

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN CUSTOMS-EXCISE INFORMATION SYSTEM
AND AUTOMATION (CEISA) MANIFES OUTWARD
PADA KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TIPE A TANJUNG
PRIOK

Tivara Merliana Putri¹⁾; Muhammad Anshar Syamsuddin^{2)*}

¹⁾ *tivaramerliana@gmail.com, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai*

²⁾ *anshar@pknstan.ac.id, Politeknik Keuangan Negara STAN*

Abstract

This study aims to measure the effectiveness of the use of Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) Outward Manifest in the context of the Outward manifest administration process at the Main Office of Customs and Excise Type A Tanjung Priok. So that it can identify obstacles and problems in the Outward manifest business process at KPU BC Type A Tanjung Priok. The approach used in this study is a descriptive quantitative approach by describing the collected data. The results showed that there was a correlation between variables, besides that all hypotheses built in the study failed to be rejected.

Keyword: CEISA, manifest, outward manifest, system effectiveness

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas penggunaan *Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) Manifest Outward* dalam rangka proses administrasi *Outward manifest* di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. Sehingga dapat mengidentifikasi kendala dan permasalahan dalam proses bisnis *Outward manifest* di KPU BC Tipe A Tanjung Priok. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan mendeskripsikan data-data yang terkumpul. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi antar variabel, selain itu semua hipotesis yang dibangun dalam penelitian gagal untuk ditolak.

Kata Kunci : CEISA, manifest, manifest *outward*, efektivitas sistem

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai daerah kegiatan ekonomi mempercayakan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) untuk melakukan pengawasan terhadap kegiatan ekspor dan impor. DJBC sebagai instansi vertikal di Kementerian Keuangan dituntut untuk mampu menjalankan fungsi utama dalam memfasilitasi perdagangan, melindungi nasional dari barang yang dilarang dan dibatasi, dan mengoptimalkan penerimaan negara dalam kegiatan impor maupun ekspor (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, 2011). Peran DJBC diharuskan untuk memberikan pelayanan dan pengawasan secara seimbang. Salah satunya yaitu pelayanan dan pengawasan terhadap kapal serta barang yang masuk atau menuju keluar daerah pabean. Setiap kapal serta barang yang masuk atau keluar daerah pabean wajib menyampaikan kelengkapan administrasi berupa penyampaian dokumen pemberitahuan kedatangan atau keberangkatan sarana pengangkut kepabeanan BC 1.1 biasa yang dikenal sebagai manifest.

Pada kegiatan ekspor, manifest diperlukan sebagai instrumen realisasi ekspor (Sugiyanto dan Wahyudi, 2018). Ekspor salah satu kegiatan yang dapat menjadi sumber penghasilan bagi devisa negara. Menurut data Badan Pusat Statistik (n.d), total jumlah ekspor di Indonesia terus mengalami perkembangan dari tahun ke tahun seperti pada tahun 2018 tercatat total ekspor sebesar 608.907.500 Ton dan pada tahun 2019 sebesar 654.474.400 Ton. Pada saat kapal mengangkut barang ekspor, wajib menyerahkan manifest keberangkatan sarana pengangkut atau yang biasa disebut sebagai *Outward manifest*. Penyerahan tersebut dilakukan oleh pengangkut sesuai dengan pasal 9A Undang-Undang Nomor 17 tahun 2006 perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan. Terhadap pengangkut yang terlambat menyerahkan *Outward manifest* atau tidak menyerahkan *Outward manifest* dikenakan sanksi administrasi berupa denda. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 97/PMK.04/2020

perubahan atas PMK Nomor 158/PMK.04/2017, penyerahan atau pemberitahuan *Outward manifest* kepada Bea dan Cukai disampaikan dalam bentuk data elektronik secara *self-assessment* oleh pengangkut. Data elektronik yang dimaksud yaitu melalui modul manifes untuk pengangkut yang nantinya terintegrasi ke sistem informasi utama DJBC.

Untuk memudahkan proses administrasi manifes khususnya *Outward manifest* yang telah diberitahukan oleh pengangkut, DJBC telah memanfaatkan sistem informasi yaitu Customs-Excise Information System and Automation (CEISA). Tidak hanya manifes, CEISA digunakan untuk membantu proses bisnis kerja terkait kepabeanan dan cukai lainnya. CEISA merupakan konsep pengembangan Teknologi Informasi dan Komputer (TIK) yang mulai dikembangkan sejak tahun 2011 oleh DJBC dengan prinsip-prinsip *Centralized, Integrated, Inter-Connected*, dan *Automated* (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, 2017). Sugiyanto et al. (2016) menyatakan bahwa pada tahun 2012 CEISA Manifes *Inward* dan pada tahun 2013 CEISA Manifes *Outward* diterapkan secara penuh. Dapat dikatakan bahwa CEISA merupakan sistem informasi utama yang digunakan oleh DJBC. Di era teknologi 4.0, sistem informasi dan teknologi merupakan bagian terpenting dalam sebuah organisasi.

Banyak faktor penting dan model kesuksesan sistem informasi yang menentukan keberhasilan atau tingkat efektivitas dari sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (2003) tingkat efektivitas merupakan pengaruh informasi pada penerima dilakukan pengukuran terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensi pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Menurut Prastiwi dan Jumino (2018), konsep efektivitas digunakan untuk evaluasi suatu sistem yang ditetapkan pada suatu organisasi atau institusi. Pada umumnya, pengukuran efektivitas diperlukan untuk mengetahui sistem informasi tersebut telah berjalan efektif atau belum efektif sehingga membutuhkan pengembangan atas sistem informasi tersebut.

Kantor Pelayanan Utama (KPU) Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok dipilih dalam penulisan ini karena berdasarkan data yang diperoleh dari Seksi Administrasi Manifes Bidang Pelayanan Pabean dan Cukai III pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok, pengenaan sanksi administrasi berupa denda terhadap pengangkut yang terlambat menyampaikan atau tidak menyampaikan *Outward manifest* pada tahun 2019 sebanyak 96 Surat Penetapan Sanksi Administrasi (SPSA) dengan jumlah denda sebesar Rp1.240.000.000. Terkait pengenaan SPSA tersebut pada periode 2019 masih terdapat 154 pos yang berpotensi terjadi pelanggaran batas waktu pelaporan *Outward manifest*. Penyelesaian terhadap adanya potensi pelanggaran belum dapat dilakukan secara maksimal salah satunya dikarenakan CEISA Manifes *Outward* belum maksimal memfasilitasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi. KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok telah menerapkan CEISA Manifes *Outward* secara penuh dalam menjalankan tugas dan fungsi administrasi *Outward manifest*. Terdapat seksi di KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok tersendiri untuk melaksanakan tugas dan fungsi administrasi *Outward manifest*.

