

## Evaluasi Pelayanan Registrasi IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai

Ayu Melanie Celina Dewi <sup>1\*</sup>, I Putu Yoga Laksana <sup>2</sup>, I Ketut Pasek <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>2</sup> Dosen Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>3</sup> Dosen Prodi Bisnis Digital, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

\*Corresponding Author: [melaniecelinadewi@gmail.com](mailto:melaniecelinadewi@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai. Dikarenakan pelayanan registrasi IMEI tersebut masih baru dan perlu adanya sebuah evaluasi agar kedepannya pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada KPPBC Ngurah Rai dapat dimaksimalkan. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan mulai dari Bulan Agustus 2021-Februari 2022 pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari hasil wawancara dengan pemohon IMEI dan karyawan PKC, diperoleh dalam indikator pertanyaan Kompetensi (*Competence*) dan indikator pertanyaan mengenai Keluhan (*Complaint*) dapat dikatakan belum optimal. Untuk itu peneliti dapat memberikan sebuah rekomendasi (*output*) untuk mengoptimalkan pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai. Saran yang dapat diberikan ialah Pelayanan Registrasi IMEI dapat dioptimalkan dengan memberikan informasi mengenai registrasi IMEI kepada masyarakat luas melalui media sosial yang dimiliki KPPBC Ngurah Rai, agar informasi mengenai registrasi IMEI dapat tersebar secara merata.

**Kata Kunci:** *Servqual*, Evaluasi, Pelayanan, IMEI

**Abstract:** This research aims to evaluate IMEI registration services at KPPBC Ngurah Rai. Because the IMEI registration service is still new and an evaluation is needed so that in the future the services provided by employees at KPPBC Ngurah Rai can be maximized. This research was conducted for 6 months starting from August 2021-February 2022 at the Ngurah Rai Intermediate Customs Service and Customs Service Office. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques by conducting interviews, observation and documentation. From the results of interviews with IMEI applicants and CCP employees, it is found that the indicators for the question of Competence and the indicators for the question of Complaints can be said to be not optimal. For this reason, researchers can provide a recommendation (*output*) to optimize IMEI registration services at KPPBC Ngurah Rai. The suggestion that can be given is that IMEI registration services can be optimized by providing information about IMEI registration to the public, more information through social media owned by KPPBC Ngurah Rai, so that information regarding IMEI registration can be spread evenly.

**Keywords:** *Servqual*, Service, Evaluation, IMEI

**Informasi Artikel:** Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

### Pendahuluan/Introduction

Masuknya *telephone* seluler ilegal ke Indonesia mengakibatkan kerugian negara serta pelanggaran hukum yang berlaku. Hal ini dipertegas dengan ramainya pengguna *telephone* seluler yang membeli barang di luar negeri secara ilegal. Istilah *telephone* ilegal acap kali digunakan untuk *telephone* seluler yang berasal dari impor gelap (*black market*/BM) atau dijual setelah melalui proses rekondisi (perbaikan tidak resmi). Proses perbaikan dilakukan secara tidak resmi, dengan mengambil komponen hardware dari unit *telephone* seluler lain, untuk memperbaiki *telephone* seluler rekondisi. Sementara *telephone* seluler BM (*black market*) merupakan *telephone* seluler yang dijual di Indonesia tanpa melewati prosedur perizinan resmi terlebih dahulu. Ini tentu saja merugikan industri di Indonesia karena *telephone* seluler ilegal itu dijual dengan harga yang lebih murah dari harga pasaran karena bebas pajak. Hal tersebut berakibat pada beberapa aspek, seperti; sosial dan ekonomi, antara lain, peredaran HKT (*Handphone*, Komputer, Tablet) lebih meningkat, tidak ada penerimaan pajak, dan industri dalam negeri semakin lemah. Dari data yang dihimpun oleh Direktorat Jenderal Bea Cukai, Kementerian Keuangan, dalam tiga tahun terakhir ada potensi kerugian negara sebesar Rp. 143,68 miliar dari *telephone* seluler yang ilegal (Zellatifanny, 2019). Manajemen pelayanan merupakan suatu upaya implementasi ilmu guna kegiatan dalam menyusun perencanaan, menerapkan rencana, mengkoordinasikan dan dapat menuntaskan tugas dalam pelayanan demi mencapai tujuan-tujuan dalam pelayanan (Hudria, 2022). Kegiatan khusus dapat meliputi proses, kegiatan, fungsi serta

peranan yang menggunakan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan guna memenuhi kebutuhan serta dapat memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan.

