

SKRIPSI

**EVALUASI PELAYANAN REGISTRASI IMEI (*INTERNATIONAL
MOBILE EQUIPMENT IDENTITY*) PADA KANTOR PENGAWASAN DAN
PELAYANAN BEA CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali**

Oleh:

AYU MELANIE CELINA DEWI

NIM 1815744022

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**EVALUASI PELAYANAN REGISTRASI IMEI (*INTERNATIONAL
MOBILE EQUIPMENT IDENTITY*) PADA KANTOR PENGAWASAN DAN
PELAYANAN BEA CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali**

Oleh:

AYU MELANIE CELINA DEWI

NIM 1815744022

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Registrasi IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai
2. Penulis
 - a. Nama : Ayu Melanie Celina Dewi
 - b. NIM : 1815744022
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 22 Juli 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,

I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd

NIP. 198809092019031013

Pembimbing II,

Drs. I Ketut Pasek, M.AB

NIP. 195909201989031001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**EVALUASI PELAYANAN REGISTRASI IMEI (*INTERNATIONAL
MOBILE EQUIPMENT IDENTITY*) PADA KANTOR PENGAWASAN DAN
PELAYANAN BEA CUKAI TIPE MADYA PABEAN NGURAH RAI**

Oleh

AYU MELANIE CELINA DEWI
NIM : 1815744022

Disahkan:

Ketua Tim Penguji

I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd
NIP. 198809092019031013

Penguji I

Ketut Vini Elfarsa, SE., MM
NIP. 197612032008122001

Penguji II

Lily Marheni, SH., MH
NIP. 196409071991032002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua,

Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 18 Agustus 2022
Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua,

Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM
NIP. 196808271993031002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Nikmati, Syukuri, Bahagia”

Persembahan:

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Pelayanan Registrasi IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai”** tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak dan Ibu saya selaku orang tua yang senantiasa memberikan doa restu yang tiada henti, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Karyawan serta KASI pada KPPBC Ngurah Rai yang telah memberikan kesempatan dan banyak memberikan saran, masukan, serta dukungan kepada saya untuk melakukan penelitian sehingga dapat memperlancar proses pembuatan skripsi ini
3. Bapak dan Ibu Dosen pengajar, pembimbing, dan penguji yang telah memberikan banyak arahan, motivasi, serta bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

4. Rekan-rekan saya Cia, Ros, Yus, Anya, Gung Kris yang tiada henti bersama dalam pembuatan skripsi, yang telah memberikan banyak motivasi dan semangat.
5. Rekan rekan seperjuangan saya Intan, Tasya, Pradnya, dan Gung Putri yang selalu memberi semangat kepada saya dalam pembuatan skripsi ini
6. Serta rekan-rekan kelas 8E MBI yang sangat supportif serta terus memberikan motivasi dan semangat.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "Evaluasi Pelayanan Registrasi IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai" adalah karya asli saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 22 Juli 2022

Yang menyatakan



Ayu Melanie Celina Dewi

NIM. 1815744022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai. 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 yang digunakan yaitu dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah *Servqual* (*Service Quality*) dari Philip Kotler. Peneliti memperoleh data dengan menggunakan wawancara dengan 3 informan yaitu: Pemohon IMEI, Karyawan PKC (Pelayanan Kepabeanan Dan Cukai) dan KASI (Kepala Seksi) bagian IMEI. Dengan menggunakan alat analisis *Servqual* (*Service Quality*) dari Philip Kotler, yang membagi *Servqual* kedalam 5 sub variabel diantaranya; Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*). Dari kelima sub variabel tersebut masing-masing dibagi menjadi 3 indikator. Sehingga dalam melakukan wawancara ada 15 pertanyaan yang penulis ajukan kepada para informan mengenai pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai.