Menurut Bannister dan Remenyi (2000), evaluasi sistem informasi dengan pendekatan yang tepat serta pada organisasi yang sesuai, berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengukur efektivitas penggunaan CEISA manifes *Outward* dalam rangkaian proses administrasi *Outward manifest* di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. Sehingga dapat mengidentifikasi kendala dan permasalahan dalam proses bisnis *Outward manifest* di KPU BC Tipe A Tanjung Priok. Ruang lingkup dari penelitian ini dibatasi hanya pada sistem aplikasi CEISA manifes *Outward* yang terdapat pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.

Manifes *Outward*

Pada saat meninggalkan Kawasan Pabean atau tempat lain dengan izin Kepala Kantor Pabean yang mengawasi terdapat daftar barang niaga yang diangkut oleh Sarana Pengangkut melalui laut, udara, dan darat yang disebut sebagai manifes keberangkatan sarana pengangkut (Purwanto dan Sumardiono, 2018). Berdasarkan pasal 9A Undang-Undang Nomor 17 tahun 2006 perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan, sarana pengangkut yang menuju luar Daerah Pabean atau ke dalam Daerah Pabean namun mengangkut barang ekspor diwajibkan untuk menyerahkan manifes keberangkatan sarana pengangkut (*Outward* manifest) oleh pengangkut. Pengangkut yang dimaksud berdasarkan pasal 2 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan No. 158/PMK.04/2017 terdiri atas operator sarana pengangkut, pengangkut kontraktual (Non-Vessel Common Carrier/NVOCC), dan penyelenggara pos.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai, proses bisnis penyampaian atas pemberitahuan *Outward* manifest dilakukan melalui data elektronik yaitu modul manifest pengangkut yang kemudian terintegrasi ke CEISA Manifes *Outward*. Proses pelayanan *Outward* manifest pada awalnya pengangkut memperoleh data terkait keberangkatan dari eksportir atau Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) kemudian pengangkut membuat data untuk *Outward* manifest. Setelah itu, data *Outward* manifest yang telah dikirim oleh pengangkut melalui modul pengangkut secara sistem terkirim ke CEISA Manifes *Outward*. Apabila data yang dibuat oleh pengangkut telah sesuai dengan data PEB maka akan divalidasi secara otomatis dan terbit respon BC 1.1 (*Outward* manifest). Jika terdapat kesalahan pada data *Outward* manifest, pengangkut dapat mengajukan perbaikan data. Perbaikan data (redress) manifes dapat dilakukan atas data manifes yang telah didaftarkan pengangkut ke Kantor Pabean. Alasan redress dapat dilakukan oleh Bea dan Cukai untuk keperluan penggabungan manifes, rekonsiliasi dokumen Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), dan keperluan kelengkapan serta akurasi data (Sugianto dan Wahyudi, 2018). *Outward* manifest yang telah direkonsiliasi dengan PEB digunakan sebagai bukti realisasi ekspor.

Penyerahan pemberitahuan *Outward* manifest wajib dilakukan sebelum keberangkatan sarana pengangkut. Adapun pengangkut yang terlambat atau tidak menyampaikan pemberitahuan *Outward* manifest, akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda. Sanksi administrasi tersebut sesuai dengan Pasal 9A ayat 3 Undang-Undang Nomor 17 tahun 2006 perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan yaitu sanksi administrasi berupa denda paling sedikit atau minimal sebesar Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) dan paling banyak atau maksimal sebesar Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah).

CEISA Manifes *Outward*

Sugiyanto et al. (2016) menyatakan bahwa Sistem Komputerisasi Pelayanan administrasi manifes telah dikembangkan dari tahun 2001 namun karena belum ada peraturan baku yang mengatur terkait administrasi manifes, maka baru mulai diterapkan pada tahun 2006. Hal ini dikarenakan terbitnya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.01/2006 tentang Tatalaksana Pemberitahuan Kedatangan Sarana Pengangkut dan Keberangkatan Sarana Pengangkut.

Pada tahun 2006, sistem aplikasi Manifes Inward mulai dimandatorikan sedangkan sistem aplikasi Manifes *Outward* dimandatorikan pada tahun 2007. Berkembangnya peraturan dan kebijakan terkait TIK di tahun 2011 dan 2012, dilakukan pengembangan terhadap sistem aplikasi manifes yang kemudian menjadi sistem layanan manifes yang tersentralisasi berupa CEISA Manifes (Sugiyanto et al., 2016). CEISA Manifes terdiri dari CEISA Manifes Inward dan CEISA Manifes *Outward*. CEISA Manifes Inward memiliki fungsi untuk melakukan administrasi atas manifes kedatangan sarana pengangkut sedangkan CEISA Manifes *Outward* memiliki fungsi untuk administrasi manifes keberangkatan sarana pengangkut.

Efektivitas Sistem Informasi

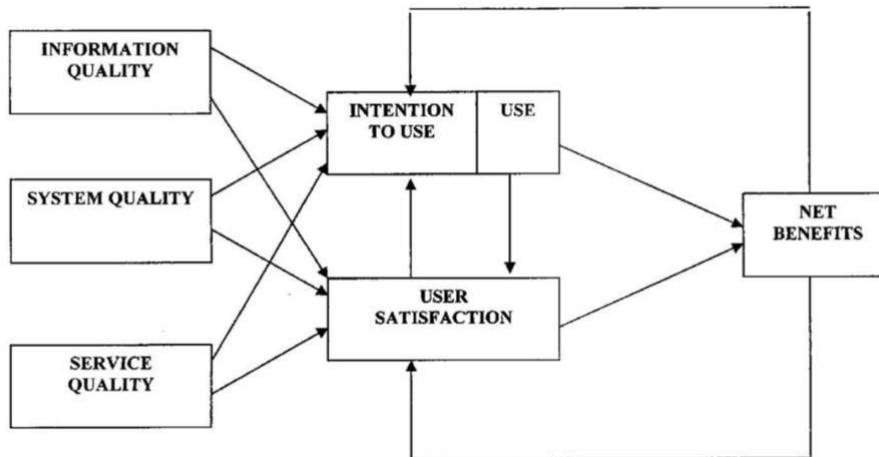
Pemahaman sistem informasi menurut O'Brien (2005) merupakan kombinasi dari orang, jaringan komunikasi, perangkat lunak, perangkat keras, dan basis data dalam suatu organisasi untuk dikumpulkan lalu diubah serta dilakukan penyebaran. Sistem informasi menurut Rainer, Prince, & Cagielski (2014, dikutip dalam Syamsuddin, 2017) melakukan pengumpulan, simpan, proses, analisa dan penyebaran informasi atas tujuan tertentu. Bentley dan Whitten (2007) menyatakan definisi sistem informasi untuk mendukung organisasi terdapat pengaturan atas kumpulan orang serta data yang diproses dan teknologi informasi yang melakukan interaksi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyediakan hasil keluaran dalam bentuk informasi. Dari definisi yang telah ada tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi adalah interaksi kombinasi dari orang, perangkat lunak, dan perangkat keras untuk melakukan pengumpulan data lalu memproses kemudian menyimpan sehingga menghasilkan suatu keluaran berupa informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan organisasi.