Proses registrasi Pelayanan IMEI yang dilakukan guna menanggulangi terjadinya penyebaran ponsel ilegal di Indonesia yang dilakukan pada Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Perangkat *handphone* yang dibeli di luar negeri tidak langsung diblokir atau di *blacklist* ketika sampai di Indonesia. Pemilik perangkat *handphone* tersebut harus segera mendaftarkan perangkat IMEI melalui laman Bea Cukai atau melalui aplikasi android *Mobile* Bea Cukai, kemudian mendapat tanda terima registrasi berupa *scan QR code* yang dilakukan paling lambat 60 hari setelah kedatangan ke Indonesia melalui Kantor Bea Cukai yang terdekat dengan domisili masing-masing dengan membawa *boarding pass*, *passpor*, surat keterangan bebas karantina (bagi turis asing yang baru datang dari luar negeri) dan *handphone* atau *tablet* yang akan didaftarkan IMEInya.

IMEI mulai efektif diberlakukan pada tanggal 18 April 2020 di seluruh kantor Bea Cukai Indonesia. Adapun peraturan *Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor PER-05/BC/2020 tentang Tatacara Pemberitahuan dan Pendaftaran International Mobile Equipment Identity (IMEI) atas Perangkat Telekomunikasi dalam Pemberitahuan Pabean*. (Kementerian Keuangan, 2020). Yang kemudian *Direktorat Jenderal Bea dan Cukai merevisi ketentuan tersebut dengan Peraturan Dirjen Bea Cukai PER-13/BC/2021* tentang untuk lebih meningkatkan pelayanan dan pengawasan atas impor perangkat telekomunikasi, perlu mengatur kembali tata cara pemberitahuan dan pendaftaran IMEI. (Kementerian Keuangan, 2021). Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon IMEI, karyawan, dan KASI pada seksi PKC (Pelayanan Kepabeanan dan Cukai) terdapat beberapa hal yang belum optimal dan masih ingin ditingkatkan lagi atas pelayanannya sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan registrasi IMEI tersebut, antara lain; 1) Dalam aspek penyebaran informasi mengenai bagaimana cara dan apa saja syarat yang harus dibawa pada saat meregistrasi IMEI ke Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Ngurah Rai. 2). Dalam memberikan survei kepuasan pelanggan, karyawan masih menggunakan kertas secara manual kemudian pemohon IMEI mengisi kolom kepuasan tersebut dan memasukkan kertas yang telah di centang ke dalam kotak saran. Hal ini tentu saja tidak ramah lingkungan karena masih menggunakan kertas untuk kegiatan survei kepuasan tersebut.

Pada penelitian sebelumnya, peneliti menemukan enam jurnal yang masih relevan dan masih menggunakan teori *Servqual* seperti yang peneliti gunakan untuk penelitian kali ini. Terdapat persamaan dan perbedaan dari keenam jurnal tersebut dari berbagai indikator. Misalnya saja dalam penelitian yang dilakukan oleh Ali, Dkk (2021) dalam (Ali 2021) yang mengungkapkan bahwa dalam indikator Respon, tamu hotel mengatakan kurang puas dengan respon yang diberikan. Hal ini berbeda dengan apa yang terjadi pada pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai. Respon yang diberikan oleh karyawan PKC saat memberikan pelayanan registrasi IMEI sudah cepat dan responsif. Kemudian kebaharuan yang dapat diperoleh dari penelitian ini ialah terletak pada sebuah rekomendasi (upaya) yang dapat peneliti berikan untuk memecahkan permasalahan dalam pelayanan registrasi IMEI di KPPBC Ngurah Rai.

Menurut (Ambiyar, 2019) tujuan dan fungsi evaluasi adalah untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan suatu program atau secara sederhana, evaluasi bertujuan untuk membuat program menjadi lebih baik pada kesempatan berikutnya. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui kesesuaian penerapan pelayanan registrasi IMEI yang baru ditetapkan dengan optimalisasi pelayanan yang ada apakah sudah optimal dalam pelayanan atau masih ada hal-hal yang menjadi hambatan, sehingga penulis bisa memberikan saran dan masukan agar pelayanan dapat dioptimalisasikan dengan baik berdasar teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan tersebut, nantinya diharapkan dapat dirumuskan suatu rekomendasi upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan registrasi IMEI.

