penelitian yang disusun oleh Hasanah dengan penelitian ini terletak pada tempat penelitian yang dilakukan dan juga obyeknya, kemudian persamaannya terletak pada variabel independennya yaitu penggunaan aplikasi sistem informasi, dengan adanya sistem SIDJP tersebut Wajib Pajak lebih mudah untuk mengetahui informasi secara lengkap dan dengan adanya sistem tersebut pelayanan yang diberikan semakin baik.

3. Adi (2016)

Penelitian ketiga yaitu penelitian yang dilakukan oleh Reilly Permana Adi (2016) yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan CEISA Terhadap Persepsi Kegunaan CEISA, Sikap Terhadap CEISA, dan Penerimaan CEISA dengan Pendekatan TAM”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan CEISA terhadap persepsi kegunaan CEISA dan sikap terhadap CEISA kemudian mengetahui pengaruh persepsi kegunaan penerimaan CEISA dengan menggunakan pendekatan TAM. Perbedaan dari penelitian yang disusun oleh Adi dengan penelitian ini terletak pada jenis penelitian dan juga tujuan

dari penelitian, kemudian persamaannya terletak pada objeknya dan lokasi penelitiannya.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

| No | Nama (Tahun) | Judul | Lokasi Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|-------------------------------|--|---|---|
| 1 | Hertika Maulida Aulani (2016) | Analisis Pelayanan Impor Menggunakan Sistem <i>Custom Excise Information System and Automation</i> | Studi pada KPPBC TMP Tanjung Perak Surabaya | Penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan impor melalui sistem <i>Custom Excise Information System And Automation (CEISA)</i> di KPPBC TMP Tanjung Perak memiliki banyak manfaat bagi petugas bea dan cukai dan dapat mempercepat proses pelayanan impor karena di dalam sistem CEISA sudah terdapat fitur atau <i>tools</i> yang mendukung untuk mencari informasi dalam dalam halnya Pemberitahuan Impor Barang (PIB) dan data yang ditampilkan lebih akurat dari pada menggunakan sistem manual. |

Lanjutan Tabel 1.

| No | Nama (Tahun) | Judul | Lokasi Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---------------------------|---|---|---|
| 2 | Maulani Hasanah (2016) | Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) | Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto | Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kepuasan penggunaan sistem informasi DJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mojokerto sudah baik, kualitas informasi ini juga mendukung karyawan dalam hal untuk memberikan layanan yang baik kepada Wajib Pajak tersebut. |
| 3. | Reilly Permana Adi (2016) | Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan CEISA Terhadap Persepsi Kegunaan CEISA, Sikap Terhadap CEISA, dan Penerimaan CEISA Dengan Pendekatan TAM | Studi pada Pegawai Kantor Bea dan Cukai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya) | Penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kemudahan penggunaan CEISA terhadap persepsi kegunaan CEISA signifikan. Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap terhadap CEISA adalah signifikan. Pengaruh persepsi kegunaan CEISA terhadap penerimaan CEISA adalah signifikan. Pengaruh sikap terhadap CEISA terhadap penerimaan CEISA adalah signifikan. Maka dari lima hipotesis tersebut semua diterima. |

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2019)

B. Tinjauan Teoritis

Tinjauan teoritis dibutuhkan oleh peneliti untuk menegaskan landasan teori yang dipilih di dalam penelitian. Tinjauan teoritis di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Model-model Sistem Informasi Keperilakuan

a. *Technology Acceptance Model* atau TAM

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali di kenal oleh Davis (1989) dalam Sumistar (2011) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individu pengguna. *Technology Acceptance Model* (TAM) berargumen penerimaan seorang pekerja (individu) terhadap sistem teknologi informasi di tentukan oleh kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian *Technology Acceptance Model* (TAM) berhubungan dengan *variable* teknologi dan *variable* pemanfaatan. Dimana jika seorang merasa bahwa penggunaan teknologi akan dapat meningkatkan kinerjanya, maka orang itu akan terus menggunakan teknologi tersebut.

Salah satu manfaat dari penggunaan TAM adalah bahwa model ini menyediakan suatu kerangka kerja untuk menginvestasi dampak dari *variable* eksternal pada niat individu dalam penerimaan teknologi informasi dan TAM menjelaskan bahwa penggunaan komputer ditentukan oleh tujuan perilaku.

Pemakaian sistem informasi akan lebih banyak memanfaatkan sistem jika sistem informasi tersebut mudah digunakan, sebaliknya jika sistem informasi

tidak mudah digunakan (rumit) pemakai akan lebih sedikit dalam memanfaatkan sistem informasi tersebut. Davis (1989) dalam Sumistar (2011) juga menyatakan bahwa penggunaan sistem aplikasi spesifik akan meningkatkan kinerja dan juga menemukan hubungan kuat antara pengguna komputer dengan tugas secara pasti.

b. *End User Computer Satisfaction* atau EUCS

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *end-user computer*, sejumlah studi telah dilakukan untuk *men-capture* keseluruhan evaluasi dimana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari suatu sistem informasi dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini. Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Ahmar (2005) mendefinisikan *End User Computer Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk melihat tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem *software* aplikasi sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Easy Of Use*), Waktu (*Timeliness*) dari sistem.

Berikut adalah penjelasan dari *End User Computer Satisfaction* (EUCS):

1) Kelengkapan Isi (*Content*)

Kelengkapan Isi (*Content*) adalah kepuasan pengguna (*User*) ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Indikator kelengkapan isi juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informative sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna sistem akan semakin tinggi.

2) Keakuratan (*Accurancy*)

Keakuratan adalah kepuasan pengguna (*User*) dari sisi keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi sistem informasi. Akurat mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima data masuk kemudian mengolah menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* (data keluar) yang salah ketika mengolah data masuk dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering *error* (kesalahan) dalam proses pengolahan data.

3) Tampilan (*Format*)

Tampilan mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem, format dari laporan, atau informasi yang dihasilkan oleh sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga

secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari pengguna.

4) Kemudahan Pengguna (*Easy Of Use*)

Kemudahan pengguna adalah mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5) Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Ketepatan adalah mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat di kategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan tepat waktu.

2. Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Kotlern dalam Lukman (2000:8) “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”. Pada hakikatnya pelayanan adalah proses atau dapat disebut dengan serangkaian kegiatan yang terjadi dengan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam bermasyarakat.

Berbeda dengan Tjiptono dalam Lukman (2000:259) definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Dalam hal ini kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang mereka terima dan dirasa sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan yang diharapkan atau buruk maka kualitas pelayanan tersebut dikatakan buruk atau tidak sesuai.

Menurut Simamora (2013) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mempunyai fungsi utama yaitu sebagai pengawasan dan juga pelayanan, seperti melindungi masyarakat, industri dalam negeri maupun kepentingan nasional melalui pencegahan masuknya barang impor dan juga keluarnya barang ekspor yang dapat berdampak negatif ataupun berbahaya. Pelayanan dalam DJBC diamanatkan sama halnya dengan pengawasan mengingat tugas DJBC adalah tugas pelayanan, pemeriksaan dan juga pengawasan yang tercantum pada Keputusan Menteri Nomor 580/KMK/.04/2003, pasal 19, 20, dan 21 juga Keputusan Dirjen Nomor 205/BC/2003, pasal 37 dan 38 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kemudahan Impor Tujuan Ekspor dan Pengawasannya. Seperti pendapat Sutedi (2012:34)

Kata “pelayanan” berorientasi pada terpenuhinya kepuasan pihak yang dilayani. Sebuah perusahaan yang ingin memuaskan konsumennya (*consumer satisfaction*), selalu akan berusaha mencari dan melayani apa yang menjadi kebutuhan konsumen. Bukan hal yang tidak mungkin, *policy* (aturan) yang selama ini dijalankan bilaman perlu akan diubah demi tercapainya kepuasan pelanggan, sedangkan kata “pengawasan” berorientasi pada terpenuhinya peraturan atau ketentuan yang ada. Dengan demikian aktivitas pengawasan akan lebih mengedepankan dipatuhinya sebuah peraturan atau ketentuan dibandingkan kepuasan pihak yang dilayani.

Menurut Colin dalam Sutedi (2012:61) pelayanan atau pengawasan dalam DJBC dilakukan dengan tujuan memberikan kepuasan pelanggan dan juga memastikan agar pelayanan baik pengawasan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sistem pelayanan yang diberikan DJBC dari tahun ke tahun semakin membaik karena didukung dengan adanya teknologi informasi yang memadai sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya pengguna jasa dibidang kepabeanan.