Makna efektivitas dapat dilakukan dengan melihat dari berbagai persepsi atau berbagai cara. Efektivitas menurut Mahmudi (2005) terjadi karena adanya hubungan output dengan tujuan. Semakin besar output yang dihasilkan atas tujuan yang dicapai, maka organisasi atau program dinilai semakin efektif. Efektivitas menurut Irfianto dan Utami (2013) dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kegiatan atau program telah mencapai manfaat dan hasil yang diharapkan oleh organisasi. Prastiwi dan Jumino (2018) menyatakan bahwa terhadap suatu tujuan telah sesuai dengan harapan yang diinginkan maka menggunakan pengukuran efektivitas untuk mengetahui seberapa besar hasil yang diperoleh untuk dinyatakan berhasil. Dapat disimpulkan bahwa pengukuran efektivitas diperlukan untuk mengetahui keberhasilan suatu sistem informasi tersebut telah berjalan efektif atau belum efektif dan dapat digunakan untuk kebutuhan pengembangan atas sistem informasi tersebut.

Efektivitas suatu sistem informasi dapat diukur melalui kesuksesan suatu sistem informasi untuk mengetahui kualitas termasuk efektivitas dari sistem informasi tersebut. Hal ini berguna untuk mengetahui apabila dilakukan pengembangan atas sistem informasi. Dalam mengukur efektivitas suatu sistem informasi, model DeLone dan McLean merupakan salah satu model yang paling sering digunakan.

Pada kurun waktu 1981-1987, ulasan penelitian dilakukan untuk mengetahui keberhasilan atau kesuksesan sistem informasi dan menghasilkan rancangan model keterkaitan antara enam kategori variabel kesuksesan antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi (DeLone dan McLean, 1992). Pertengahan tahun 1993 hingga pertengahan tahun 2002 dilakukan pengujian empiris dan teoritis oleh para peneliti untuk mendiskusikan model DeLone dan McLean. Pada penelitian selanjutnya, DeLone dan McLean (2003) menambahkan kualitas layanan dan mengganti dampak individu dan dampak organisasi menjadi "Manfaat Bersih (*Net Benefits*)". Oleh karena itu, dilakukan pembaruan model kesuksesan sistem informasi menjadi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensi pengguna, dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih. Variabel ini kemudian dikonsepsikan dalam bentuk gambar II.1 dimana kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan akan memengaruhi intensi pengguna dan kepuasan pengguna. Kemudian kepuasan pengguna dengan intensi pengguna akan saling memengaruhi dan kedua variabel tersebut memengaruhi manfaat bersih.

Gambar 1. Model DeLone dan McLean



Sumber: DeLone dan McLean (2003)

Salah satu pengembangan penelitian terhadap model DeLone dan McLean yaitu penelitian oleh Van Cauter et al. (2017) yang dilakukan dengan menggunakan keseluruhan variabel model DeLone dan McLean terhadap sistem informasi organisasi di sektor publik. Hasil dari penelitian yang dilakukan bahwasanya berdasarkan metode kuantitatif, terhadap sistem informasi sektor publik terdapat variabel model DeLone dan McLean yang tidak memengaruhi secara signifikan yaitu variabel intensi pengguna terhadap manfaat bersih.

Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang disusun oleh Purwanto (2007) dilakukan untuk menguji efektivitas terhadap aplikasi e-government yang ada pada Pemerintah Kabupaten Sragen. Pada penelitian ini menggunakan teknik Partial Least Square (PLS) dengan model Structure Equation Modelling (SEM). Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, tidak semua item pernyataan digunakan karena terdapat beberapa yang hasilnya tidak valid. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean.

Hasil dari penelitian tersebut, implementasi menunjukkan bahwa e- government telah efektif. Kualitas informasi dan kualitas layanan dalam penelitian ini memengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pemakai. Namun, hasil dari hubungan kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai memiliki hubungan yang lemah. Tidak seperti variabel lainnya yaitu variabel kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pemakai terhadap pemakaian e-government yang memiliki hubungan signifikan. Adapun kepuasan pemakaian memengaruhi manfaat bersih lebih dominan daripada pemakaian. Dapat disimpulkan bahwa melalui kepuasan pemakaian atas kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan e- government lebih memengaruhi terhadap manfaat bersih.

Floropoulos et al. (2010) melakukan penelitian untuk mengetahui kesuksesan sistem informasi yang ada di Yunani yaitu *Taxation Information System* (TAXIS). Penelitian ini merupakan penelitian pertama kali yang dilakukan terkait kesuksesan sistem informasi TAXIS dari sisi penggunaannya dengan model DeLone dan McLean (2003) dan Seddon (1997). Kemudian dilakukan pengembangan model konstruk sehingga didapat variabel penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan yang memengaruhi perceived usefulness dan kepuasan pengguna. Variabel Perceived usefulness juga memengaruhi kepuasan pengguna.

Uji validitas, reliabilitas dan korelasi dilakukan pada penelitian ini. Dalam hal menjawab hipotesis pada penelitian efektivitas TAXIS, digunakan analisis regresi untuk memperoleh nilai t hitung dan signifikansi. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini yaitu ada hubungan yang kuat antara lima konstruk model kesuksesan sistem informasi tersebut. Semua

hubungan yang dihipotesiskan diterima kecuali untuk hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kualitas sistem dari TAXIS tidak memengaruhi kepuasan pengguna

Irfianto dan Utami (2013) melakukan penelitian terhadap efektivitas pada SIPKD yang merupakan aplikasi pada pemerintah daerah Kabupaten Gresik. Metode penelitian terhadap efektivitas SIPKD yaitu metode deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik kuisioner dan dokumentasi dengan observasi langsung digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data. Hasil dari kuisioner dilakukan uji instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas. Adapun analisis data dilakukan dengan menghitung hasil rata-rata dari setiap indikator berdasarkan hasil kuisioner. Kemudian hasil tersebut dilakukan penyesuaian dengan interval yang telah ditentukan.

Indikator yang digunakan dalam penelitian tersebut dalam rangka mengetahui efektivitas yaitu keamanan data, waktu, ketelitian, variasi laporan (output), dan relevansi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas dari SIPKD di Kabupaten Gresik yaitu efektif dengan rata-rata 3,34 pada rincian interval 2,61-3,4. Dalam bentuk persentase, di Kabupaten Gresik efektivitas SIPKD memperoleh capaian sebesar 66,8%.