## Metode/Method

Penelitian ini dilakukan pada KPPBC Ngurah Rai dengan waktu penelitian selama enam bulan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ialah Wawancara. Observasi dan Dokumentasi. Menurut Moleong (2017) wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang merupakan pihak yang memberikan pertanyaan dan terwawancara (informan) sebagai pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Wawancara dapat dilakukan apabila penulis ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Penelitian ini melakukan wawancara dengan 3 informan, yakni; pemohon IMEI, pegawai PKC, dan KASI yang menangani IMEI. Kemudian Observasi Menurut Moleong (2017) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Observasi dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa hal. Observasi dapat dibedakan berdasarkan peranserta dari pengamat itu sendiri, dalam hal ini observasi dibedakan dalam observasi melalui cara berperanserta dan tidak berperanserta. Observasi ini dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung dengan mengamati proses pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai.

Menurut Sugiyono (2015) dokumen merupakan sebuah catatan peristiwa, berupa tulisan, gambar, dan karya dari masa yang sudah lampau. Hasil penelitian dari wawancara dan observasi akan lebih kredibel jika disertai atau

didukung dengan data dokumen yang mendukung. Dalam penelitian ini, penulis mengambil data dari dokumen perusahaan. Adapun data dokumen yang penulis gunakan adalah jumlah pemohon IMEI yang melakukan registrasi IMEI setiap bulan serta data jumlah pemohon IMEI yang menanyakan mengenai registrasi IMEI melalui telepon. Pada penelitian ini dilakukan Triangulasi Data hasil wawancara. Menurut Moleong (Moelong, 2017) Triangulasi data merupakan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu hal lain yang berfungsi untuk pembandingan dari suatu data. Dalam penelitian ini triangulasi data digunakan untuk menganalisis hasil wawancara dari ketiga informan.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif menggunakan teori *Servqual* oleh Philip Kotler (Kotler 2019) yang memberikan penjelasan informasi mengenai proses pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai. Dalam penelitian ini juga menggunakan metode analisis data *Miles and Huberman Models*.

## Hasil dan Pembahasan/ Result and Discussion

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis saat melakukan Praktik Kerja Lapangan pada KPPBC Ngurah Rai dapat diketahui jumlah pemohon IMEI yang melakukan proses registrasi IMEI guna mengaktifkan perangkat seluler mereka dengan jaringan yang ada di Indonesia cukup meningkat, hal tersebut dilihat dari banyaknya WNA maupun WNI yang melakukan proses registrasi tersebut. Dapat dilihat melalui data pada tabel 1.2 yang penulis dapatkan melalui Sub Bagian PKC (Pelayanan Kepabebean dan Cukai) di KPPBC Ngurah Rai jumlah pemohon IMEI yang melakukan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai periode 3 bulan yakni bulan Desember 2021-Februari 2022. Pada bulan Desember jumlah pemohon IMEI yang melakukan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai sebanyak 112 orang, pada bulan Januari 2022 sebanyak 122 orang dan pada bulan Februari 2022 sebanyak 121 orang. Kenaikan jumlah pemohon IMEI yang melakukan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai terjadi pada bulan Januari 2022, yakni sebanyak 122 pemohon IMEI, sedangkan pada bulan Februari 2022 mengalami sedikit penurunan menjadi 121 pemohon IMEI. Dari data diatas dapat dikatakan bahwa jumlah pemohon IMEI yang melakukan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai cukup stabil setiap bulannya. Pengajuan IMEI menurut hasil observasi yang dilakukan dari bulan Agustus – November 2021 dinilai cukup banyak pelanggan yang datang ke KPPBC Ngurah Rai guna melakukan registrasi IMEI. Hal ini disebabkan karena banyaknya WNI maupun WNA yang baru datang dari luar negeri dan/ membeli perangkat seluler di luar negeri, guna terdaftar dan mendapatkan jaringan Indonesia, maka WNI maupun WNA wajib melakukan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai.