3. Perdagangan Internasional

Perdagangan Internasional adalah kegiatan yang terkait dengan perdagangan antara suatu tempat dengan tempat yang lain dan melewati batas-batas negara, bersifat interdependensi dengan menerapkan aturan tradisional, bilateral, regional maupun yang telah disepakati secara internasional melalui perjanjian atau dalam keanggotaan dalam suatu institusi global. Perdagangan ini merupakan kejadian dari ekstensi pelaku bisnis, individu dan pemerintah yang ingin melakukan transaksi jual beli barang atau jasa yang diproduksi di negara

lain (Purwito dan Indriani 2015:1). Sedangkan menurut Hamdani (2012:37) perdagangan Internasional yaitu kegiatan yang berlangsung melintasi batas negara dan benua, dimana barang-barang tersebut telah memenuhi syarat dan ketentuan sesuai peraturan hukum dan budaya untuk diperdagangkan. Kegiatan perdagangan internasional ini melibatkan berbagai negara, karena sebuah negara tidak ada yang mampu memenuhi keseluruhan kebutuhan masyarakatnya sendiri.

4. Ekpor dan Impor

a. Ekspor

Berdasarkan undang-undang nomor 17 tahun 2006 tentang kepabeanan, ekspor adalah kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean. Ekspor adalah upaya seorang pengusaha dalam memasarkan suatu barang atau komoditi yang dikuasainya ke negara asing atau bangsa asing, dengan mendapatkan valuta (mata uang) asing dan melakukan hubungan komunikasi dan korespondensi dalam bahasa asing pula (Badan Pengembangan Ekspor Nasional, 2008: 1). Menurut Amir MS (2004 : 1) ekspor adalah upaya melakukan penjualan komoditi yang kita miliki kepada bangsa lain atau negara asing dengan mengharap pembayaran dalam valuta asing serta melakukan komunikasi dalam bahasa asing.

Kegiatan ekspor di beberapa negara mendapatkan fasilitas yang bertujuan untuk mendapatkan devisa atau memperkuat cadangan devisa atau meningkatkan cadangan devisa atau meningkatkan daya saing produk dalam negeri di pasar internasional (Purwito, 2008:130). Berdasarkan penjabaran

diatas, dapat disimpulkan bahwa ekspor adalah suatu kegiatan dalam perdagangan barang yang dimiliki dengan cara mengeluarkan barang dari dalam negeri ke luar wilayah pabean atau negara asing dan berharap mendapatkan pembayaran dan memenuhi ketentuan yang ada.

1) Ketentuan Perpajakan Terkait Ekspor

Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 558/MPP/KEP/12/1998 tanggal 4 Desember 1998 tentang Ketentuan Umum di Bidang Ekspor sebagaimana telah dirubah beberapa kali dan terakhir kali di rubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan nomor 01/M-DAG/PER/2007 tanggal 22 Januari 2007. Ekspor dapat dilakukan oleh setiap perusahaan atau perorangan yang telah memiliki Tanda Daftar Usaha Perdagangan (TDUP)/ Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Usaha dari Departemen teknis/lembaga pemerintah nondepartemen terkait berdasarkan perundang-undangan yang berlaku, dan tanda Daftar Perusahaan (TDP).

2) Jenis Barang yang Dapat di Ekspor

Berikut adalah beberapa jenis barang yang diimpor oleh Indonesia diantaranya adalah :

- a) Hasil Industri merupakan salah satu yang paling sering di Ekspor oleh Indonesia. Hasil industry contohnya seperti, kain batik, kertas, rokok, garam, dan beragam kerajinan anyaman.

- b) Hasil pertambangan yang sering di ekspor oleh Indonesia terdiri dari migas dan non-migas. Komoditas ekspor migas yakni minyak bumi dan gas alam, minyak bumi yang diekspor berupa minyak mentah. Non-migas terdiri dari batu bara, logam, emas, perak, aluminium, besi, timah, dan nikel.

3) Pungutan Ekspor

Pada dasarnya ekspor yang dilakukan ke luar daerah pabean dikenakan tarif sebesar 0%, namun ada beberapa jenis barang ekspor yang dikenakan pungutan ekspor. Barang yang terkena pungutan ekspor ditetapkan oleh Menteri Keuangan setelah mendapat pertimbangan dari menteri terkait barang tersebut. Menurut PMK Nomor 92/PMK.02/2005 tentang Penetapan Jenis Barang Ekspor Tertentu dan Besaran Tarif pungutan Ekpor adapun barang-barang yang dikenakan pungutan ekspor yaitu, rotan, kayu, kelapa sawit, CPO, dan produk turunannya, dan kulit. Pengenaan ekspor berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 55 tahun 2008 tentang Pengenaan Bea Keluar Terhadap Barang Ekspor menjelaskan bahwa bea keluar adalah pungutan negara berdasarkan Undang-undang mengenai kepabeanan yang dikenakan terhadap barang ekspor.

b. Impor

Impor adalah perdagangan dengan cara memasukan barang dari luar negeri ke dalam daerah pabean Indonesia dengan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Tandjung (2011:379). Menurut Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : PER-07/BC/2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai, bahwa impor adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean, sedangkan barang impor adalah barang yang di masukkan ke dalam daerah pabean. Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa barang tersebut dikatakan impor apabila setiap akomodasi barang yang masuk dari luar negeri ke dalam negeri melewati daerah pabean untuk diperiksa oleh Bea dan Cukai dan dapat dikatakan barang tersebut legal.

1) Ketentuan Perpajakan Terkait dengan Impor

Ketentuan mengenai kepabeanan di bidang impor diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006, Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 112/KMK.04/2003 tentang perubahan kedua atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 453/KMK.04/2002 tentang Tatalaksana Kepabeanan dibidang impor, Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. KEP-07/BC/2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan TataLaksana Kepabeanan dibidang Impor yang

telah beberapakali diubah terakhir dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. P-42/bc/2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor untuk dipakai. Dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. P-08/BC/2009 tentang perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai No. P-07/BC/2007 Tentang Pemeriksaan Fisik Barang Impor.

2) Jenis Barang yang Dapat di Impor

Berikut adalah beberapa jenis barang yang diimpor oleh Indonesia diantaranya adalah :

- a) Barang konsumsi yang merupakan barang yang dapat digunakan dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam kehidupan sehari-sehari seperti kendaraan, susu, kedelai, daging, kosmetik, barang elektronik, beras, mentega, makanan kalengan dan juga obat-obatan.
- b) Bahan baku yang digunakan untuk kebutuhan industri dapat berupa bahan baku pokok maupun bahan baku pendamping. Contoh bahan baku yang pernah diimpor Indonesia adalah kapas untuk industri tekstil, gandum untuk industri makanan, plastik, besi dan juga baja.

3) Dokumen Pelengkap Impor

Dalam mengimpor suatu barang tentu diperlukan dokumen-dokumen pelengkap yang digunkana untuk mengetahui karakteristik barang tersebut yang akan diimpor diantaranya adalah:

a) *Invoice & Packing List*

Dalam hal ini *invoice & packing list* biasa disebut dengan *commercial invoice* yang berarti nota atau faktur penjualan barang ekspor maupun impor yang diterbitkan oleh eksportir maupun importir dengan wajib mencantumkan nomor, tanggal, nama penerima barang/pembeli barang, nama barang, nama per unit (dijual berdasarkan pcs/kgm/vbm dan lainnya), harga total seluruh barang, cara penyerahan barang seperti FOB/CIF atau lainnya. *Commercial invoice* ini digunakan sebagai dasar untuk menghitung pajak, sedangkan *packing list* merupakan dokumen *packing* atau kemasan yang menunjukkan jenis, jumlah serta berat barang yang diimpor maupun dieskpor dan merupakan penjelasan dari uraian barang dalam *commercial invoice* tersebut.

b) *Bill Of Landing (B/L)*

Bill Of Landing merupakan bukti pengiriman barang dan pengambilan suatu barang. B/L dikeluarkan oleh pihak pengangkut baik pelayaran, penerbangan atau agen lainnya yang menjelaskan bahwa pengiirm mengirimkan barangnya dengan kesepakatan yang tertulis dalam *Bill Of Landing* tersebut. Form B/L ini wajib dan harus sudah mendapatkan legalitas dari dunia Internasional sebagai bukti pengiriman barang tersebut.

c) *Manifest*

Manifest dapat disebut dengan dokumen BC 1.1 yang merupakan dokumen yang memuat barang yang diangkut melalui laut, udara dan juga darat pada saat memasuki ataupun meninggalkan kawasan pabean.

d) SSPCP (Surat Setoran Pabean, Cukai dan Pajak)

Dokumen yang digunakan sebagai dokumen pelengkap atas bukti telah memenuhi kewajiban perpajakannya dalam hal impor barang yang telah dipenuhi oleh importir.

e) *Certificate Of Insurance*

Biasa disebut dengan sertifikat asuransi yang merupakan surat keterangan yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi yang berisi surat pernyataan bahwa terhadap pengapalan barang telah dilakukan penutupan asuransinya secara *open policy*.

f) *Certificate Of Origin*

Sertifikat yang dikeluarkan oleh *surveyor* tertentu yang menjelaskan bahwa barang yang dikirim benar-benar dari Negara yang dinyatakan dalam sertifikat tersebut.

g) Surat Kuasa untuk memakai jasa PPJK

Merupakan surat kuasa yang dibuat oleh pemilik barang yang akan memberikan kuasa pengurusan barang impor serta pengambilan dokumen kepada Pengusaha Pengurus Jasa Kepabeanan (PPJK).