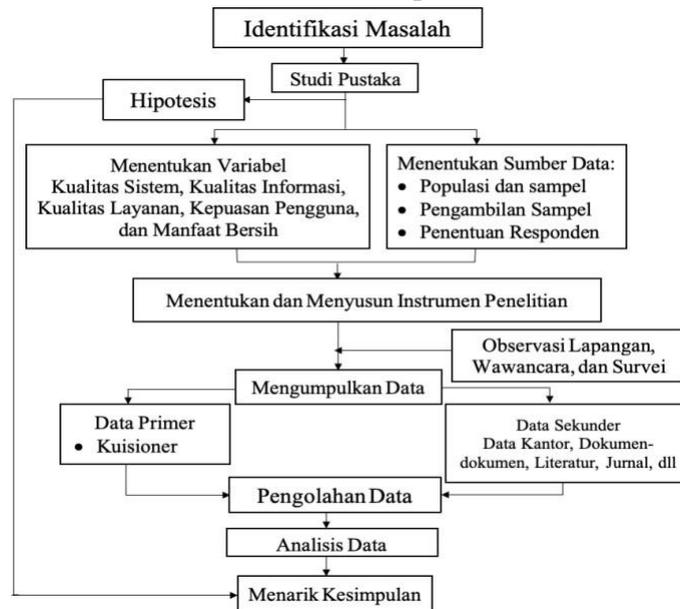
Penelitian oleh Fitri dan Islamningsih (2016) dilakukan untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi M-Library bagi pemustaka pada perpustakaan UGM Yogyakarta. Teori yang digunakan yaitu teori DeLone dan McLean (2003) dengan metode deskriptif kuantitatif. Terdapat enam variabel penelitian untuk mengetahui efektivitas M-Library yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tujuan pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Pendekatan yang dilakukan dengan menyebarkan kuisioner untuk menguji hipotesis. Pengujian instrumen yang digunakan untuk mengetahui efektivitas aplikasi M-Library berupa uji validitas, uji reliabilitas, dan uji korelasi.

Hasil yang diperoleh dari kuisioner pada penelitian berdasarkan uji korelasi yaitu setiap variabel menghasilkan korelasi positif. Adapun nilai efektivitas penggunaan aplikasi M-Library dari hasil analisis perhitungan data yaitu 57,30337% yang termasuk dalam interval tingkat capaian cukup efektif. Berdasarkan hasil dari analisis perhitungan data dan uji korelasi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan aplikasi M-Library efektif digunakan bagi pemustaka di UGM Yogyakarta, sehingga hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima.

METODE

Penelitian dimulai dengan melakukan identifikasi masalah. Kemudian dilakukan perumusan hipotesis, menentukan variabel dan sumber data. Dari hasil pengumpulan data akan dilakukan pengolahan data dan analisis hingga pada tahap akhir yaitu menarik kesimpulan. Tahapan ini secara detail dalam bentuk skema tahapan penelitian pada gambar 2.

Gambar 2. Tahapan Penelitian



Sumber: Diolah penulis

Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui efektivitas CEISA Manifes *Outward* yaitu metode kuantitatif. Menurut Creswell (2014) metode kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data untuk uji instrumen dalam pengukuran menggunakan prosedur statistik atas variabel. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Menurut Sugiyono (2013) deskriptif digunakan dengan cara melakukan pendeskripsian atau menggambarkan data yang terkumpul.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan dua pendekatan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan. Menurut Sugiyono (2013) studi pustaka memiliki keterkaitan dengan kajian teoritis atau referensi lain. Dalam penulisan ini mempelajari literatur-literatur seperti peraturan terkait, modul pembelajaran, penelitian terdahulu dalam bentuk jurnal dan literatur lainnya yang akan digunakan untuk memperoleh pemahaman memadai mengenai konsep dasar serta landasan teori yang dapat digunakan untuk mengetahui efektivitas penggunaan CEISA Manifes *Outward* pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. Sedangkan pada studi lapangan dilakukan pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara, dan survei.

Menurut Sugiyono (2013) hipotesis merupakan anggapan dasar atau jawaban sementara rumusan masalah penelitian serta harus dilakukan uji kebenarannya. Hipotesis dalam penulisan ini yang diuji yaitu (H1) Kualitas sistem CEISA Manifes *Outward* memengaruhi secara positif terhadap kepuasan pengguna CEISA Manifes *Outward*, (H2) Kualitas informasi CEISA Manifes *Outward* memengaruhi secara positif terhadap kepuasan pengguna CEISA Manifes *Outward*, (H3) Kualitas layanan CEISA Manifes *Outward* memengaruhi secara positif terhadap kepuasan pengguna CEISA Manifes *Outward*, dan (H4) Kepuasan pengguna CEISA Manifes *Outward* memengaruhi secara positif terhadap manfaat bersih.

Populasi yang digunakan yaitu pegawai pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok yang menggunakan CEISA Manifes *Outward*. Berdasarkan hasil observasi, tidak seluruh

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

pegawai pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok menggunakan CEISA Manifes *Outward*. Hanya digunakan oleh pegawai yang memiliki izin otorisasi untuk mengakses CEISA Manifes *Outward* dalam hal kepentingan pelaksanaan tugas dan fungsi. Ukuran sampel yang dipilih oleh penulis berdasarkan Sugiyono (2013) dengan rumus Slovin:

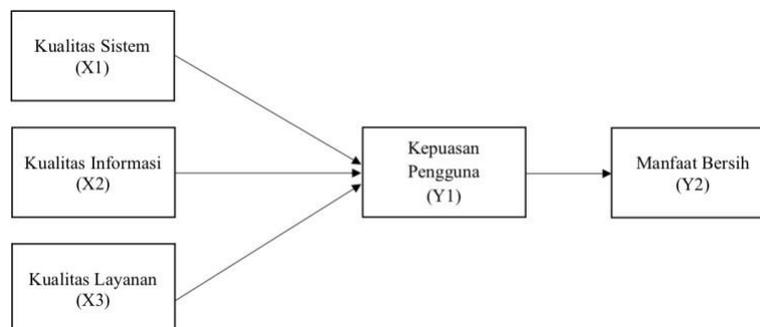
Dimana: n = Jumlah sampel; N = Jumlah populasi; dan e = toleransi tingkat kesalahan (10%)

Pada Seksi Administrasi Manifest di KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok terdapat 42 pegawai yang menggunakan CEISA Manifest *Outward* secara rutin. Maka dari jumlah populasi tersebut, ukuran sampel yang diperoleh adalah 29,57, dibulatkan menjadi 30 sampel. Hal ini telah memenuhi pernyataan Roscoe (1982, dalam Sugiyono 2013) bahwa ukuran sampel yang layak untuk dilakukan penelitian yaitu antara 30 sampai dengan 500. Cohen et al, (2002) turut menyatakan bahwa peneliti harus mengambil sampel dengan jumlah batas sampel minimal yaitu 30 sampel. Teknik pengambilan sampel yang dipilih dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013) teknik *purposive sampling* merupakan teknik pemilihan sampel yang didasarkan atas pertimbangan tertentu. Adapun kriteria yang menjadi pertimbangan dalam penetapan responden oleh penulis terkait penelitian ini yaitu pengguna CEISA Manifest *Outward* pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.