### Hasil Wawancara dengan Pemohon IMEI

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pemohon IMEI, pemohon Dalam Indikator *Competence* (Kompetensi) informan 1 mengatakan bahwa informasi yang diberikan mengenai pengajuan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai masih perlu menyebarkan informasi mengenai pengajuan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai. Mayoritas dari pemohon IMEI kurang paham dan belum mengetahui informasi mengenai IMEI tersebut dikarenakan kebijakan IMEI sendiri masih baru dan perlu memperluas penyebaran informasi mengenai registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai. Dari hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan, sosialisasi informasi mengenai pengajuan IMEI belum dilakukan secara menyeluruh. Sehingga perlu didukung dengan adanya sosialisasi informasi proses pengajuan IMEI baik media digital maupun media cetak. Untuk itu penulis dapat merancang sebuah video singkat sosialisasi mengenai informasi IMEI seperti dokumen apa saja yang perlu dibawa pada saat melakukan registrasi IMEI dan syarat serta ketentuan saat registrasi IMEI tersebut. Kemudian dalam indikator pertanyaan mengenai *Access* (Akses) mengatakan bahwa perlu usaha untuk datang ke KPPBC Ngurah Rai. Hal ini dikarenakan jarak rumah pemohon IMEI dan KPPBC Ngurah Rai yang lumayan jauh, dan menyita banyak waktu pemohon IMEI untuk datang ke KPPBC Ngurah Rai. Namun secara keseluruhan akses untuk datang ke KPPBC Ngurah Rai sangat mudah dan letak Kantor yang sangat strategis. Selanjutnya dari sub Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) indikator pertanyaan mengenai *Respons* (Respon) kedelapan informan 2 mengatakan bahwa respon yang diberikan karyawan pada saat melakukan pelayanan registrasi IMEI sudah cepat dan tanggap. Dari hasil observasi yang dilakukan penulis hal tersebut juga terlihat dari sigapnya karyawan saat akan memberikan pelayanan, karyawan menghentikan segala urusan pekerjaan yang lain, untuk dapat memberikan pelayanan registrasi IMEI kepada pemohon IMEI. Lalu dalam Sub Variabel *Empathy* (Empati) indikator pertanyaan mengenai *Understanding the Customer* (Pemahaman Terhadap Customer) informan 5 mengatakan bahwa karyawan dapat memahami keluhan dari pemohon IMEI. Tidak hanya itu terkadang karyawan dapat membantu pemohon IMEI yang belum mendapatkan *QR Code* untuk registrasi. Karyawan akan membantu pemohon IMEI untuk mendapatkan *QR Code* tersebut.

Kemudian dalam Sub Variabel *Reliability* (Kehandalan) indikator pertanyaan mengenai *Ability to use Tools* (Kemampuan Menggunakan Alat Bantu) informan 7 mengatakan bahwa alat bantu yang digunakan dalam memberikan pelayanan registrasi IMEI dalam hal ini laptop penggunaannya sudah cukup optimal dan efektif. Menurut observasi yang dilakukan penulis di lapangan karyawan PKC yang hendak memberikan pelayanan cukup datang dengan membawa sebuah laptop yang sudah disiapkan sistem registrasi IMEI tersebut. Dan yang terakhir dalam

Sub Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) indikator pertanyaan mengenai *Place* (Tempat Pelayanan) informan 8 mengatakan bahwa tempat saat melakukan proses pelayanan registrasi IMEI di masa pandemi ini sudah cukup baik. Informan 8 juga mengatakan tempat pelayanan yang bersih dan nyaman, di masa pandemi perlu adanya pembatasan jarak dan kantor yang *steril*, oleh sebab itu proses pelayanan registrasi IMEI dilakukan di luar kantor (*outdoor*) atau di *lobby* kantor. Menurut observasi yang penulis lakukan tempat pelayanan yang berada di *outdoor* juga menyediakan tempat *charger handphone* dan air mineral bagi pemohon IMEI yang membutuhkan.