4) Pungutan Impor

a) Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI)

Tandjung (2011:421) Pajak Dalam Rangka Impor atau yang biasa disingkat PDRI memiliki pengertian yaitu pajak yang dipungut oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai atas Kegiatan Impor barang, pajak tersebut terdiri dari Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Penghasilan (PPh) atas impor barang yang termuat pada PPh Pasal 22.

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan Pajak yang dikenakan atas tambahan nilai pada setiap barang dalam peredarannya dari produsen ke konsumen, sedangkan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atau yang sering disebut PPnBM memiliki pengertian yaitu Pajak yang dikenakan atas barang yang tergolong mewah yang dilakukan oleh produsen untuk mengimpor barang tersebut dalam kegiatan usahanya, dan pungutan impor yang lain dalam PDRI yaitu Penghasilan atas Impor barang yang terdapat pada PPh Pasal 22 yaitu Pajak yang dikenakan terhadap badan usaha tertentu milik pemerintah maupun swasta yang melakukan kegiatan perdagangan ekspor maupun impor (Tandjung, 2011:425).

b) Bea Masuk (BM)

Menurut Sutedi (2012:254) Bea Masuk merupakan pungutan Negara berdasarkan Undang-Undang yang berlaku dan dikenakan terhadap barang yang diimpor. Penerimaan Negara atau Bea Masuk ini berasal dari para

importir sehubungan dengan kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean yang menjadi objek Bea Masuk adalah barang yang dumasukkan ke daerah pabean tersebut (barang yang diimpor oleh importir) sedangkan subjek dari Bea Masuk sendiri adalah pihak-pihak yang bertanggung jawab atas pembayaran Bea Masuk yang dimaksud yaitu pihak yang memasukkan barang ke dalam daerah pabean. Daerah pabean sendiri merupakan wilayah Republik Indonesia yang didalamnya berlaku Undang-Undang Kepabeanan. Bea Mauk terutang di mulai sejak tanggal pendaftaran pemberitahuan pabean oleh importir atas impor barang yang bersangkutan tersebut.

5. *Customs Excise Information System And Automation (CEISA)*

CEISA atau singkatan dari *Customs Excise Information System Automation* merupakan suatu sistem yang saling terkoneksi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) untuk meningkatkan efisiensi dalam hal pelayanan impor barang sebagai upaya meningkatkan pendapatan negara melalui Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI) yang dapat digunakan oleh pengguna jasa. Sistem ini diberlakukan mulai tahun 2012. Menurut simamora (2013:49) CEISA adalah sistem informasi kepabeanan dan cukai yang merupakan program khusus milik Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) yang didalamnya terdiri dari berbagai sub aplikasi yang digunakan untuk proses administrasi, pelayanan, pengawasan dan hal lainnya yang terkait dengan tugas dan

fungsi DJBC, dan sistem ini saling terintegrasi dengan kantor Bea Cukai lain dan dipantau langsung oleh pusat.

CEISA merupakan aplikasi yang didalamnya terdapat beberapa *tools* seperti informasi mengenai ekspor maupun impor barang, sistem ini digunakan untuk pengiriman dokumen pelengkap kepabeanan (dokap) seperti PIB secara elektronik sehingga para importir maupun eksportir dapat lebih efisien dalam melakukan kegiatan ekspor impor barang. Sistem ini berfungsi ganda yaitu dapat digunakan oleh pengguna jasa sebagai kegiatan impor ekspor barang dan juga dapat digunakan oleh pegawai Bea dan Cukai dalam hal pengawasan dan pelayanan dengan tampilan *tolls* yang berbeda, (Simamora, 2013:131).

Sistem ini bertujuan agar mewujudkan suatu sistem pelayanan publik yang terintegrasi secara elektronik dalam penanganan lalu lintas barang ekspor maupun impor, sesuai dengan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Tujuan lain dari adanya CEISA adalah sebagai upaya untuk kelancaran arus barang, penyampaian dokumen yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Dengan diberlakukannya sistem penyerahan dokumen secara elektronik ini maka diharapkan dapat menghemat biaya tanpa datang ke kantor tersebut untuk menyerahkan *hardcopy*. Manfaat dari sistem CEISA ini yaitu seluruh sistem pelayanan DJBC akan termonitor, transparan dan tersedia secara *real time*, jadi tidak perlu menelpon ke kantor seluruh Indonesia, Susi wijono selaku Direktur Informasi Kepabeanan dan Cukai. Manfaat lain dari sisi Bea Cukai adalah memudahkan dalam hal pengarsipan karena tidak memerlukan

ruang dokumen, dan juga transaksi ini sudah diatur dalam Undang-Undang Kepabeanan sehingga dapat dijadikan sebagai bukti yang sah dalam hal pelengkap dokumen ekspor maupun impor yang dilakukan, Asgandi (2015).

6. Kepuasan Pengguna Sistem

Pada implementasi sistem kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) merupakan salah satu ukuran kesuksesan (Jawad & Reeves, 1997). Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya (Sutardji dan Maulidyah, 2006). Sementara Kotler (2002: 42) memberikan definisi bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika pengguna tidak puas dengan suatu sistem informasi, maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan suatu sistem informasi (Zviran et al, 2005).

Menurut Jogiyanto (2007:23) pengertian kepuasan pengguna/pemakai adalah sebagai berikut: “Kepuasan pemakai (user satisfaction) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.” Doll Torkzadeh dalam Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) yang mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai berikut: “End-user satisfaction is affective attitude towards a specific computer application by someone who interacts with the application directly.” Definisi tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna akhir adalah sikap

efektif terhadap sebuah aplikasi komputer oleh seseorang yang berinteraksi langsung dengan aplikasi tersebut.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat diwujudkan melalui respon atas sikap para pengguna dan umpan balik yang dimunculkan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi tersebut. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan evaluasi subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.

7. Sistem Informasi

a. Konsep Dasar Sistem

1) Definisi Sistem

Sistem pada dasarnya merupakan sekumpulan objek yang bekerja bersama-sama menghasilkan metode, prosedur, teknik yang digabungkan dan diatur sedemikian rupa sehingga menjadi suatu kesatuan yang berfungsi untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Fitrianasari (2004:2) menyatakan bahwa Sistem adalah rangkian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sistem hamper selalu terdiri dari beberapa subsitem kecil, yang masing-masing memiliki fungsi khusus yang penting untuk mendukung sistem yang lebih besar.

Dari beberapa definisi sistem diatas dapat di simpulkan bahwa sistem adalah komponen-komponen yang saling bekerjasama dan berinteraksi membentuk satu kesatuan sehingga tujuan serta sasaran sistem dapat tercapai.

2) Karakteristik Sistem

Karakteristik Karakteristik sistem Jogiyanto (2005:54) mengemukakan sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yakni:

- a) Komponen suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerjasama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu untuk mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.
- b) Batasan Sistem (*boundary*) merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya, batasan suatu sistem menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut.
- c) Lingkungan Luar Sistem (*environment*) dari suatu sistem adalah apapun diluar batas sistem yang mempengaruhi operasi. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan bagi dan dapat juga menguntungkan bersifat menguntungkan bagi sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan berupa energy dari sistem dan dengan demikian harus tetap dijaga dan dipelihara sedang lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, agar tidak mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

d) Penghubung Sistem (*interfance*) merupakan media penghubung antara suatu subsistem dengan subsistem yang lainnya, melalui penghubung ini memungkinkan sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintergrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

3) Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan ciri atau karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk (DeLone dan Mclean, 2003 dalam Nugroho). DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan kombinasi antara hardware dan software dalam sistem informasi. Terdapat 5 (lima) item untuk melihat suatu kualitas sistem yang terdapat pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan Mclean (2003) yang diantaranya kemudahan pengguna (*Easy of Use*), kecepatan akses (*Response time*), keandalan sistem (*Reliability*), fleksibilitas sistem (*flexibility*), dan keamanan sistem (*Security*). Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing model-model kesuksesan sistem informasi tersebut:

a) Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*)

Kemudahan penggunaan merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Implementasi kemudahan akan terlihat bahwa seseorang akan bekerja lebih mudah dengan menggunakan teknologi informasi dibandingkan

bagi mereka yang tidak menggunakannya. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

b) Kecepatan Akses (*Response Time*)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas sistem suatu sistem informasi. Sistem informasi yang memiliki kecepatan akses informasi yang optimal dapat dikatakan sebagai sistem informasi yang memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin tinggi kecepatan akses sistem informasi, maka kepuasan pengguna tercapai.

c) Keandalan Sistem (*Reliability*)

Keandalan digunakan untuk menyatakan kemampuan perangkat lunak untuk tetap dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan (*error*) yang berarti dalam jangka waktu yang lama. Informasi tersebut andal jika bebas dari kesalahan atau penyimpangan, dan secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas di organisasi.

d) Fleksibilitas Sistem (*Flexibility*)

Fleksibilitas digunakan untuk menyatakan kemampuan perangkat lunak untuk di implementasikan pada segala jenis dan spesifikasi sistem computer. Pengguna akan merasa lebih puas

menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

e) Keamanan Sistem (*Security*)

Kualitas sistem informasi dapat dikatakan baik apabila sistem informasi tersebut memiliki keamanan yang baik dalam menyimpan data-data pengguna. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiannya dengan cara data disimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas. Jika data pengguna sistem informasi disimpan secara aman, maka akan memperkecil kemungkinan penyalahgunaan oleh pihak lain.

b. Konsep Dasar informasi

1) Pengertian Informasi

Informasi tidak lepas kaitannya dengan data, informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan dari mengambil dan memasukkan data, dan kesalahan dalam mengolah data akan menyebabkan kesalahan data dalam menerbitkan informasi yang berkualitas. Informasi merupakan data yang sudah diolah, dibentuk, atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu atau hasil dari pengolahan data yang secara prinsip memiliki nilai lebih dibandingkan data mentah (Sutabri 2005:27)

Menurut Faisal (2008:27) informasi adalah data yang telah diolah dan siap digunakan oleh pengambil keputusan, informasi merupakan produk akhir

dari suatu sistem. Berdasarkan pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan informasi adalah data hasil sebuah sistem yang telah diolah, dibentuk atau dimanipulasi digunakan untuk bahan pengambilan keputusan. Informasi dapat juga dianggap suatu data untuk diolah lagi dan dijadikan informasi sesuai dengan keperluan unit kerja tertentu.