Variabel pada penelitian ini menggunakan model atau teori DeLone dan McLean (2003) berdasarkan pengembangan variabel yang ada pada penelitian Syamsuddin (2017). Namun, tidak disertai dengan variabel kondisi fasilitas sehingga pada penelitian ini menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dalam rangka pengujian korelasi dan pengujian regresi untuk uji hipotesis, variabel dibedakan menjadi variabel independen dan variabel dependen.

Variabel independen pada penelitian efektivitas CEISA Manifest *Outward* yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan karena akan memengaruhi variabel lain. Menurut Martono (2012, dalam Fitri dan Islamningsih 2016) variabel independen memiliki keberadaan lebih dulu dibanding variabel yang lain. Adapun variabel dependen yang digunakan yaitu Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih. Kemudian dibuat bentuk gambar keterkaitan antar variabel pada gambar 3 yang merupakan model penelitian.

Gambar 3. Model Penelitian



Sumber: diolah penulis

Terhadap setiap variabel tersebut dilakukan pengembangan menjadi beberapa pernyataan yang kemudian diberi bobot nilai setiap jawaban menggunakan skala likert. Bobot nilai setiap pernyataan diberikan berdasarkan skala likert dengan ketentuan sangat setuju diberi nilai 5, setuju diberi nilai 4, netral diberi nilai 3, tidak setuju diberi nilai 2, dan sangat tidak setuju diberi nilai 1. Pada penelitian ini terdapat pengembangan modifikasi penelitian juga dengan melakukan analisis statistik deskriptif terhadap variabel untuk mengetahui tingkat efektivitas. Analisis statistika deskriptif dilakukan untuk mendapatkan nilai *mean* dari setiap item pernyataan, kemudian akan dikategorikan berdasarkan kelas interval untuk mengetahui kriteria ukuran nilai efektivitas.

Untuk mengetahui adanya hubungan dari setiap variabel, maka selanjutnya dilakukan uji korelasi. Adapun uji koefisien korelasi pada penulisan ini menggunakan korelasi *Pearson Product Momen* yang kemudian dilakukan interpretasi nilai korelasi. Untuk menjawab hipotesis yang telah ada, maka dilakukan uji regresi seperti pada penelitian Floropoulos et al. (2010). Hasil uji regresi yang diperoleh dilakukan perbandingan antara nilai signifikansi (Sig.) dengan

nilai α (5%) dan t hitung dengan t tabel. Jika signifikansi $< \alpha$ dan t hitung $> t$ tabel maka hipotesis diterima, dan jika signifikansi $> \alpha$ dan t hitung $< t$ tabel maka hipotesis ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuisioner yang dilakukan kepada pegawai Seksi Administrasi Manifes pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok serta dibagikan berupa *link* tersambung ke *google form* melalui aplikasi WhatsApp. Penyebaran kuisioner dilakukan melalui daring agar lebih efisien dan efektif mengingat pemberlakuan skema kerja berupa *Work from Home* (WFH) sebagai dampak dari adanya pandemi COVID-19. Jumlah responden yang mengisi kuisioner berdasarkan jenis kelamin mayoritas adalah laki-laki sebanyak 23 pegawai atau 76,7%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 7 pegawai atau 23,3%. Berdasarkan latar belakang pendidikan terakhir para responden paling banyak yaitu dari jurusan Kepabeanaan dan Cukai sebanyak 17 pegawai atau 56,7%, jurusan Akuntansi atau Manajemen sebanyak 12 pegawai atau 40%, dan terdapat responden dengan latar belakang pendidikan terakhir lainnya sebanyak 1 pegawai atau 3,3% yang berasal dari jurusan Administrasi Publik serta tidak terdapat pegawai yang berasal dari latar belakang sistem informasi atau ilmu komputer.

Berdasarkan nilai yang telah diberi bobot dari setiap jawaban atas pernyataan pada kuisioner, dilakukan pengujian instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas. Perangkat lunak statistik yang digunakan untuk pengujian instrumen yaitu IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Statistics 25.0 Mac. Uji validitas menurut Umar (2013, dikutip dalam Fitri dan Islaminingsih, 2016) digunakan untuk mengetahui relevan atau tidaknya pernyataan yang ada pada kuisioner. Ghozali (2013, dikutip dalam Prastiwi dan Jumino, 2018) menyatakan bahwa pada uji validitas terdapat ketentuan jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka terhadap masing-masing pernyataan pada kuisioner yang memenuhi ketentuan tersebut dinyatakan valid. Tingkat signifikansi yang digunakan pada penelitian ini yaitu 0,05 atau 5%. Berdasarkan hasil analisis terhadap uji validitas yang hasilnya terlampir pada Lampiran 8, terhadap tujuh belas item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Adapun r tabel berdasarkan jumlah sampel sebanyak tiga puluh responden dengan signifikansi 5% yaitu 0,361. Hasil dari kuisioner dinyatakan dapat digunakan untuk dilakukan pengujian reliabilitas, pengujian korelasi, pengujian regresi dan perhitungan tingkat efektivitas.

Ghozali (2013) menyatakan bahwa dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui keandalan atau reliabel suatu kuisioner. Dalam hal ini, dinyatakan reliabel apabila jawaban dari responden konsisten. Menilai keandalan dilakukan dengan menguji validitas terlebih dahulu dan menghitung nilai Cronbach Alpha. Apabila hasil nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 maka kuisioner dinyatakan reliabel atau konsisten serta dinyatakan reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) jika lebih besar dari 0,70. Adapun jika Berdasarkan hasil uji validitas terhadap jumlah responden sebanyak tiga puluh, dinilai valid sebesar 100% untuk dilakukan uji reliabilitasnya. Hasil perhitungan uji reliabilitas kemudian dilakukan terhadap setiap variabel pernyataan. Didapatkan hasil berdasarkan tabel 1 bahwa tujuh belas pernyataan atas kelima variabel dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,7. Atas hasil tersebut, maka kuisioner dalam penelitian ini dapat digunakan.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	0,844	Reliabel
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	0,823	Reliabel
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	0,849	Reliabel
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0,875	Reliabel
Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	0,924	Reliabel

Sumber: diolah penulis

Analisis statistika deskriptif terhadap setiap variabel dilakukan untuk memperoleh nilai mean dan mengetahui tingkat efektivitas penggunaan CEISA Manifes *Outward* pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. Hasil untuk variabel Kualitas Sistem ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Mean Kualitas Sistem