Dari hasil wawancara dengan Pemohon IMEI dan Karyawan PKC, diperoleh informasi bahwa pada sub variabel Jaminan (*Assurance*) indikator pertanyaan mengenai Kompetensi (*Competence*) menurut customer penyebaran informasi mengenai registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai belum merata, sehingga banyak masyarakat luar yang akan meregistrasikan IMEI *handphone* mereka tidak mengetahui mengenai informasi berupa syarat dokumen apa yang dibawa saat registrasi IMEI tersebut. Kemudian dalam sub variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*), indikator pertanyaan mengenai Keluhan (*Complaint*) karyawan mengatakan ketika diadakan *survey* kepuasan pelanggan mengenai pelayanan registrasi IMEI, masih secara manual menggunakan kertas. Untuk itu peneliti merekomendasikan sebuah desain *x banner* berisi *QR Code* berupa *google form* mengenai *survey* kepuasan pelanggan terhadap pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai.

Kata kunci: *Servqual*, Evaluasi Pelayanan, IMEI

ABSTRACT

This research aims to evaluate IMEI registration services at KPPBC Ngurah Rai. This research was conducted for 6 months starting from August 2021-February 2022 at the Ngurah Rai Intermediate Customs and Excise Service Supervision and Service Office. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques by conducting interviews, observation and documentation. The data analysis method used is Servqual (Service Quality) from Philip Kotler. Researchers obtained data using interviews with 3 informants, namely: customers, employees of the PKC (Customs and Excise Service) and KASI (Section Head) of the IMEI section. By using the analysis tool Servqual (Service Quality) from Philip Kotler, which divides Servqual into 5 sub variables including; Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible. Each of the five sub-variables is divided into 3 indicators. So that in conducting interviews there were 15 questions that the author asked the informants regarding IMEI registration services at KPPBC Ngurah Rai.

From the results of interviews with customers and PKC employees, information was obtained that in the Assurance sub-variable, the question indicator of Competence according to customers, the distribution of information regarding IMEI registration at KPPBC Ngurah Rai was not evenly distributed, so that many outsiders wanted to register their handphone IMEI. do not know about the information in the form of what document requirements are brought during the IMEI registration. Then in the Responsiveness sub-variable, the indicator for questions regarding employee complaints said that when a customer satisfaction survey was held regarding IMEI registration services, it was still manually using paper. For this reason, the researcher recommends a banner design containing a barcode in the form of a google form regarding a customer satisfaction survey on IMEI registration services at KPPBC Ngurah Rai.

Keywords: *Servqual, Service Evaluation, IMEI*

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Evaluasi Pelayanan Registrasi IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai**” tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya tidak terlepas dari bantuan, saran, pendapat, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku direktur Politeknik Negeri Bali,
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan untuk menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

3. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom.,M.Cs selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan
4. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali atas segala informasi dan masukkan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan berperan aktif dalam memberikan petunjuk serta arahan selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Drs. I Ketut Pasek, M.AB selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen penguji dan pengajar beserta pegawai di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bekal pembelajaran dan ilmu pengetahuan serta bantuan pelayanan yang baik selama ini atas keperluan penulis di Jurusan Administrasi Niaga.

8. Karyawan serta KASI pada KPPBC Ngurah Rai yang telah banyak membantu dan memberikan arahan serta masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Serta rekan - rekan penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini akan sempurna jika mendapat masukan dari pembaca yang terpelajar, maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat kepada semua pihak.