2) Jenis-jenis Informasi

Informasi berdasarkan fungsi dan kegunaan, adalah informasi yang berisi berdasarkan materi dan kegunaan informasi. Informasi jenis ini antara lain:

- a) Informasi yang menambah pengetahuan, misalnya: peristiwa-peristiwa, pendidikan, kegiatan selebritis.
- b) Informasi yang mempelajari pembaca (*informasi edukatif*), misalnya makalah yang berisitentang cara beternak ayam, artikel tentang cara membina persahabatan, dan lain-lain.
- c) Informasi berdasarkan format penyajian, yaitu informasi yang dibedakan berdasarkan bentuk penyajian informasinya. Misalnya: informasi dalam bentuk tulisan (berita, artikel, esai, resensi, kolom, tajuk rencana, dan lain-lain.)

3) Kualitas Informasi

Kualitas informasi menurut O'Brien ada 3 dimensi kualitas informasi yaitu dimensi waktu informasi (*time dimension*), dimensi konten informasi (*content dimension*), dan dimensi bentuk informasi (*form dimension*). Dimensi

waktu berkaitan dengan waktu penyajian informasi, dimensi konten atau isi informasi berkaitan dengan isi dari informasi yang disajikan, dan dimensi bentuk berkaitan dengan bagaimana informasi tersebut disajikan.

a) Dimensi Waktu (*Time*)

1. Ketepatan waktu (*Timeliness*), artinya informasi harus tersedia ketika dibutuhkan
2. Aktual (*Currency*), artinya informasi harus *up-to-date*
3. Periode waktu (*Time Period*), artinya informasi harus tersedia dalam periode masa lalu, masa kini, dan yang akan datang.

b) Dimensi Isi (*Content*)

1. Ketepatan (*Accurancy*), informasi harus sesuai dengan data yang di olah.
2. Relevansi (*Relevance*), informasi harus berhubungan dengan kebutuhan dari penerima dan situasi tertentu.
3. Kelengkapan (*Completeness*), semua informasi yang dibutuhkan harus tersedia
4. Ketepatan (*Consciseness*), informasi harus singkat dan padat
5. Cakupan (*Scope*), luas ruang lingkup informasi yang dibutuhkan
6. Kinerja (*Performance*), informasi dapat dijadikan ukuran untuk mengukur kinerja yang dicapai.

c) Dimensi Bentuk (*Form*)

1. Kejelasan (*Clarity*), informasi diberikan dalam bentuk yang mudah dimengerti
2. Rincian (*Detail*), informasi harus rinci dan jelas
3. Urutan (*Order*), informasi tersusun sesuai format yang telah ditentukan
4. Presentasi (*Presentation*), bentuk penyajian dan informasi
5. Sarana (*Media*), sarana yang diperlukan dalam sebuah sistem untuk menyampaikan informasi.

Kualitas informasi merujuk pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi agar informasi yang disajikan dalam bentuk laporan dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan, maka dituntut agar dapat menyajikan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Berikut pendapat Fitrianasari (2004) mengenai kualitas informasi:

1. Relevan

Informasi itu relevan jika mengurangi ketidakpastian, memperbaiki kemampuan pengambilan keputusan untuk membuat prediksi, mengkonfirmasi, atau memperbaiki ekspektasi sebelumnya.

2. Andal

Informasi itu andal jika bebas dari kesalahan atau penyimpangan, dan secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas di organisasi.

3. Lengkap

Informasi itu lengkap jika tidak meninggalkan aspek-aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya.

4. Tepat waktu

Informasi itu tepat waktu jika diberikan pada saat yang tepat untuk memungkinkan pengambilan keputusan dan penerimaannya tidak boleh terlambat. Informasi mahal harganya karena harus cepat dikirim dan di dapat sehingga memerlukan teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah, dan mengirimkannya.

5. Dapat dipahami

Informasi dapat dipahami jika disajikan dalam bentuk yang dapat dipakai dan jelas.

6. Dapat diverifikasi

Informasi dapat diverifikasi jika dua orang dengan pengetahuan yang baik, bekerja secara independen dan masing-masing akan menghasilkan informasi yang sama.

c. Konsep Dasar Sistem Informasi

1) Definisi Sistem Informasi

Menurut Effendi (2007:7) sistem informasi secara umum dapat didefinisikan sebagai kumpulan elemen yang berinteraksi untuk menerima data sebagai input, memproses dan menghasilkan output yaitu informasi.

Sedangkan menurut Kenneth dalam Hertika (2016:18) “Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai seperangkat komponen yang saling berhubungan yang memiliki fungsi untuk mengumpulkan, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan sebagai alat kontrol dalam organisasi”. Sebuah sistem informasi bisa terdiri atas kombinasi terorganisasi apapun dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data dan kebijakan serta prosedur yang terorganisasi yang menyimpan, mengambil, mengubah dan memisahkan informasi dalam sebuah organisasi. James A’Obrien (2014:4).

2) Fungsi Sistem Informasi

Menurut O’Brien dalam Effendi (2007:8) sistem informasi yang dikelola dengan tepat akan menghasilkan fungsi sebagai berikut:

- a) kontributor penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, produktivitas dan moral tenaga kerja, pelayanan dan juga kepuasan konsumen
- b) sumber utama informasi dan mendukung kebutuhan pihak manajer dalam mengambil suatu keputusan
- c) komponen penting dalam pengembangan produk-produk atau servis yang kompetitif yang akan memberi perusahaan atau instansi keuntungan yang strategis
- d) bagian utama dari sumber daya perusahaan atau instansi menuntut pengelolaan yang berkelanjutan.

3) Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi menerima sumber data sebagai data masuk (*input*) dan memprosesnya sebagai informasi berupa data keluaran (*output*). Komponen yang terlibat di dalam sistem informasi mendayagunakan agar sistem informasi dapat mencapai tujuan.

Komponen-komponen sistem informasi menurut Susanto (2004:61) sebagai berikut:

a) Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.

b) Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat Lunak adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer. Perangkat lunak dikelompokkan mejadi dua kelompok berdasarkan fungsinya yaitu perangkat lunak sistem (*System Software*) dan perangkat lunak aplikasi (*Aplication Software*). Perangkat lunak sistem merupakan kumpulan dari perangkat lunak yang digunakan untuk mengendalikan sistem komputer yang meliputi sistem operasi (*operating system*), interpreter dan kompiller (*compiler*).

c) SDM (*Brainware*)

SDM merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

d) Basis Data (*Database*)

Basis data merupakan kumpulan data-data yang tersimpan di dalam media penyimpanan di suatu perusahaan atau di dalam komputer.

e) Prosedur (*Procedure*)

Prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.

f) Jaringan Komputer (*Communication Network*)

Jaringan komunikasi merupakan kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang sesuai (*compatible*) yang disusun untuk mengkomunikasikan berbagai macam informasi dari satu lokasi ke lokasi yang lain.

4) Mengukur Keberhasilan Pengembangan Sistem Informasi

Sistem informasi (SI) adalah sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu diantaranya adalah data masukan (*input*), proses (*processing*), dan data keluaran (*output*). Data masukan merupakan sekumpulan data mentah dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi untuk diproses dalam suatu sistem informasi. Proses adalah pemindahan manipulasi dan analisis input mentah menjadi bentuk

yang lebih berarti bagi manusia. Data keluaran adalah distribusi informasi yang sudah diproses ke anggota organisasi dimana data keluaran tersebut segera digunakan. Informasi dalam hal ini juga membutuhkan umpan balik (*feedback*) yaitu data keluaran yang dikembalikan ke anggota organisasi yang berkepentingan untuk membantu mengevaluasi atau memperbaiki data masukan, (Husein dan Wibowo, 2000).