### Hasil Wawancara dengan Karyawan

Menurut karyawan PKC dalam indikator pertanyaan mengenai *Precision* (Kecermatan) dalam Aspek Ketelitian, menurut informan 1, di dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan sudah baik, namun terkadang muncul suatu miss komunikasi yang terjadi ketika pemohon IMEI melakukan pelayanan registrasi IMEI. Karyawan pada KPPBC Ngurah Rai merasa perlu lebih memperhatikan aspek ketelitian. Hal tersebut dapat dilihat ketika pemohon IMEI datang kembali untuk melakukan pembetulan bisa saja terjadi kesalahan pada saat menginput nomor IMEI nomor IMEI setelah melakukan proses registrasi IMEI. Maka pada saat proses registrasi IMEI aspek ketelitian tersebut sangat perlu diperhatikan guna meminimalisir terjadi kesalahan saat menginput nomor IMEI. Kemudian dalam indikator pertanyaan *Respons* (Respon), menurut informan 3 bahwa tanggapan atau respon yang diberikan saat akan melakukan proses registrasi IMEI di KPPBC Ngurah Rai cepat dan tanggap. Informan 3 mengatakan bahwa selalu meninggalkan pekerjaan yang sedang dikerjakan untuk dapat melayani pemohon IMEI yang ingin melakukan proses registrasi IMEI. Hal tersebut dilakukan untuk memenuhi standar pelayanan yang ada, dan ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pemohon IMEI. Selanjutnya indikator pertanyaan mengenai Kemampuan Menggunakan Alat Bantu (laptop) menurut informan 1 laptop yang digunakan pada saat melakukan proses registrasi IMEI ada 4 laptop yang baik untuk digunakan. Penggunaannya sendiri pun sudah sangat efektif dan optimal, namun menurut informan 3, proses registrasi bisa menjadi terhambat apabila jaringan yang digunakan tidak stabil. Kemudian dalam indikator pertanyaan mengenai *Complaint* (Keluhan) informan berikutnya mengatakan bahwa pada saat melakukan proses registrasi IMEI karyawan PKC mampu mendengarkan keluhan maupun pertanyaan yang diberikan oleh pemohon IMEI. Tidak hanya itu informan juga mengatakan terdapat survei kepuasan pelanggan yang diberikan setelah karyawan selesai melakukan proses registrasi terhadap pemohon IMEI. Survei kepuasan yang diberikan masih menggunakan kertas secara manual kemudian pemohon IMEI mengisi kolom kepuasan tersebut dan memasukkan kertas yang telah di centang ke dalam kotak saran. Lalu dalam indikator pertanyaan mengenai *Acces* (Akses) informan 5 mengatakan bahwa untuk mendapatkan pelayanan registrasi IMEI, pemohon IMEI yang baru datang dari luar negeri dapat melakukan proses registrasi IMEI di terminal bandara Internasional Ngurah Rai. Disana terdapat karyawan IMEI yang siap membantu proses registrasi IMEI bagi WNA yang baru saja tiba di Indonesia. Pemohon IMEI diminta untuk melengkapi dokumen berupa *passport* dan *boarding pass*. Kemudian pemohon IMEI juga dapat mengunjungi KPPBC terdekat yang ada di wilayah Denpasar (KPPBC Tipe Madya Pabean A Denpasar, alamat Jl. Tukad Badung, Renon, Denpasar Selatan) dan Ngurah Rai (KPPBC TMP Ngurah Rai, alamat Jl. Airport Ngurah Rai, Tuban, Kec. Kuta, Kabupaten Badung). Serta dalam indikator pertanyaan informan 4 mengatakan bahwa penampilan karyawan PKC saat mengenai *Appearance* (Penampilan proses pelayanan registrasi IMEI sudah baik. Karyawan berpakaian sesuai dengan seragam dinas sehari-hari, lengkap dengan atribut di pakaian. 7). Kemudian dalam Sub Variabel *Assurance* (Jaminan) indikator pertanyaan mengenai *Courtesy* (Kesopanan) informan 2 mengatakan bahwa ketika karyawan menghampiri pemohon IMEI yang ingin melakukan proses registrasi IMEI, karyawan memberi senyum dan mengucapkan salam kepada pemohon IMEI

### Hasil Wawancara Dengan Kepala Seksi Bagian IMEI

Dari hasil wawancara dengan KASI mengatakan bahwa dalam indikator pertanyaan mengenai *Precision* (Standar Pelayanan menurut pada standar pelayanan dikatakan bahwa pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai sudah memenuhi standar pelayanan yang ada, sesuai dengan SOP pada KPPBC Ngurah Rai. Kemudian dalam indikator pertanyaan mengenai *Competence* (Kompetensi), menurut KASI yang menaungi IMEI, di KPPBC Ngurah Rai sudah memberikan pelatihan atau workshop kepada para pegawainya sebelum memberikan pelayanan registrasi IMEI kepada pemohon IMEI, sehingga karyawan sudah kompeten dalam memberikan pelayanan registrasi terhadap pemohon IMEI tersebut. selanjutnya dalam indikator pertanyaan mengenai *Communication* (Komunikasi) KASI mengatakan bahwa komunikasi yang dilakukan dengan pemohon IMEI berjalan baik dan lancar sebab untuk wisatawan asing dapat dilayani dengan bahasa inggris yang baik. Kemudian indikator pertanyaan mengenai *Appearance* (Penampilan) KASI mengatakan bahwa penampilan karyawan sudah sesuai dengan pakaian dinas harian karyawan Bea Cukai yang rapi dan bersih. Dan untuk indikator pertanyaan mengenai *On Time* (Tepat Waktu) KASI

mengatakan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan registrasi IMEI yakni 10-15 menit dari standar waktu yang diberikan dalam SOP pelayanan.