Badung, 22 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii

PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	5
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	6
1.1 Latar Belakang.....	6
1.2. Rumusan Masalah.....	16
1.3. Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	17
1.4.1 Manfaat Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Praktis.....	17
1.5 Sistematika Penulisan	18
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	20
5.1. Simpulan	20
5.2. Saran	22
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah pemohon IMEI yang menanyakan mengenai Registrasi IMEI melalui <i>telephone</i> pada tahun 2021	9
Tabel 1.2	Jumlah pemohon IMEI yang melakukan Registrasi IMEI periode Bulan Desember 2021-Februari 2022.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Beredarnya *telephone* seluler ilegal yang kian marak terjadi mengakibatkan kerugian negara serta pelanggaran hukum yang berlaku di Indonesia. Istilah *telephone* ilegal kerap kali digunakan untuk mendeskripsikan *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 ponsel BM (*black market*) merupakan *telephone* seluler yang dijual di Indonesia tanpa melewati prosedur perizinan resmi terlebih dahulu. Hal ini tentu sangat merugikan industri dalam negeri karena barang-barang ilegal tersebut dijual dengan harga yang lebih murah dari harga pasaran karena tidak membayar pajak. Akibatnya akan berimbas pada berbagai aspek sosial maupun ekonomi, antara lain meningkatnya peredaran HKT (*handphone*, komputer, dan tablet) yang tidak memenuhi persyaratan teknis, hilangnya potensi penerimaan perpajakan yang cukup besar serta melemahnya industri dalam negeri. Hasil penelitian yang dipublikasikan oleh *International Telecommunication Union* (ITU) dan kantor kekayaan intelektual Uni Eropa (EUIPO) pada tahun 2015 menunjukkan bahwa

sepanjang 2015 jumlah ponsel ilegal yang beredar di Indonesia telah menyebabkan produsen dan distributor ponsel kehilangan 20,5% pendapatannya. Selain itu, menurut data yang dicatat oleh Direktorat Jenderal Bea Cukai Kementerian Keuangan, selama tiga tahun terakhir terdapat potensi kerugian negara sebanyak Rp. 143,68 miliar dari ponsel ilegal (Zellatifanny, 2019).

Manajemen pelayanan merupakan langkah penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengaplikasikan rencana, pengkoordinasian dan menyelesaikan kegiatan-kegiatan pelayanan demi mencapai tujuan-tujuan dalam pelayanan. (Hudria, 2022). Kemampuan khusus organisasi ini meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan masyarakat demi memenuhi kebutuhannya dan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan untuk masyarakat. Sistem Pelayanan merupakan suatu kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Seperti halnya pada KPPBC (Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea Cukai) Ngurah Rai, pada seksi PKC (Pelayanan Kepabeanan dan Cukai) melakukan pelayanan berupa registrasi

IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) pada masyarakat yang baru saja datang dari luar negeri atau seseorang yang membeli *handphone* atau *tablet* dari luar daerah pabean guna mengaktifkan IMEI mereka untuk mendapatkan akses layanan jaringan Indonesia. IMEI adalah nomor identitas khusus yang digunakan untuk mengidentifikasi sebuah ponsel. Nomor IMEI biasanya terdiri dari 14 digit dengan tambahan digit ke 15 yang digunakan untuk memverifikasi ulang seluruh digit sebelumnya. Digit ini digunakan untuk memeriksa berbagai informasi dari ponsel itu sendiri. Mulai dari asal ponsel tersebut dibuat, pabrikan, dan nomor model.

**Tabel 1.1 Jumlah pemohon IMEI yang menanyakan mengenai Registrasi
IMEI melalui *telephone* pada tahun 2021**

No.	Bulan	Jumlah Pemohon IMEI
1.	Januari	8
2.	Februari	8
3.	Maret	12
4.	April	9
5.	Mei	0
6.	Juni	5
7.	Juli	4
8.	Agustus	7
9.	September	13
10.	Oktober	14
11.	November	22
12.	Desember	24

Sumber: Seksi PKC (Pelayanan Kepabeanan dan Cukai) KPPBC Ngurah Rai

Tabel di atas menunjukkan jumlah pemohon IMEI yang menanyakan mengenai registrasi IMEI melalui *telephone* pada Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi (PLI) KPPBC Ngurah Rai. Terdapat cukup banyak pemohon IMEI yang menanyakan mengenai proses registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai, sebab aturan yang masih baru dan adanya proses karantina bagi WNA maupun WNI yang