Sistem memiliki arti luas yang dapat diartikan sebagai cara, sedangkan informasi merupakan suatu data yang berguna yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat (Bodnar dan Hopwood, 2005). Pada umumnya dikatakan bahwa informasi yang bernilai paling tinggi adalah informasi yang mengandung ketidakpastian paling rendah, akan tetapi informasi tidak dapat terlepas dari sama sekali dari unsur ketidakpastian. Sistem informasi memiliki pengendalian pengolahan informasi yang mencakup penyiapan suatu rencana induk untuk pengembangan sistem informasi, dapat dikatakan bahwa entitas yang kuat secara ekonomis adalah entitas yang menguasai informasi. Informasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar mengambil keputusan yang objektif, sehingga hasilnya akan sesuai dengan sasaran yang diharapkan. Kini dapat dikatakan bahwa pihak yang unggul dalam persaingan adalah pihak yang menguasai informasi, dengan prinsip ini semua pihak yang terlibat dalam persaingan akan berlomba untuk meningkatkan kemampuan sistem informasinya.

d. Teknologi Informasi

1) Pengertian Teknologi informasi

Merupakan gabungan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi dan manajemen data (Faisal, 2008:48). Teknologi informasi merupakan bagian dari sistem informasi berbasis kesatuan. Keduanya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam organisasi.

2) Fungsi Teknologi Informasi

Menurut Murhada (2011:2) ada enam fungsi dari teknologi informasi yaitu sebagai berikut:

a) *Capture*

Proses penyusunan (*record activity*) yang terperinci.

b) *Processing*

Mengubah, menganalisis, menghitung, dan mengumpulkan semua data atau informasi

c) *Generation*

Proses yang mengorganisasi informasi kedalam bentuk yang bermanfaat.

d) *Storage and Retrieval*

Storage adalah proses penyimpanan data atau informasi, *retrieval* adalah proses penempatan salinan data untuk pengolahan lebih lanjut.

e. Sistem Jaringan Komputer

1) Pengertian Jaringan Komputer

Jaringan komputer adalah suatu kumpulan komputer, printer dan lainnya yang terhubung dalam satu kesatuan. Jaringan komputer merupakan sekumpulan komputer berjumlah banyak yang terpisah-pisah akan tetapi saling berhubungan dalam melaksanakan tugasnya (Murhada,2011:87).

2) Jenis-jenis Jaringan Komputer

Menurut McLeod (2007:146) ada 4 jenis jaringan komputer yaitu sebagai berikut:

a) Jaringan Area Lokal atau *Local Area Network* (LAN)

Jaringan Area Lokal atau *Local Area Network* (LAN) adalah suatu media transmisi bersama serta rangkaian hardware dan software untuk menginterfaskan perangkat menjadi media serta mengatur akses menuju media tersebut dengan tepat. Media ini biasanya menggunakan kabel dan router sebagai penyambung. Jaringan *Local Area Network* (LAN) memiliki ukuran yang terbatas, yang berarti bahwa waktu transmisi pada keadaan terburuknya terbatas dan dapat diketahui sebelumnya. Dengan mengetahui keterbatasannya menyebabkan adanya kemungkinan untuk menggunakan jenis desain tertentu, hal ini juga memudahkan manajemen jaringan.

b) Jaringan Area Metropolitan atau *Metropolitan Area Network*

Jaringan Area Metropolitan atau *Metropolitan Area Network* (MAN) adalah suatu jaringan dalam suatu kota dengan transfer data berkecepatan tinggi, yang menghubungkan dari berbagai lokasi seperti kampus, perkantoran, pemerintahan, dan sebagainya. Jaringan *Metropolitan Area Network* (MAN) adalah gabungan dari berbagai *Local Area Network* (LAN). Jangkauan dari *Metropolitan Area Network* (MAN) ini antar 10 hingga 50 km, *Metropolitan Area Network* (MAN) ini merupakan jaringan yang tepat untuk membangun jaringan antar kantor-kantor dalam satu kota antara pabrik/instansi dan kantor pusat yang berada dalam jangkauannya.

c) Jaringan Area Luas atau *Wide Area Network* (WAN)

Jaringan Area Luas atau *Wide Area Network* (WAN) digunakan untuk menggabungkan jaringan area lokal yang satu dengan jaringan lokal yang lain, sehingga pengguna atau komputer di lokasi yang satu dapat berkomunikasi dengan pengguna dan komputer di lokasi yang lain.

d) Internet

Internet telah memberikan dampak yang jauh lebih besar pada komunikasi berbasis komputer dari pada perkembangan yang lain, dan telah memunculkan aplikasi-aplikasi khusus lainnya seperti internet dan ekstranet sederhananya, internet hanyalah sekumpulan jaringan yang dapat disatukan bersama.

e) Intranet

Organisasi dapat membatasi akses ke jaringan mereka hanya kepada anggota-anggota organisasi dengan menggunakan intranet. Intranet menggunakan protokol jaringan yang sama dengan internet, namun membatasi akses ke sumber daya komputer hanya pada sekelompok orang terpilih didalam organisasi.

f) Ekstranet

Beberapa pengguna dari suatu jaringan yang memiliki organisasi bisa jadi berada di luar batas perusahaan. Koneksi ke pengguna di luar perusahaan kemungkinan besar akan dapat dilakukan melalui internet. Ketika intranet diperluas untuk mencakup pengguna-pengguna diluar perusahaan maka disebut ekstranet.

3) Manfaat Jaringan Komputer

Menurut Murhada (2011:91) jaringan komputer mempunyai manfaat sebagai berikut:

a) Aplikasi Multiuser

Adanya program yang dapat dipakai bersamaan oleh banyak *user* sehingga pekerjaan dengan cepat terselsesaikan.

b) Database global

Penyimpanan data dapat terpusat di *server*, sehingga data tersebut bisa mudah untuk dikelola dan dikendalikan *server*.

c) Pertukaran informasi

Data dari suatu *client* dapat diakses oleh *client* lain dan dapat saling bertukar informasi.