Pernyataan	Nilai					Jumlah Nilai (ΣX)	Rata-Rata Pernyataan (M_p)
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju		
1	40	48	15	10	0	113	3,77
2	65	56	9	0	0	130	4,33
3	10	40	36	10	1	97	3,23
4	40	36	33	4	0	113	3,77
5	65	40	18	2	0	125	4,17
Jumlah Rata-Rata Mean Kualitas Sistem							19,27

Sumber: diolah penulis

Berdasarkan hasil dari nilai jumlah rata-rata (*mean*), dilakukan pengukuran rata-rata (*mean*) sehingga diperoleh hasil *mean* variabel Kualitas Sistem sebesar 3,85 yang menunjukkan kualitas sistem efektif karena termasuk dalam interval 3,41-4,2 (Irianto dan Utami, 2013). Hasil pengolahan data *mean* untuk variabel Kualitas Informasi ditunjukkan pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Mean Kualitas Informasi

Pernyataan	Nilai					Jumlah Nilai (ΣX)	Rata-Rata Pernyataan (M_p)
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju		
6	40	60	18	2	0	120	4
7	55	60	12	0	0	127	4,23
8	65	64	0	2	0	131	4,37
9	55	44	18	4	0	121	4,03
Jumlah Rata-Rata Mean Kualitas Informasi							16,63

Sumber: diolah penulis

Nilai yang diperoleh untuk pengukuran rata-rata keseluruhan pernyataan terkait variabel kualitas informasi sebesar 4,16 yang menunjukkan kualitas sistem efektif karena termasuk dalam interval 3,41-4,2 (Irianto dan Utami, 2013). Selanjutnya hasil pengolahan data mean untuk variabel Kualitas Layanan ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4. Mean Kualitas Layanan

Pernyataan	Nilai					Jumlah Nilai (ΣX)	Rata-Rata Pernyataan (M_p)
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju		
10	30	52	27	4	0	113	3,77
11	45	40	33	0	0	118	3,93
12	20	52	33	4	0	109	3,63
Jumlah Rata-Rata Mean Kualitas Layanan							11,33

Sumber: diolah penulis

Pengukuran rata-rata keseluruhan pernyataan terkait variabel kualitas layanan sebesar 3,78 yang menunjukkan kualitas layanan efektif karena termasuk dalam interval 3,41-4,2 (Irianto dan Utami, 2013). Hasil pengolahan data *mean* untuk variabel Kepuasan Pengguna dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Mean Kepuasan Pengguna

Pernyataan	Nilai					Jumlah Nilai (ΣX)	Rata-Rata Pernyataan (M_p)
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju		
13	20	60	27	4	0	111	3,7
14	75	52	6	0	0	133	4,43
15	35	68	12	4	0	119	3,97
Jumlah Rata-Rata Mean Kepuasan Pengguna							12,10

Sumber: diolah penulis

Pengukuran rata-rata keseluruhan pernyataan terkait variabel kepuasan pengguna sebesar 4,03 yang menunjukkan variabel kepuasan pengguna efektif karena termasuk dalam interval 3,41-4,2 (Irianto dan Utami, 2013). Hasil pengolahan data mean untuk variabel Manfaat Bersih dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Mean Manfaat Bersih

Pernyataan	Nilai					Jumlah Nilai (ΣX)	Rata-Rata Pernyataan (M_p)
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju		
16	75	40	12	2	0	129	4,3
17	70	40	15	2	0	127	4,23
Jumlah Rata-Rata Mean Manfaat Bersih							8,53

Sumber: diolah penulis

Pengukuran rata-rata keseluruhan pernyataan terkait variabel manfaat bersih sebesar 4,27 yang menunjukkan variabel manfaat bersih sangat efektif karena termasuk dalam interval 3,21-5 (Irianto dan Utami, 2013).

Berdasarkan analisis data hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap setiap variabel terkait efektivitas penggunaan CEISA Manifes *Outward* pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok, dilakukan pengolahan data selanjutnya yaitu mempersentasekan tingkat efektivitas. Hasil analisis statistik deskriptif yaitu *mean* untuk keseluruhan variabel diperoleh sebesar 4,018 diperoleh dari hasil penjumlahan mean setiap variabel seperti yang tercantum dalam tabel 7 dibagi dengan jumlah variabel.

Tabel 7. Mean Seluruh Varabel

Variabel	Mean (M_v)
Kualitas Sistem	3,85
Kualitas Informasi	4,16
Kualitas Layanan	3,78
Kepuasan Pengguna	4,03
Manfaat Bersih	4,27
Mean seluruh variabel	4,018

Sumber: diolah penulis

Hasil dari mean keseluruhan variabel kemudian dilakukan perhitungan persentase untuk memperoleh tingkat efektivitas CEISA Manifes *Outward*, sehingga diperoleh persentase efektivitas sebesar 80,36%. Menurut Purwanto (2007) persentase efektivitas 80,36% dapat diinterpretasikan sukses. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat capaian yang diperoleh atas efektivitas penggunaan CEISA Manifes *Outward* pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok yaitu sukses atau efektif.

Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel. Menurut Iskandar (2013) semakin dekat nilai korelasi r dengan +1 atau -1, maka hubungan signifikansi antara variabel tersebut semakin kuat. Setelah didapatkan nilai hasil korelasi berdasarkan pengujian, dilakukan pencocokkan dengan tabel 8 untuk mengetahui tingkat hubungan korelasi.

Tabel 8. Interpretasi Nilai Korelasi Variabel Penelitian

Korelasi	Tingkat Hubungan
.80 hingga .1.00 atau -.80 hingga -1.00	Sangat Kuat
.60 hingga .799 atau -.60 hingga -.799	Kuat
.40 hingga .599 atau -.40 hingga -.599	Sedang
.20 hingga .399 atau -.20 hingga -.399	Rendah
.01 hingga .199 atau -.01 hingga -.199	Sangat Rendah
.00	Tidak ada korelasi

Sumber: Iskandar (2013)

Hasil uji korelasi dapat dilihat pada tabel 9 berikut.