membeli perangkat *telephone* seluler mereka di luar daerah pabean. Terlihat jumlah pemohon IMEI yang menanyakan mengenai registrasi IMEI pada bulan Januari dan Februari terdapat 8 orang, bulan Maret mengalami sedikit peningkatan yakni 12 orang. Sedangkan, pada bulan Mei tidak terdapat jumlah pemohon IMEI yang menelpon menanyakan mengenai registrasi IMEI. Pada bulan Juni hingga Agustus jumlah pemohon IMEI yang menanyakan mengenai registrasi IMEI cukup stabil, kemudian pada bulan September hingga Desember jumlah pemohon IMEI yang menanyakan mengenai registrasi IMEI mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini dapat terjadi karena pada 3 bulan terakhir terdapat banyak wisatawan asing yang datang ke Bali untuk melakukan liburan akhir tahun, kendati mereka sebelumnya harus melakukan karantina di Jakarta terlebih dahulu. Namun hal tersebut tidak menutup keinginan mereka untuk berlibur ke Bali, sehingga permohonan dan pertanyaan terkait registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai tersebut meningkat.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Kotler 2019). Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dapat memberikan manfaat bagi orang atau instansi yang sedang membutuhkan bantuan yang pada hakekatnya tidak berwujud. Pada KPPBC Ngurah Rai pelayanan registrasi yang dilakukan dengan

melayani masyarakat atau pemohon IMEI yang datang ke KPPBC Ngurah Rai dengan keluhan mengaktifkan IMEI agar mendapat jaringan di Indonesia, sehingga *tablet* atau *handphone* yang dibawa dari luar daerah pabean dapat digunakan di Indonesia.

Sistem registrasi pada sebuah *website* merupakan bagian dari keseluruhan sistem informasi *website* yang merupakan tanggung jawab penyelenggara *website*. Tanggung jawab tersebut termasuk jika sistem registrasi yang dikelolanya bermasalah dan menimbulkan persoalan hukum. Proses registrasi pelayanan IMEI yang dilakukan guna menanggulangi terjadinya penyebaran *handphone* 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 *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*, *passport*, surat keterangan bebas karantina (bagi turis asing yang baru datang dari luar negeri) dan *handphone* atau *tablet* yang akan didaftarkan IMEInya.

IMEI adalah singkatan dari *International Mobile Equipment Identity* yang merupakan identitas *telephone* genggam dan memiliki nomor keamanan ponsel yang berjumlah 15 digit yang berfungsi untuk menyimpan informasi dasar mengenai *telephone* seluler kita. Informasi tersebut dapat berupa jenis atau model

telephone seluler, *merk*, spesifikasi dari perangkat *telephone* seluler itu sendiri. IMEI merupakan sebuah nomor identitas unik yang dikeluarkan oleh GSMA untuk setiap slot kartu GSM yang dikeluarkan oleh produsen *handphone*. GSM (*Global System for Mobile Communications*) memberikan struktur nomor IMEI kepada seluruh pabrik pembuat ponsel sebagai aturan dasar yang harus dipatuhi. Nomor IMEI biasanya terdapat pada bagian belakang *telephone* seluler. Untuk mengetahui lebih jelas bisa kita lihat pada menu *settings, general*, kemudian *about*, lalu terdapat informasi mengenai *handphone*, seperti; *software version, model name, model number, serial number, capacity, applications*, dan nomor IMEI itu sendiri. IMEI diterbitkan oleh GSMA (*Groupe Speciale Mobile Association*). GSMA merupakan sebuah organisasi *internasional* yang mengawasi operator jaringan seluler dan memiliki fungsi memberi setiap produsen perangkat seluler sejumlah nomor yang akan digunakan untuk IMEI pada *telephone* seluler yang akan diproduksi.

Keputusan regulasi IMEI ini, menurut Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pengendalian Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi yang Tersambung ke Jaringan Bergerak Seluler Melalui *International Mobile Equipment Identity* (IMEI). (Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, 2020). 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 Tata cara 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)

