

## Faktor penentu terhadap keberhasilan implementasi kebijakan kepabeanaan khususnya di bidang impor

Nyoman Adhi Suryadnyana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=83338&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa globalisasi perdagangan perlu diantisipasi oleh semua negara sehingga dapat diperoleh keuntungan dari situasi tersebut, tidak terkecuali Indonesia. Sebagai institusi tunggal yang menangani kebijakan di bidang kepabeanaan, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dituntut untuk menerapkan sebuah kebijakan publik yang dapat mendorong terciptanya kondisi perekonomian yang kondusif dan berdaya saing, serta dapat mengakomodir pilihan-pilihan pengguna jasa kedalam sebuah collective outcomes. Adapun variable-variabel yang dapat digali dalam penelitian ini adalah variable kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan, komitmen, kerjasama dan variable keberhasilan penerapan kebijakan yang menjadi muara dalam penelitian ini. Permasalahan yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah: Apakah diantara variable-variabel yang diteliti tersebut saling mempengaruhi, seberapa kuat apabila saling berpengaruh dan kearah mana hubungan pengaruh tersebut? Untuk menjawab pertanyaan penelitian ini, dikembangkan lima hipotesis yang akan diuji.

Data berasal dari 100 pengguna jasa Bea dan Cukai Wilayah Semarang, diolah menggunakan analisis Statistical Product and Service Solution for Windows versi 12 (SPSS). Dari penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan, kepuasan berpengaruh positif terhadap komitmen, kepuasan berpengaruh positif terhadap kepercayaan, kepercayaan berpengaruh positif terhadap komitmen, komitmen berpengaruh positif terhadap kerjasama, dan terakhir kerjasama antara Bea dan Cukai dengan pengguna jasa berpengaruh positif terhadap peningkatan keberhasilan penerapan kebijakan kepabeanaan.

Akhir dari penelitian ini juga menghubungkan antara hasil penelitian dengan implikasi teoritis dan manajerial. Dalam implikasi manajerial dinyatakan bahwa pihak Bea dan Cukai dapat melakukan usaha-usaha untuk meningkatkan keberhasilan penerapan kebijakan yang dipilih melalui pengelolaan faktor-faktor kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan, komitmen, serta membangun kerjasama yang positif dengan pengguna jasa. Keterbatasan penelitian dan agenda penelitian mendatang dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.