Tabel 9. Hasil Uji Korelasi

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
Kualitas Sistem (X1) - Kepuasan Pengguna (Y1)	0,713	0,000
Kualitas Informasi (X2) - Kepuasan Pengguna (Y1)	0,771	0,000
Kualitas Layanan (X3) - Kepuasan Pengguna (Y1)	0,519	0,003
Kepuasan Pengguna (Y1) - Manfaat Bersih (Y2)	0,593	0,001

Hasil signifikansi terhadap variabel kualitas sistem dan kepuasan penggunaan terdapat hubungan yang signifikan sebesar 0,000. Nilai korelasi yang dihasilkan yaitu sebesar 0,713 memiliki pengertian adanya hubungan korelasi positif dengan tingkat hubungan korelasi kuat. Terdapat hubungan yang signifikan dengan hasil signifikansi sebesar 0,000 antara variabel kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Nilai korelasi yang dihasilkan yaitu sebesar 0,771 memiliki pengertian adanya hubungan korelasi positif dengan tingkat hubungan korelasi kuat. Hasil signifikansi terhadap variabel kualitas layanan dan kepuasan penggunaan terdapat hubungan yang signifikan sebesar 0,003. Nilai korelasi yang dihasilkan yaitu sebesar 0,519 memiliki pengertian adanya hubungan korelasi positif dengan tingkat hubungan korelasi sedang. Hasil signifikansi terhadap variabel kepuasan pengguna dan manfaat bersih terdapat hubungan yang signifikan sebesar 0,001. Nilai korelasi yang dihasilkan yaitu sebesar 0,593 memiliki pengertian adanya hubungan korelasi positif dengan tingkat hubungan korelasi sedang.

Uji regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh terhadap variabel dengan cara membandingkan nilai dari t hitung dengan t tabel. Adapun t tabel pada penelitian ini yaitu 2,048. Berdasarkan uji regresi, diperoleh hasil yang tercantum pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Uji Regresi

	t-Value	Sig.	R ²	F
Kualitas Sistem (X1) - Kepuasan Pengguna (Y1)	5,387	0,000	0,509	29,022
Kualitas Informasi (X2) - Kepuasan Pengguna (Y1)	6,414	0,000	0,595	41,142
Kualitas Layanan (X3) - Kepuasan Pengguna (Y1)	3,211	0,003	0,269	10,313
Kepuasan Pengguna (Y1) - Manfaat Bersih (Y2)	3,899	0,001	0,352	15,201

Sumber: diolah penulis

Pada tabel 10 menunjukkan keseluruhan nilai dari t hitung lebih besar dari t tabel yang memiliki nilai 2,048. Keseluruhan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai α (0,05). Berdasarkan hasil analisis regresi, terhadap semua hipotesis pada penelitian ini yaitu H1, H2, H3, dan H4 dapat diterima. Variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan masing-masing memengaruhi variabel kepuasan pengguna secara positif serta variabel kepuasan pengguna memengaruhi manfaat bersih.

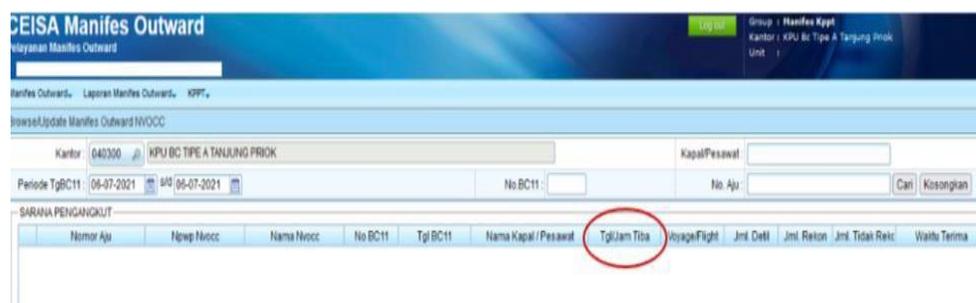
Hasil dari penelitian dari kuisioner yang disebar diperoleh bahwa penggunaan CEISA Manifes *Outward* pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok telah efektif. Pencapaian tingkat efektivitas belum memenuhi pada tingkat sangat efektif dikarenakan beberapa kendala dan permasalahan yang dialami oleh pemeriksa di Seksi Administrasi Manifest pada KPU Bea dan Cukai dan Tanjung Priok. Terkait kendala dan permasalahan CEISA Manifes *Outward*, dicantumkan kolom pertanyaan terbuka yang diisi oleh masing-masing responden untuk memperkuat hasil jawaban dalam kuisioner. Terdapat beberapa kendala atau permasalahan atas penggunaan CEISA Manifes *Outward* yang dialami oleh pengguna CEISA Manifes *Outward* pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok.

Kualitas sistem menjadi variabel efektivitas penggunaan CEISA Manifes *Outward* yang memperoleh nilai rata-rata (mean) terendah kedua sebesar 3,85 dibandingkan dengan variabel lainnya. Mayoritas responden menjawab kendala atau permasalahan terkait kualitas sistem yang dialami sebagai pengguna yaitu CEISA Manifes *Outward* sering mengalami gangguan atau error. Hal ini didukung dengan bukti perolehan dari data kuisioner terhadap Pernyataan 3 (P3) terkait reliability bahwa CEISA Manifes *Outward* jarang mengalami error/gangguan berupa nilai mean terendah dibandingkan dari enam belas pernyataan lainnya dalam kuisioner. Adapun terhadap P3 terdapat responden yang memberikan jawaban dengan nilai terkecil yaitu 1 (sangat tidak setuju) dan hanya memperoleh nilai mean sebesar 3,23 dengan interpretasi nilai cukup efektif sedangkan terhadap keenam belas pernyataan lainnya menghasilkan interpretasi nilai efektif.

Kendala atau permasalahan yang dihadapi pada CEISA Manifes *Outward* lebih rinci terkait variabel kualitas informasi terletak pada P6 yaitu terkait dengan completeness. Indikator completeness digunakan untuk mengetahui kelengkapan fitur yang disediakan CEISA Manifes *Outward* agar dapat menunjang dan mempermudah penerapan penggunaan sistem. Adapun isi P6 pada kuisioner yaitu CEISA Manifes *Outward* menyediakan informasi yang lengkap. Berdasarkan hasil analisis deskriptif mean yang diperoleh terhadap P6 sebesar 4,00. Walaupun berada pada interpretasi nilai efektif diantara pernyataan lain dalam variabel kualitas informasi yaitu P7, P8, dan P9, namun P6 memiliki nilai mean terendah.

Responden menilai masih terdapat beberapa data yang dibutuhkan tidak tersedia pada CEISA Manifes *Outward*. Data tersebut seperti data terkait keterangan bahwasanya barang ekspor tersebut merupakan bagian dari PKBE, data terkait container tracking pada menu CEISA Manifest *Outward*, dan data lainnya yang diperlukan. Selain itu, tampilan informasi pada CEISA Manifes *Outward* belum disesuaikan dengan sebagaimana mestinya. Berdasarkan hasil dari observasi oleh penulis, tampilan menu pada CEISA Manifes *Outward* masih berupa tampilan pada CEISA Manifes *Inward*. Salah satunya informasi yang seharusnya tertulis tanggal keberangkatan namun pada tampilan CEISA Manifes *Outward* tertulis tanggal tiba. Hal ini didukung dengan bukti dalam bentuk tangkapan layar tampilan informasi CEISA Manifes *Outward* di gambar 4.