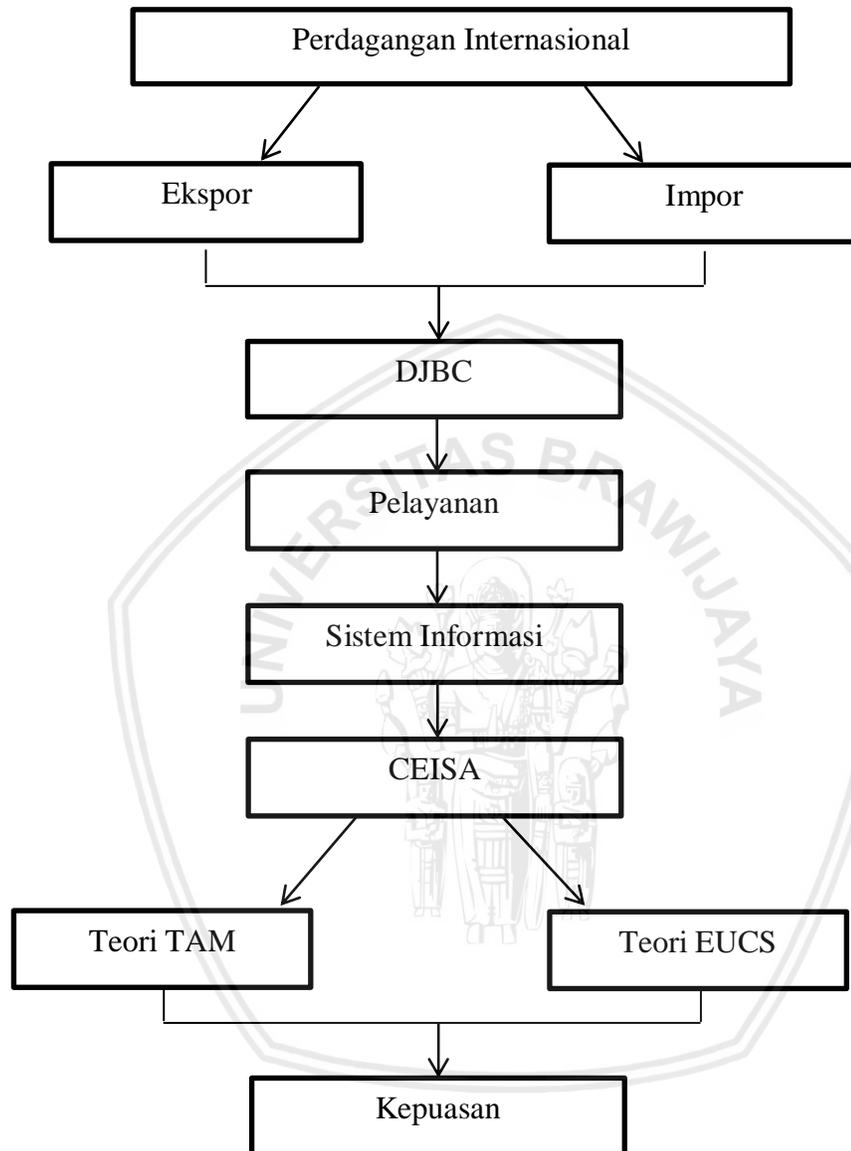
d) Antar komputer bisa komunikasi

Fasilitas pengiriman pesan dan email memudahkan komunikasi antar *user*.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menggambarkan mekanisme dari penelitian yang akan dilakukan, dalam kerangka ini dijelaskan bahwa perdagangan internasional meliputi Ekspor dan impor. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam hal ini mempunyai tugas dan fungsi dalam hal pelayanan dan pengawasan ekspor maupun impor barang. Pelayanan yang dilakukan oleh DJBC kini sudah dibantu dengan adanya sistem informasi berupa CEISA. Penerapan sistem CEISA diharapkan dapat mempermudah pengguna jasa dalam hal pelayanan, dengan sistem ini pengguna jasa tidak perlu melakukan pengiriman dokumen secara manual melainkan dapat dilakukan dengan sistem CEISA. Pada kenyataannya sejauh ini penerapan CEISA masih belum optimal dikarenakan masih terdapat beberapa pengguna jasa yang melakukan pengiriman secara manual. Berdasarkan hal tersebut fokus penelitian ini yaitu mengenai kepuasan Penggunaan sistem CEISA dalam hal meningkatkan pelayanan kepabeanan. Peneliti akan meneliti bagaimana kepuasan penggunaan sistem CEISA di KPPBC TMP Tanjung Perak Surabaya.

Kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1:



Gambar 1 : Kerangka pemikiran
Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2019)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode merupakan suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian. Sedangkan penelitian diartikan sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip-prinsip dengan sabar, hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan kebenaran (Mardalis, 2003:24). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Menurut Moleong (2013:6) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai berikut: “Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”. Penelitian kualitatif bertujuan mengembangkan konsep sensitivitas pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berkaitan dengan teori dari bawah (*grounded theory*) dan mengembangkan pemahaman akan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi (Gunawan, 2013 : 80).

Pendekatan deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Penelitian deskriptif tidak hanya mendeskripsikan suatu keadaan saja, tetapi juga bisa mendeskripsikan keadaan dalam tahap-tahap perkembangannya.

Penggambaran kondisi bisa individual, kelompok dan menggunakan angka-angka (Hamdi dan Bahruddin,2014:5).

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif bertujuan untuk menemukan suatu pemahaman mengenai kepuasan penggunaan pada sistem *Custos Excise Information System And Automation* (CEISA) dalam rangka meningkatkan pelayanan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI) Serta Bea Masuk (BM) dan juga hambatan-hambatan yang dialami oleh pengguna dalam penggunaan sistem *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA) di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Berdasarkan pemaparan di atas peneliti berusaha mencari informasi yang faktual, sistematis dan akurat mengenai hal tersebut.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan faktor yang paling penting karena menyangkut pada masalah data yang dikumpulkan, diolah dan dianalisis. Fokus penelitian memberikan batasan pada objek yang akan diteliti agar tidak terlalu luas. Moleong (2013:237) menjabarkan tujuan fokus penelitian sebagai Penetapan fokus penelitian yang akan membatasi studi yang akan dibahas oleh peneliti dan Penetapan fokus penelitian berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi (memasukan-mengeluarkan) suatu informasi yang diperoleh.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Penerapan Pelayanan menggunakan Sistem *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA) di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor kepuasan penggunaan sistem *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA) di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya, dalam hal ini dibagi menjadi 5 (lima) fokus yakni:
 - a. Memahami atas isi informasi yang ada pada sistem *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA)
 - b. Memahami keakuratan isi informasi yang dihasilkan sistem *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA)
 - c. Memahami format atau tampilan yang terdapat pada sistem *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA)
 - d. Memahami kemudahan penggunaan dalam memanfaatkan sistem *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA)
 - e. Memahami ketepatan waktu dalam isi informasi sistem *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA)
3. Hambatan-hambatan dalam penggunaan sistem *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA) dan cara untuk mengatasi hambatan tersebut.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dalam melihat keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Sedangkan situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya merupakan pelabuhan terbesar kedua setelah pelabuhan Tanjung Priok.
2. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya merupakan kantor dengan tingkat ekspor maupun impor yang tinggi sehingga kantor ini telah menerapkan sistem pelayanan impor dengan menggunakan sistem *Custom Excise Information System And Automation* (CEISA) dan memungkinkan kelengkapan sarana dan prasarana terhadap teknologi informasi.
3. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya merupakan Lokasi penelitian yang sama pada saat peneliti melakukan kegiatan magang dan berada di kota Surabaya sehingga memudahkan peneliti dalam pengambilan data yang diperlukan.

D. Sumber Data

Menurut Moleong (2013:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan juga tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan tindakan tersebut dapat diperoleh melalui pengamatan dan juga mewawancarai orang-orang yang berkaitan dengan penelitian tersebut. Untuk memperoleh informasi dalam penelitian ini maka sumber data sangat dibutuhkan. Bungin (2009:122) membagi sumber data menjadi dua bagian, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono,2015:225). Data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian dapat berupa opini subyek (orang) baik secara individual maupun kelompok. Data primer berupa hasil wawancara berbentuk catatan yang berupa pertanyaan yang terkait dengan fokus penelitian. Sumber data primer dalam hal ini adalah:

1. Kepala Subseksi Pengolan Data dan Administrasi Dokumen yaitu Bapak Helmi Irmawan
2. Pegawai Pelaksana Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen yaitu Bapak Andre Ambar Budiman
3. Pegawai Pelaksana Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen yaitu Bapak Andra Dwi Putra Nugraha
4. Pegawai Pelaksana Administrasi Manifest yaitu Bapak Andika Tesa Restuaji
5. Importir (PPJK) dari PT. Cipta Segara Internasional yaitu Bapak Raga Noor Yatalathov

6. Importir (PPJK) dari PT. Sarana Lintas Langgeng Lestari yaitu Bapak Muhammad Irfan

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan penelitian. Menurut Azwar (2012: 91) Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini merupakan data-data atau dokumen yang terkait dengan CEISA di KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:224) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang ditetapkan. Dalam penelitian keberhasilan terbesar terletak pada teknik-teknik yang digunakan untuk mendapatkan data yang sesuai dan memenuhi standart yang dapat digunakan sebagai penelitian. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam pnelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu, Esterberg dalam Sugiyono (2016:231). Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang memahami CEISA agar dapat memperoleh informasi yang

repository.ub.ac.id

jelas dan sesuai dengan tujuan penelitian. Wawancara dapat berfungsi sebagai deskriptif yaitu melukiskan dunia kenyataan seperti dialami oleh orang lain, dari wawancara peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih obyektif tentang masalah yang di selidikinya (Nasution,2012:114-115). Wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara semiterstruktur. Menurut Sugiyono (2012:233) wawancara semiterstruktur adalah jenis wawancara dalam kategori *in-dept interview* dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan wawancara dari jenis wawancara semi terstruktur adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diminta pendapat, dan ide-idenya dalam melakukan wawancara dapat mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan informan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah dokumen pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau oleh orang lain tentang subyek (Moleong, 2014:143). Dalam teknik pengumpulan data dokumentasi ini, peneliti dapat meperoleh data dengan cara mencatat atau menyalin dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini. Data yang dimaksud berupa dokumen atau catatan yang berhubungan dengan CEISA.

F. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah peneliti sendiri serta alat tulis atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan

hasilnya lebih baik dalam arti cermat, lengkap, dan sistematis sehingga mudah diolah (Arikunto,2006:151). Peneliti dalam melakukan penelitian menggunakan instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Peneliti sendiri, dengan menggunakan seluruh panca indera yang dimiliki peneliti.
2. Pedoman wawancara (*Interview Guides*), yaitu daftar pertanyaan yang diberikan kepada informan penelitian secara lisan untuk dijawab dalam upaya mendapatkan data yang dibutuhkan untuk menjawab masalah penelitian.
3. Perangkat penunjang yang dibutuhkan meliputi buku catatan dan alat tulis serta *voice recorder* yang bertujuan mengumpulkan data agar lebih akurat.
4. Pedoman dokumentasi, yaitu data-data yang diperoleh dari KKPBC TMP Tanjung perak berupa hasil atau produk dari sistem CEISA yang berbentuk gambar.

G. Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh (Moleong, 2016). Sebuah temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2017:268). Pengujian keabsahan data yang digunakan adalah Triangulasi. Triangulasi merupakan salah satu jenis uji keabsahan data yang termasuk dalam uji *credibility* (validitas internal). Menurut Sugiyono (2016:273) triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi juga digunakan untuk mengetahui kualitas data yang

dikumpulkan selama peneliti melakukan penelitian. Tipe triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda. Data yang telah diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang disepakati (*member check*) dari beberapa sumber data tersebut (Sugiyono, 2017:274).