## OBSERVASI

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan selama enam bulan menunjukkan bagaimana pelayanan registrasi IMEI yang dilakukan pada KPPBC Ngurah Rai. Observasi dilakukan dengan menetapkan objek observasi berdasarkan karakteristik yang dimiliki oleh masing-masing sub variabel. Dalam sub variabel Keandalan dari ketiga indikator dalam pelayanan tersebut dapat dikatakan sudah cukup baik. Namun dalam indikator Kecermatan perlu adanya ketelitian saat karyawan ingin mnenginput nomor IMEI agar tidak terjadi kesalahan saat input nomor IMEI tersebut. Kemudian dalam sub variabel Bukti Fisik, dari ketiga indikator tersebut dapat dikatakan cukup baik. Dari hasil observasi yang dilakukan penulis, bahwa dalam tempat pelayanan registrasi sudah baik, namun ketika menjelang sore hari matahari menyinari tempat pelayanan registrasi tersebut yang membuat proses registrasi tersebut agak panas bagian punggung karyawan PKC yang sedang bertugas melakukan pelayanan registrasi saat dilakukan di *outdoor* (di *lobby* kantor). Dari observasi yang penulis lakukan bahwa secara keseluruhan pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai sudah cukup baik, namun bada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi agar pelayanan yang diberikan kepada Pemohon IMEI dapat dimaksimalkan.

## REKOMENDASI (OUTPUT)

1. Dalam indikator Kompeten (*Competence*) dari hasil wawancara yang dilakukan kurangnya infromasi mengenai registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai. Unutk itu peneliti merekomendasikan sebuah video sosialisasi mengenai informasi registrasi IMEI, yang dapat dilihat melalui *QR Code* berikut;



**Gambar 4.1 QR Code Video Sosialisasi Informasi Registrasi IMEI**

2. Dalam indikator Keluhan (*Complaint*) untuk menanggapi keluhan yang diberikan pemohon IMEI terhadap karyawan, karyawan mampu memberikan respon yang baik, namun ketika memberikan survey mengenai kepuasan pelanggan, masih menggunakan kertas secara manual, untuk itu peneliti merekomendasikan suatu desain *x banner* untuk mendigitalisasikan proses survey kepuasan pelanggan dengan QR Code berisi *google form* mengenai kepuasan pelanggan, sebagai berikut:



**Gambar 4.2 x Banner Survey Kepuasan Pelanggan**

## PEMBAHASAN

Pada penelitian terdahulu terdapat berapa artikel jurnal yang menggunakan teori yang sama dengan penelitian yang sekarang, diantaranya; Penelitian yang dilakukan oleh Yuliarmi dan Riyasa (2015) dalam (Puspaningsih, 2007), penelitian yang dilakukan oleh Yanto dan Nefertari (2020) dalam (Yanto & Nefertari, 2020), penelitian yang dilakukan oleh Tanuwijaya dan Tannady (2019) dalam (Tanuwijaya & Tannady, 2019), penelitian yang dilakukan oleh Purnama dan Sailah (2017) dalam (Purnama & Sailah, 2017), penelitian yang dilakukan oleh Kanedi, dkk (2017) dalam (Kanedi 2017), dan penelitian yang dilakukan oleh Ali, Dkk (2021) dalam (Ali 2021). Dalam jurnal dikatakan bahwa petugas yang melakukan pelayanan bersikap sopan dan ramah, hal ini juga yang diterapkan pada KPPBC Ngurah Rai. Dalam memberikan pelayanan registrasi karyawan PKC bersikap ramah dan sopan, hal ini dapat terjadi dikarenakan sudah menjadi tugas dan kewajiban bagi karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik, dimulai dari hal sederhana terlebih dahulu, seperti menyapa dan memberi senyum ketika akan melakukan pelayanan. Indikator lain yang memiliki kesamaan penelitian yang sekarang dengan penelitian sebelumnya yaitu, pada indikator kompetensi. Dimana dalam penelitian yang dilakukan oleh Yanto dan Nefertari (2020) mengatakan bahwa untuk lebih meningkatkan kompetensi terhadap karyawannya agar terciptanya karyawan yang profesional dalam melayani penumpang. Hal sama juga dikatakan dalam penelitian sekarang dimana, pemohon IMEI mengatakan bahwa perlu adanya penyebaran informasi oleh karyawan terkait registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai, hal tersebut dapat terjadi dikarenakan kurangnya informasi di media sosial dan ketidaktahuan masyarakat mengenai registrasi IMEI tersebut, yang dapat dikatakan ini menjadi peraturan baru di Indonesia. Kemudian terdapat perbedaan penelitian yang sekarang dengan yang terdahulu dilihat dalam indikator respon. Dalam penelitian