Gambar 4. Tampilan Informasi CEISA Manifes *Outward*



Sumber: KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok

Kualitas layanan merupakan variabel dengan nilai mean terendah diantara variabel lainnya. Hal ini didukung dengan bukti dari variabel kualitas layanan atas P10, P11, P12 memiliki hasil mean sebesar 3,78. Hasil ini mempengaruhi terhadap variabel kepuasan pengguna yang dibuktikan dengan uji korelasi dengan tingkat korelasi hubungan sedang sebesar 0,519 dan uji regresi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna hanya sebesar 3,21. Pada kualitas layanan, terlihat kendala atau permasalahan yang dialami responden terdapat pada pernyataan 12 (P12) terkait responsiveness yang berisi ketika ada masalah, bagian pengelola CEISA Manifes *Outward* cepat tanggap dalam menangani permasalahan. Pada P12 diperoleh hasil mean sebesar 3,63 yang merupakan nilai terendah dibandingkan pernyataan lainnya di variabel kualitas layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai kendala atau kekurangan yang perlu dibenahi terkait kualitas layanan berupa peningkatan kesigapan oleh bagian pengelola dalam merespon saran maupun masukan.

SIMPULAN

Penerapan CEISA Manifes *Outward* dalam rangka administrasi *Outward* manifest pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok telah diaplikasikan secara penuh. Penggunaan CEISA Manifes *Outward* di KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok secara khusus dilakukan pada Seksi Administrasi Manifes Bidang Pelayanan Pabean dan Cukai (PPC) III. CEISA Manifes *Outward* digunakan antara lain untuk rekonsiliasi data *Outward manifest* dengan data PEB, rekonsiliasi manual *Outward manifest* NVOCC, *redress Outward manifest*, penyampaian hasil rekonsiliasi PEB dan *Outward manifest* ke Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Dan Cukai (KPPBC) lain, dan penatausahaan penetapan sanksi administrasi.

Adapun efektivitas penggunaan CEISA Manifes *Outward* pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok dibuktikan dengan analisis statistik deskriptif sebesar 80,36% yang memiliki interpretasi nilai berada pada tingkat efektif (sukses). Hasil dari penelitian ini berdasarkan uji hipotesis bahwasanya hipotesis dapat diterima semua karena saling memengaruhi secara positif. Dapat disimpulkan bahwa CEISA Manifes *Outward* pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok berdasarkan Information System Success Model berupa model DeLone dan McLean yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pengguna CEISA Manifes *Outward* serta kepuasan pengguna CEISA Manifes *Outward* memengaruhi manfaat bersih.

Namun demikian, capaian tingkat efektivitas penggunaan CEISA Manifes *Outward* belum mencapai tingkat sangat efektif karena adanya kendala atau permasalahan yang kerap dialami oleh pengguna pada saat menggunakan CEISA Manifes *Outward* pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok. Kendala tersebut terletak pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Perlu ada evaluasi lebih lanjut terhadap ketiga variabel tersebut agar penggunaan CEISA Manifes *Outward* dapat mencapai tingkat efektivitas sangat efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (n.d). Volume Ekspor Menurut Pelabuhan Utama (Berat Bersih: Ribu Ton) 1996-2019. Diakses tanggal 13 Desember 2020, dari <https://www.bps.go.id/statictable/2014/09/08/1007/volume-ekspor-menurut-pelabuhan-utama-berat-bersih-ribu-ton-1996-2019.html>
- Bannister, F., & Remenyi, D. (2000). Acts of faith: instinct, value and IT investment decisions. *Journal of Information Technology*, 15(3), 231-241
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach*. Sage publications.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2002). *Research Methods in Education*. routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315456539>

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W.H., & McLean, E.R. (2003). The Delone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (21 Juni 2011). Visi, Misi dan Fungsi Utama. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. <https://www.beacukai.go.id/arsip/abt/visi-misi-dan-fungsi-utama.html>
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (15 September 2017). P2KP-CEISA Si Aplikasi Bea Cukai. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. <https://www.beacukai.go.id/berita/p2kp-ceisa-si-aplikasi-bea-cukai.html>
- Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., & Tsipouridou, M. (2010). Measuring the success of the Greek taxation information system. *International Journal of Information Management*, 30(1), 47-56. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.03.013>
- Fitri, A., & Islaminingsih, R. N. (2016). Efektivitas Penggunaan Layanan M- Library Bagi Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol.5, No.3, 211-220. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/15236>
- Irfianto, S. D., & Utami, A.D. (2013). Efektivitas Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) di Kabupaten Gresik. *Publika*, 1(2). <https://core.ac.uk/download/pdf/230716404.pdf>
- Iskandar. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Referensi.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.04/2020 tahun 2020 Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.04/2017 tahun 2017 tentang Peraturan Tata Laksana Penyerahan Pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut dan Manifes Keberangkatan Sarana Pengangkut..
- Whitten, Jeffrey, & D. Bentley, Lonnie. (2007). *System Analysis & Design Methods Seventh Edition*. McGraw-Hill.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. PT Bumi Aksara.
- O'Brein, James A. (2009). *Pengantar Sistem Informasi*. Salemba 4.
- Prastiwi, M. A., & Jumino, J. (2018). Efektivitas Aplikasi Ipusnas Sebagai Sarana Temu Balik Informasi Elektronik Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(4), 231-240. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22966>
- Purwanto, A. (2007). *Rancangan dan Implementasi Model Pemeriksaan Kinerja Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia atas Aplikasi E- Government di Pemerintah Daerah: Studi Kasus Kabupaten Sragen*. Electronic Theses & Dissertations Repository UGM. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.1040.1128>
- Purwanto, E. & Sumardiono. (2018). *Administrasi Data Manifes*. Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Pusdiklat Bea dan Cukai.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 17 tahun 2006 tanggal 15 November 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan.
- Sugiyanto, R. & Tim Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai. (2016). *Sistem Aplikasi Kepabeanan dan Cukai*. Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Pusdiklat Bea dan Cukai.
- Sugiyanto, R. & Wahyudi, T. (2018). *Modul Perbaikan Data (Redress) Manifes*. Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Pusdiklat Bea dan Cukai.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syamsuddin, Muhammad Anshar. (2017). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas SAPP di Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai. *Jurnal Manajemen Keuangan Publik*, 1(2), 79-89. <http://dx.doi.org/10.31092/jmkp.v1i2.101>
- Van Cauter, L., Verlet, D., Snoeck, M., & Crompvoets, J. (2017). The Explanatory Power of The Delone & Mclean Model in The Public Sector: A Mixed Method Test. *Information Polity*, 22(1), 41-55. DOI: 10.3233/IP-170404