Pengecekan sumber dalam triangulasi ini adalah dengan cara melakukan wawancara kepada beberapa sumber. Sumber dalam penelitian adalah kepala/pegawai pelaksana PDAD, kepala/pegawai pelaksana Pelayanan Kepabeanan dan Cukai, dan kepala/pegawai pelaksana Manifest. Hasil dari wawancara terhadap beberapa sumber tersebut kemudian dikumpulkan, dikategorikan persamaan dan perbedaan hasil dari wawancara kepada narasumber, lalu data tersebut dianalisis, kemudian disimpulkan.

2. Triangulasi Teknik

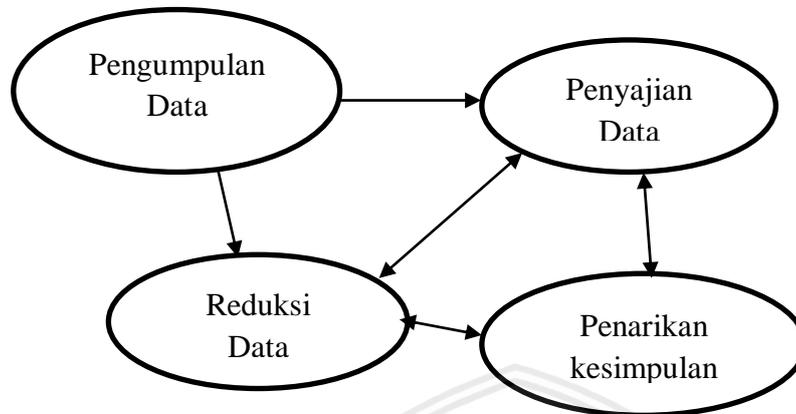
Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan teknik yang berbeda-beda (Yusuf, 2017:395). Triangulasi teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada beberapa narasumber yaitu kepala/pegawai pelaksana PDAD, kepala/pegawai pelaksana Pelayanan Kepabeanan dan Cukai, dan kepala/pegawai pelaksana Manifest. Selanjutnya, peneliti melakukan dokumentasi menggunakan dokumen pendukung yang telah

disebutkan diatas. Hal tersebut bertujuan unuk menghasilkan data yang *valid* dan memperoleh gambaran yang utuh mengenai informasi yang ingin didapatkan.

H. Analisis Data

Analisis data menurut Bogdan dan Biklen (1982) dalam Moleong (2016:248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnyamenjadi satuan yang dapat dikelola dan memustukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik analisis yang dikembangkan oleh Miles and Huberman. Miles and Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas hingga datanya jenuh. Saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang disampaikan oleh narasumber setelah dianalisis dirasa kurang memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu sehingga diperoleh data yang lebih kredibel (Sugiyono, 2017:246). Teknik analisis data interaktif dari Miles and Huberman membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa jenis bagian yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*.

Langkah-langkah analisis dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2: Teknik Analisis Data Miles dan Huberman
Sumber: Afrizal (2016:180)

1. Tahap Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian dari integral dari analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan mencari informasi dan data yang dibutuhkan untuk penelitian ini dari beberapa sumber. Pengumpulan data dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dan dokumentasi.

2. Tahap Reduksi Data (*Data Collection*)

Tahap reduksi data merupakan tahap pemilihan dengan cara peneliti memberikan nama atau penamaan terhadap hasil penelitian. Langkah dari tahap ini dimulai dari peneliti menulis ulang catatan-catatan lapangan yang mereka buat ketika wawancara dilakukan. Apabila wawancara dilakukan dengan rekaman maka peneliti mentranskrip hasil wawancara tersebut terlebih dahulu. Setelah catatan lapangan ditulis ulang secara rapi, peneliti membaca ulang dan memilah informasi yang penting dan yang tidak penting disertai tanda.

Kemudian peneliti menginterpretasikan tanda tersebut untuk menemukan apa yang disampaikan oleh informan.

3. Tahap Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap penyajian data adalah sebuah tahap lanjutan analisis di mana peneliti menyajikan temuan penelitian berupa kategori atau pengelompokan. Dalam teknik analisis data Miles and Huberman menggunakan matrik atau diagram untuk menyajikan hasil penelitian.

4. Tahap Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)

Tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah suatu tahap lanjutan dimana pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari temuan data. Setelah kesimpulan diambil, peneliti menguji data kembali untuk memastikan tidak ada kesalahan yang ditemukan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta hasil analisis data terkait Kepuasan Penggunaan *Customs Excise Information System and Automation* (CEISA) dalam rangka meningkatkan pelayanan kepabeanan (Studi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Paeban Tanjung Perak), maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Penerapan CEISA Pada KPPBC TMP Tanjung Perak dalam hal pelayanan untuk proses pengeluaran barang impor melalui CEISA sudah sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : PER-07/BC/2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai, seperti importir terlebih dahulu harus melakukan registrasi ke dalam sistem CEISA agar data-data perusahaan yang ingin mengeluarkan barang tersebut terdaftar di dalam CEISA, data-data tersebut dikirim agar DJBC dapat mengetahui bahwa importir tersebut meminta izin mengeluarkan barang. kemudian harus membayar kewajiban kepabeanan ke bank yang telah ditetapkan, serta mengeluarkan barang dengan cara menetapkan jalur dan memberikan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB). Namun, hal yang terjadi pada KPPBC TMP Tanjung Perak di Surabaya diketahui masih terdapat beberapa pengguna jasa yaitu importir yang kurang

memahami mengenai sistem tersebut artinya hal tersebut bertentangan dengan konsep yang ada dan perlunya para importir untuk memahami mengenai sistem informasi yang digunakan yaitu CEISA.

2. Kepuasan penggunaan sistem *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA) di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya jika diukur dari kelengkapan isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, sebagai berikut:

- a. Memahami menu dan isi informasi yang ada pada *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA)

Kelengkapan isi yang terdapat di dalam sistem CEISA sudah sangat lengkap begitu juga dengan informasi yang dihasilkan oleh CEISA juga sudah memenuhi kebutuhan penggunanya. Hal tersebut dikarena CEISA sudah di setting sesuai kebutuhan penggunanya masing-masing. Penyelesaian pekerjaan merekapun cukup menggunakan CEISA tanpa harus di bantu aplikasi lainnya kecuali untuk pengetikan-pengetikan sederhana dibantu oleh Microsoft word. Pengguna sistem CEISA di KPPBC TMP Tanjung Perak tidak perlu menggunakan aplikasi lain untuk mendukung pekerjaan dalam hal memperoleh data-data atau informasi terkait proses impor maupun ekspor, karena semuanya sudah tersedia di dalam CEISA.

- b. Memahami keakuratan data dan informasi yang ada pada *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA)

Keakuratan CEISA di KPPBC TMP Tanjung Perak sejauh ini sudah akurat. Keakuratan yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi adalah hal yang paling penting didalam menyelesaikan pekerjaan, karena dari keakuratan data yang dihasilkan memiliki informasi yang penting bagi pegawai di KPPBC TMP Tanjung Perak. Ketika data yang didapat dari CEISA tidak akurat maka akan sangat berpengaruh terhadap informasi yang dihasilkan, oleh sebab itu keakuratan data sangat penting.

- c. Memahami format atau tampilan yang terdapat pada *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA)

Format atau menu yang terdapat pada sistem CEISA sudah lengkap dan tampilan yang dihasilkan sistem CEISA juga mudah untuk dipahami penggunanya. Menu yang terdapat dalam sistem CEISA di KPPBC TMP Tanjung Perak juga sudah disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya.

- d. Memahami kemudahan penggunaan dalam pemanfaatan yang terdapat pada *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA)

Kemudahan pada sistem informasi dapat dinyatakan tercapai apabila pengoperasian suatu sistem tidak memerlukan skill tinggi, cepat dan tepat dalam pengoperasian yang terdapat pada suatu sistem informasi itu hal yang penting bagi pengguna suatu sistem informasi. Kemudahan dalam sistem CEISA ini sudah sesuai harapan karena didalam sistem CEISA ini menu yang

terdapat hanya menu yang pengguna butuhkan sesuai dengan kewenangan mereka, sehingga dalam pengoperasiannya tidak memerlukan usaha yang keras. Namun, bagi pengguna jasa menu-menu yang terdapat di CEISA masih cukup sulit untuk mereka pahami dan tentunya masih diperlukan pengarahan agar pengguna jasa juga adapat memahaminya.

- e. Ketepatan waktu dalam penggunaan pemanfaatan *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA)

Penggunaan CEISA di KPPBC TMP Tanjung Perak dalam mendapatkan, mengolah data serta mengirimkan informasinya dapat dikatakan tepat waktu. Namun lain halnya ketika terjadi error atau gangguan server maka hal tersebut dapat menghambat data yang diinginkan sehingga data tersebut tidak tepat waktu.