Registrasi IMEI diperlukan agar perangkat telekomunikasi jenis *handphone*, komputer genggam, dan komputer *tablet* (HKT) yang diperoleh dari luar negeri dapat menggunakan *sim card* (*Subscriber Identification Module*) Indonesia dan mendapatkan jaringan di Indonesia. Penumpang atau awak sarana pengangkut yang selama tinggal di Indonesia menggunakan *sim card* negara asing (*inbound roamer*) tidak perlu melakukan registrasi IMEI dan dapat menggunakan layanan jelajah *roaming Internasional*. Namun untuk penumpang yang tinggal di Indonesia selama lebih dari 90 hari untuk dapat mengakses jaringan Indonesia dapat melakukan registrasi IMEI pada Kantor Bea dan Cukai terdekat. Untuk itu Kantor Pengawasan dan Pelayanan Kepabeanan dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika melakukan pelayanan registrasi IMEI guna menekan peredaran ponsel ilegal yang masuk ke Indonesia. Kebijakan IMEI yang belum lama ini ditetapkan, perlu mendapat perhatian dan dievaluasi kinerjanya lebih lanjut agar kebijakan IMEI dapat diketahui kekurangan atau kelemahannya agar kebijakan yang baru ini dapat dioptimalkan keberadaannya.

**Tabel 1.2 Jumlah pemohon IMEI yang melakukan Registrasi IMEI
periode Bulan Desember 2021-Februari 2022**

No.	Bulan	Jumlah
1.	Desember 2021	112
2.	Januari 2022	122
3.	Februari 2022	121

Sumber: Seksi PKC (Pelayanan Kepabeanaan dan Cukai) KPPBC Ngurah Rai

Pada tabel diatas dapat kita lihat 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.

Strategi pelayanan masing-masing perusahaan belum tentu sama. Masing-masing perusahaan juga memiliki tujuan tertentu sesuai target yang ingin dicapai. Begitu pula pada KPPBC Ngurah Rai yang ingin memaksimalkan pelayanan registrasi IMEI tersebut. Berdasarkan wawancara dengan pemohon IMEI, karyawan, dan KASI pada seksi PKC 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 registrasi 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.

Sangat perlu untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan registrasi yang masih sangat baru dan lebih banyak hal yang ingin ditingkatkan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang dirasa masih kurang efektif dan upaya apa yang harus ditingkatkan untuk mengoptimalkan pelayanan tersebut.

Pada dasarnya, tujuan dari melakukan evaluasi ini adalah untuk mengetahui sejauh mana suatu kegiatan atau program mengarah dalam mencapai dari tujuan awalnya. Menurut (Ambiyar, 2019) tujuan dan fungsi evaluasi adalah untuk membuat program menjadi lebih baik pada kesempatan berikutnya. Untuk program yang baru dimulai evaluasi dapat memberi data proses pada keberhasilan dan tantangan implementasi awal, dan untuk program yang lebih matang, evaluasi dapat memberikan hasil data beserta program.

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.

Dengan latar belakang diatas, penulis merasa perlu untuk melakukan evaluasi pada elemen-elemen yang ada pada pelayanan registrasi tersebut. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Pelayanan Registrasi IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka adapun rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Bagaimanakah gambaran *exsisting* Pelayanan Registrasi IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) pada KPPBC TMP Ngurah Rai?
- 1.2.2 Bagaimanakah hasil evaluasi Pelayanan Registrasi IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) pada KPPBC TMP Ngurah Rai?
- 1.2.3 Bagaimanakah upaya perbaikan yang dapat dilakukan dalam implementasi Pelayanan Registrasi IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) pada KPPBC TMP Ngurah Rai?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui gambaran *exsisting* mengenai Pelayanan Registrasi IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) pada KPPBC TMP Ngurah Rai?

1.3.2 Untuk mengetahui dan mengevaluasi Pelayanan Registrasi IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) pada KPPBC TMP Ngurah Rai

1.3.3 Untuk mengetahui upaya perbaikan yang dapat dilakukan dalam implementasi Pelayanan Registrasi IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) pada KPPBC TMP Ngurah Rai.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan gagasan dan pemikiran dalam penambahan ilmu atau wawasan tentang penelitian evaluasi terutamanya pada Evaluasi Pelayanan Registrasi IMEI.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau bahan perbandingan serta rekomendasi untuk Instansi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan registrasi IMEI.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana penambahan ilmu mengenai penerapan ilmu Manajemen Mutu/Pelayanan yang didapatkan di bangku kuliah dengan realiasi yang terjadi di lapangan serta sebagai media belajar untuk dapat mengidentifikasi dan memecahkan masalah secara ilmiah.