yang dilakukan oleh Ali, dkk (2021) dikatakan bahwa tamu hotel kurang puas dengan respon yang diberikan karyawan. Hal ini dikarenakan lambatnya reaksi yang karyawan hotel berikan dalam melayani tamu hotel. Hal ini berbeda dengan karyawan PKC pada KPPBC Ngurah Rai, yang dapat dengan cepat meninggalkan segala pekerjaan untuk dapat memberikan pelayanan registrasi IMEI. Kedua hal tersebut bisa berbeda dikarenakan tingkat responsif karyawan terhadap tamu hotel cukup rendah, sedangkan dalam KPPBC Ngurah Rai karyawan sangat merespon baik dan cepat terhadap Pemohon IMEI yang datang. Dalam penelitian yang dilakukan sekarang kebaruan dengan penelitian yang terdahulu terletak pada sebuah rekomendasi yang dapat diberikan penulis sebagai acuan agar pelayanan registrasi yang diberikan dapat dimaksimalkan keberadaannya.

## Simpulan/ Conclusion

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas mengenai hasil wawancara, observasi serta rekomendasi yang diberikan maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Gambaran eksisting mengenai pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai dapat dilihat dari pengajuan IMEI. Menurut hasil observasi yang dilakukan penulis dari bulan Agustus – November 2021 dinilai cukup banyak pemohon IMEI yang datang ke KPPBC Ngurah Rai guna melakukan registrasi IMEI. Hal ini disebabkan karena banyaknya WNI maupun WNA yang baru datang dari luar negeri dan/ membeli perangkat seluler di luar negeri, guna terdaftar dan mendapatkan jaringan Indonesia, maka WNI maupun WNA wajib melakukan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai.
- b. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan 3 informan, yakni pemohon IMEI, karyawan PKC (Pelayanan Kepabebean dan Cukai) serta KASI (Kepala Seksi) bagian IMEI, dari ketiga informan tersebut, dapat disimpulkan hasil wawancara mengenai pelayanan registrasi IMEI ialah dalam indikator Kompetensi (*Competence*) dan Indikator Keluhan (*Complaint*) perlu mendapat perhatian lebih. Hal ini dikarenakan kedua indikator tersebut dalam hasil wawancara yang menurut ketiga informan masih kurang dan perlu dioptimalkan pelayanannya. Perlu adanya penyebaran informasi mengenai registrasi IMEI tersebut serta mendigitalisasikan keberadaan survey kepuasan pelanggan agar tidak dilakukan secara manual melalui kertas. Kemudian hasil wawancara tersebut, yang mengatakan bahwa terdapat kekurangan dalam pelayanan registrasi.
- c. Rekomendasi upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh pegawai PKC dalam meningkatkan pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai. Rekomendasi tersebut terdiri dari sebuah video sosialisasi informasi mengenai registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai, meliputi; dokumen wajib yang dibawa sebagai syarat untuk melakukan registrasi IMEI melalui media sosial. Selain itu, rekomendasi juga diberikan untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan mendesain sebuah *x banner* yang berisi informasi mengenai sebuah *QR Code* yang berisi *google form* mengenai survey kepuasan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan. Hal tersebut dilakukan agar pemohon IMEI yang datang untuk mendapatkan pelayanan bisa langsung mengisi survey kepuasan pelanggan dengan *scan QR Code* tersebut melalui ponsel masing-masing pemohon IMEI. Hal ini dilakukan untuk mendigitalisasikan serta mengurangi penggunaan kertas untuk mengisi survey kepuasan pelanggan tersebut. Dengan rekomendasi yang diberikan diatas diharapkan dapat mengoptimalkan proses pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai. Saran untuk KPPBC Ngurah Rai yang dapat diterapkan oleh pegawai PKC untuk kedepannya ialah pelayanan registrasi IMEI dapat dioptimalkan dengan memberikan informasi mengenai registrasi IMEI kepada masyarakat luas dalam bentuk video singkat yang dapat diunggah melalui media sosial serta, untuk mengurangi penggunaan kertas untuk survey kepuasan pelanggan, dapat dibuatkan *x banner* yang berisi sebuah *QR Code* yang berisi *google form* mengenai survey kepuasan pelanggan agar memudahkan pemohon IMEI dan karyawan dalam melakukan survey kepuasan pelanggan. Kedua rekomendasi tersebut disarankan karena dengan menggunakan media sosial dan internet, maka informasi yang disebar agar lebih cepat dan luas sampai kepada masyarakat. Diharapkan agar kedua rekomendasi tersebut dapat dilakukan dan dimaksimalkan penanganannya agar dapat mengoptimalkan dan meningkatkan pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai. Adapun implikasi teoritis dalam penelitian ini Penelitian ini memiliki perbedaan dengan jurnal terdahulu, dimana dalam jurnal sebelumnya melakukan kepuasan pelanggan dalam perusahaan manufaktur, sedangkan penelitian ini melakukan kepuasan pelanggan dalam perusahaan jasa, yakni pada Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai. Sedangkan implikasi Praktis Pelayanan registrasi perlu lebih ditingkatkan dalam hal penyebaran informasi mengenai registrasi IMEI serta mendigitalkan kegiatan survey kepuasan pelanggan dengan menggunakan *google form* sebagai alat utama dalam melakukan survey kepuasan pelanggan terhadap pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai.