3. Hambatan-hambatan yang ada dalam penggunaan *Customs Excise Information System And Automation* (CEISA) di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Paeban Tanjung Perak Surabaya

Hambatan dalam menggunakan sistem CEISA dari segi sistemnya yaitu seperti sistem ini membutuhkan database yang cukup besar karena seluruh data yang ditampung dalam server dapat membuat sistem mengalami gangguan seperti lemot dan juga seringnya terjadi down sistem saat akses sistem CEISA tersebut dikarenakan banyak user yang mengakses secara bersamaan. Keadaan dimana user (imporir) jarang melakukan login terhadap portal CEISA juga menjadi

penghambat ketika melakukan proses pelayanan menggunakan CEISA, karena bagi mereka yang jarang login portal CEISA status mereka sebagai pengguna akan dinyatakan tidak aktif dan harus ke kantor KPPBC dimana tempat dia terdaftar untuk mengaktifkan kembali. Hambatan yang terjadi pada penerapan sistem CEISA tidak hanya datang dari sistem CEISA saja, melainkan juga karena masih ada beberapa pengguna (importir) yang belum memahami proses penggunaan CEISA itu sendiri, para importir masih sering kesulitan dalam hal menginput data PIB mereka untuk di sending ke CEISA. Belum adanya modul panduan terkait penggunaan CEISA juga menghambat proses penerapan CEISA khususnya di KPPBC TMP Tanjung Perak sendiri.

Untuk gangguan server atau down sistem, pihak Bea dan Cukai dapat menambah server sehingga akan meminimalisir sistem tersebut mengalami down dan juga menambah ahli TI. Pihak Bea dan Cukai juga bisa menciptakan sistem informasi yang baru agar dapat membantu kinerja sistem CEISA, karena didalam CEISA tersebut sudah cukup kompleks dan ketika ada pembaruan sistem yang lain akan ikut terganggu jadi dari pada melakukan pembaruan pihak Bea dan Cukai bisa menciptakan sebuah sistem baru. Kemudian terkait pengguna jasa yang kesulitan untuk menggunakan CEISA KPPBC TMP Tanjung Perak bisa mengadakan pelatihan untuk para pengguna CEISA agar mereka dapat lebih mudah memahami dengan cara praktek secara langsung.

B. Saran

1. Sebaiknya terhadap penerapan penggunaan CEISA di KPPBC TMP Tanjung perak harus lebih di optimalkan lagi dari sisi pengguna jasa (importir), agar tujuan utama CEISA tersebut yaitu untuk kemudahan dapat berjalan dengan lancar.
2. Pejabat Bea dan Cukai sebaiknya mengkaji kembali untuk sistem CEISA yang digunakan oleh pengguna jasa (importir) mungkin CEISA yang digunakan dapat lebih disederhanakan lagi agar para pengguna jasa dapat mengoperasikannya dengan mudah. Modul atau panduan terkait CEISA sejauh ini belum diterbitkan oleh pejabat Bea dan Cukai atau oleh instansi terkait yang bersangkutan dengan sistem DJBC, sebaiknya segera dibuatkan buku panduan agar dapat mempermudah penggunaannya.
3. Pejabat Bea dan Cukai sebaiknya menambahkan server baru untuk meminimalkan adanya gangguan seperti lemot ataupun terkait eror yang disebabkan banyaknya pengguna yang login di waktu yang bersamaan.
4. Pejabat Bea dan Cukai sebaiknya perlu melakukan pendampingan terhadap para importir dalam hal pengisian PIB melalui sistem CEISA.
5. Pejabat Bea dan Cukai sebaiknya memberikan pelatihan yang rutin terkait pengoperasian (penggunaan) CEISA kepada para pengguna jasa (importir) agar mereka dapat dengan mudah mempelajari penggunaan CEISA.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Amir M. S. 2004. *Seluk Beluk dan Teknik Perdagangan Luar Negeri* (Cetakan Kespuluh Edisi Revisi). Jakarta : PPM.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta : Bina Aksara.
- Creswell, John W. 2014. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta : 2014.
- Effendi Usman dan Mulyarto Aunur Rafiq. 2007. *Sistem dan Teknologi Informasi*. Malang: Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya.
- Faisal. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Jaringan*. Malang. : UIN-Malang Press.
- Hamdani. 2012. *Ekspor Impor Tingkat Dasar Level 1*. Jakarta : Bushindo
- Jogiyanto, HM. 2005. *Sistem Informasi Strategis*. Yogyakarta : Andi.
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip (2002). *Marketing Management*. Prentice Hall, New Jersey.
- Laudon, Kenneth C; Jane P. Laudon. (2005). *Sistem informasi Manejemen : Mengelola Perusahaan Digital*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Lukman , Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA-LAN prss.
- Mc Leod, Raymond Jr and George. 2007. *Magement Information System*, 10 th. Pearson Education, Inc New Jersey.
- Murhada dan Yo Ceng Giap. 2011. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- O'brien. 2006. *Introducing to Information System*. Jakarta : Salemba Empat.
- Purwito, Ali, Indriani. 2015. *Ekpor, Impor, Sistem Harmonisasi Nilai Pabean dan Pajak dalam Kepabeanan*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

- Simamora, Hotmauli. 2013. *Sistem Aplikasi Pelayanan Kepabeanan dan Implementasi*. Jakarta : Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.
- Sutedi, Adrian. 2012. *Aspek Hukum Kepabeanan*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Susanto, Azhar. 2004. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : PT Lingga Jaya.
- Tandjung, Marolop. 2011. *Aspek dan Prosedur Ekspor-Import*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Tambunan, Tulus, 2000. *Perdagangan internasional dan neraca pembayaran*. Jakarta : Pustaka LP3ES.
- Gunawan, Imam, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja rosdakarya.

Jurnal :

- Adi, Reilly Permana. 2016. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan CEISA Terhadap Persepsi Kegunaan CEISA, Sikap Terhadap CEISA, dan Penerimaan CEISA dengan Pendekatan TAM. Vol. 30(1) : 1 Januari 2016.
- Ahmar, Nurmala dan Paramon, Yuda. 2005. Faktor-faktor yang berpengaruh pada tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Web, Ventura vol 8. 8, No. 1 April 2005.
- Aulani, Hertika. 2016. Analisis Pelayanan Impor Menggunakan CEISA. Skripsi. Malang : Program Sarjana Universitas Brawijaya.
- Aisha , Saras.2015. Pelayanan Ekspor Impor Melalui Sistem Indonesia National Single Windows (Insw). Skripsi. Malang : Program Sarjana Universitas Brawijaya.
- Ayu, Dita. 2016. Analisis Penyelesaian Sengketa Keberatan dalam Bidang Kepabeanan. Skripsi. Malang : Program Sarjana Universitas Brawijaya.

- Bodnar, George H dan Hopwood William S. 2010. Accounting information system. Boston: Pearson Education.
- Herlinawati, Yunita. 2016. Analisis Implementasi pengawasan Ekspor Impor Barang pada KPPBC Tipe Madya Pabean Juanda. Skripsi. Malang : Universitas Brawijaya
- Hasanah, Maulianni. 2016. Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). Skripsi. Malang : Program Sarjana Universitas Brawijaya.
- Istianingsih dan Wiwik. 2009. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap kinerja individu, Simposium Nasional Akuntansi (SNA) volume 12. Universitas Mercubuana.
- Jawad, A. Q., and R. Reeve. 1997. Successful Acquisition of IT Systems. Working Paper.
- Oliver, R. L. (2001). Satisfaction A Behavioral Perspective on The Customer. McGraw Hill Co. Inc., Singapore
- Imama, Rossy Rahmawati. 2018. Analisis Penerapan Customs Excise Information System And Automation (CEISA) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kewajiban Kepabeanan. Skripsi. Malang : Program Sarjana Universitas Brawijaya.
- Sumistar, Etnik Aprilia. 2010. Pengaruh Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi pada PT Sammotor Gas Industri). Skripsi, Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah (2006). Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi kasus di perpustakaan balai penelitian tanaman kacang – kacangan dan umbi – umbian. Jurnal Perpustakaan Pertanian, Vol, 15, No. 2
- Zviran, M., Nava Plinskin dan Ron Lewi (2005) Measuring User Satisfaction And Perceived Usefulness In The ERP Context. Journal of Computer Information Systems, Spring.

Artikel :

Hamdi , Asep Saepul dan Bahariddin (2014) Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi dalam Pendidikan (internet). Yogyakarta. di Akses pada Tanggal 27 Desember 2018 dari <https://books.google.co.id/books>

<http://bctemas.beacukai.go.id/p2kp-ceisa-si-aplikasi-bea-cukai/> di Akses pada Tanggal 28 Oktober 2018

Wiranto, Bian Ade. 2019. “Peran Ekspor Impor dalam Perdagangan Internasional”, di Akses pada tanggal 27 Maret 2019 dari <https://www.kompasiana.com/bianadew>
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/07/09/di-tingkat-asean-ekspor-indonesia-di-urutan-kelima> di Akses pada Tanggal 27 Maret 2019

Peraturan :

Undang-Undang No. 17 tahun 2006 Perubahan atas Undang-undang Nomor 10 tahun 1995 Tentang Kepabeanan

Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : PER-07/BC/2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-16/BC/2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengeluaran Barang Impor untuk Dipakai,

Peraturan Kementerian Keuangan Nomor : 175/PMK.04/2014 Tanggal 28 Agustus 2014 tentang Penggunaan Dokumen Pelengkap Pabean dalam Bentuk Data Elektronik