c. Bagi Civitas Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi di perpustakaan yang nantinya bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya dalam pengembangan sejenis.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, masing – masing tidak dapat dipisahkan karena memiliki keterkaitan antara bab satu dengan yang lainnya. Tujuan dari sistematika penulisan ini adalah agar penulisan skripsi ini terarah dan sistematis. Gambaran setiap bab ini dapat dilihat dari setiap bab, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam Bab ini diuraikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Hasil Penelitian yang dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian tinjauan pustaka ini mencakup tiga sub bab, yang terdiri dari Kajian Teori, Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik), dan Kerangka Pemikiran. Pada bab ini dijelaskan teori-teori dasar mengenai penelitian ini. Selain itu terdapat ringkasan hasil penelitian sebelumnya yang dapat mendukung jalannya penelitian ini, serta Kerangka Pemikiran dari penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan rancangan atau prosedur pengolahan data dari sebuah penelitian yang meliputi; Tempat Penelitian, Objek Penelitian, Jenis Data, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Metode Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran Umum Perusahaan, seperti: Sejarah Singkat Perusahaan, Visi serta Misi Perusahaan. Kemudian mendeskripsikan data yang telah diolah dengan menggunakan teknik analisis menurut *Miles and Huberman Model* yang dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi serta menjelaskan hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan 3 informan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan penjelasan berupa kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan serta saran atau rekomendasi yang dapat peneliti berikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan kebijakan di masa mendatang.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini, yaitu:

1. 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.
2. Hasil evaluasi dalam penelitian ini, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan 3 kelompok informan, yakni pemohon IMEI, karyawan PKC (Pelayanan Kepabeanan dan Cukai) serta KASI (Kepala Seksi) bagian IMEI, dari ketiga kelompok 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.

3. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, yang mengatakan bahwa terdapat kekurangan dalam pelayanan registrasi, adapun upaya perbaikan yang dapat diberikan peneliti berupa rekomendasi yang mungkin dapat dilakukan oleh karyawan 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 di atas diharapkan dapat mengoptimalkan proses pelayanan registrasi IMEI pada KPPBC Ngurah Rai.

1.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yang dapat diterapkan oleh karyawan PKC untuk kedepannya. Sebaiknya 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 desain *x banner* yang berisi sebuah *QR Code* berupa *google form* mengenai survey kepuasan pelanggan agar memudahkan Pemohon IMEI 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. Serta dapat menggunakan dwi bahasa pada *website*, dimana lebih banyak warga negara asing yang mengunjungi *website* tersebut, agar informasi mengenai registrasi IMEI dapat diterima dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, D. S. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Ambiyar. (2019). Metodologi Penelitian Evaluasi Program. In *Alfabeta* (1st ed.). Alfabeta.
- Desita Soviana Putri, N. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul.
- H. Zaenal Mukarom, M. W. L. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- 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*
- Kementerian Keuangan. (2020). Peraturan Dirjen Bea dan Cukai Nomor-05/BC/2020 tentang Tata Cara Pemberitahuan dan Pendaftaran IMEI atas Perangkat Telekomunikasi dalam Pemberitahuan Pabean.
- Kementerian 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.
- Moenir, A.S., (Abdullah Syirad). (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* / H. A.S. Moenir. Bumi Aksara.
- 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.

Rahayu, R. P. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Serta Pengaruh Terhadap Keputusan Memilih Pt Asuransi Jiwasraya Pamekasan. *Physics Education*,

Rosady Ruslan. (2008). *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi*. Rajawali pers.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Tilaar, A. D., & Patmarina, H. (2020). Effect Of Compensation And Motivation To Work The Service Of Hospital Natar Medika. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*

Zellatifanny, C. M. (2019). Respon Pengguna Twitter terhadap Regulasi Pengendalian Akses Ponsel Ilegal melalui Validasi IMEI (Twitter User's Response to Regulation of Contraband Cell Phone Access Control through IMEI Validation). *JURNAL IPTEK KOM : Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*