## Ucapan Terima Kasih/ Acknowledgment

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, membimbing, memberi petunjuk, saran serta bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Penguji sekaligus dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dan masukkan dalam penelitian ini, kepada Bapak Drs. I Ketut Pasek, M.AB selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan masukkan sehingga skripsi ini menjadi lebih baik, kepada Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., MM sebagai penguji yang telah banyak memberikan saran sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik, kepada Ibu Lily Marheni, SH., MH yang juga telah banyak memberikan saran dan petunjuk dalam penelitian ini, serta semua pihak pada karyawan KPPBC Ngurah Rai yang telah banyak membantu peneliti dalam proses pencarian data, baik wawancara maupun data lainnya.

## Referensi/ Reference

- Ali, B. J., Gardi, B., Jabbar Othman, B., Ali Ahmed, S., Burhan Ismael, N., Abdalla Hamza, P., Mahmood Aziz, H., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). *Hotel Service Quality: The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Hospitality*.
- Ambiyar. (2019). *Metodologi Penelitian Evaluasi Program*. In *Alfabeta* (1st ed.). Alfabeta.
- Hudria, E. (2022). *Manajemen Pelayanan Masjid Bahteramas Kota Kendari*. *Al-Munazzam: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Manajemen Dakwah*
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). *Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu*. Pseudocode
- Kementrian Keuangan. (2021). *Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : PER- 13 / BC/2021 Tentang Tata Cara Pemberitahuan dan Pendaftaran International Mobile Equipment Identity (IMEI) Atas Perangkat Telekomunikasi Dalam Pemberitahuan Pabean*
- Kotler, P., Keller, K., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2019). *Marketing Management: 4th European Edition*. Pearson UK.
- Moelong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakrya.
- Nyoman, N., & Puspaningsih, T. (2007). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. *Buletin Studi Ekonomi*,
- Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Alat Dan/Atau Perangkat Telekomunikasi Yang Tersambung Ke Jaringan Bergerak Seluler Melalui Identifikasi International Mobile Equipment Identity*.
- Purnama, A., & Sailah, I. (2017). *Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitasmelalui Metode Servqual*. *Jurnal Manajemen*
- Tanuwijaya, C., & Tannady, H. (2019). *Evaluasi Produk dan Pelayanan di Toko Buku Gramedia Emporium Pluit Mall Jakarta Utara Menggunakan Service Quality*.
- Yanto, R. T. Y., & Nefertari. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Maskapai Penerbangan XpressAir Bandung*.
- Zellatifanny, C. M. (2019). *Respon Pengguna Twitter terhadap Regulasi Pengendalian Akses Ponsel Ilegal melalui Validasi IMEI*.