

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini Negara Indonesia telah melakukan perdagangan antar negara , regional , bilateral , maupun multilateral. Negara Indonesia termasuk ke dalam negara memiliki sumber daya manusia dan sumber daya alam yang melimpah . Sumber daya yang dimiliki Indonesia sangatlah berguna , salah satu kegunaannya yaitu untuk melakukan kegiatan ekspor impor antar negara. Dalam bidang ekonomi kegiatan ekspor merupakan salah satu kegiatan perdagangan antar negara yang memiliki peranan penting dalam melakukan perluasan pasar di beberapa negara serta dapat menambah devisa negara. Kegiatan ekspor dinilai lebih mudah dibandingkan dengan impor karena banyak aturan yang ditetapkan dalam prosedur impor terutama masalah pembayaran pajak. Maka dari itu kegiatan ekspor di suatu negara menjadi kegiatan yang sangat menguntungkan.

Thomas Mun (1571- 1641) mengatakan bahwa salah satu cara untuk menambah kekayaan negara adalah melalui perdagangan antar negara , dengan ketentuan apabila nilai ekspor ke luar negeri lebih besar dibanding nilai impor negara tersebut . Dengan asumsi tersebut mendorong banyak negara untuk melakukan perdagangan internasional (Srolf dkk., 2014). Teori klasik '*Aboslute Advantage*' atau sering disebut teori murni dari Adam Smith juga

mendukung pendapat tersebut dengan pernyataan bahwa perdagangan internasional akan menguntungkan bagi negara yang melakukan perdagangan tersebut jika negara itu mampu memproduksi barang yang secara absolut biayanya lebih rendah dari negara lain.(Mustika dkk., 2015).

Manfaat dari kegiatan ekspor , secara umum yaitu mampu menambah devisa negara , mengenalkan lebih luas produk dalam negeri , memperluas pasar hasil produksi dalam negeri ,serta mampu meningkatkan lapangan pekerjaan . Kegiatan ekspor sudah banyak dilakukan di Indonesia. Berikut adalah data perkembangan ekspor di Indonesia tepatnya di pulau jawa :

TABEL 1.1

Data Perkembangan Ekspor Non Migas (Provinsi)

Periode : 2015-2019 di Pulau Jawa

(Nilai : Juta US\$)

No	Provinsi	2016	2017	2018	2019	2020
1	DKI Jakarta	10,972.6	9,129.7	9,718.3	10,462.5	9,852.0
2	Jawa Timur	17,354.1	17,177.8	17,780.3	17,750.3	19,364.4
3	Jawa Tengah	6,314.2	7,227.9	8,091.6	8,212.8	7,704.2
4	Banten	9,287.9	11,213.6	11,864.4	11,037.0	10,684.7
5	Jawa Barat	25,280.0	28,969.2	30,120.5	29,698.1	26,388.3
6	D.I. Yogyakarta	333.7	390.7	424.7	403.7	415.7

Jumlah	69,208.8 0	69.0	70.648,7	77.743,3	74,409.3 0
--------	---------------	------	----------	----------	---------------

Sumber : kemendag.go.id

Dari Tabel 1.1 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa perkembangan ekspor di Indonesia dalam lima tahun terakhir mengalami fluktuasi , salah satunya yaitu di provinsi D.I. Yogyakarta.Tetapi pada tahun tahun terakhir ekspor Indonesia mengalami penurunan. Penelitian ini dilakukan di D.I Yogyakarta sehingga yang menjadi pusat data adalah data perkembangan ekspor di daerah tersebut. Kegiatan ekspor di D.I Yogyakarta pada tahun 2019 menuju tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 12 US\$.

Eksporir dalam melakukan ekspor menemukan banyak daya saing yang harus dihadapi dalam dunia ekspor di antaranya dalam hal kualitas , kuantitas , harga , ketepatan , dan kecepatan administrasi. Dokumen pelengkap ekspor sangat perlu diperhatikan karena termasuk dalam daya saing ketepatan dan kecepatan administrasi ekspor. Apabila dokumen tersebut bermasalah maka akan menyebabkan tertundanya proses pengiriman suatu barang . Dokumen pelengkap ekspor yang dimaksud adalah dokumen Surat Keterangan Asal (SKA). Surat Keterangan Asal (*Certificate of Origin*) yang selanjutnya disingkat SKA adalah dokumen yang membuktikan bahwa barang ekspor Indonesia telah memenuhi Ketentuan Asal Barang Indonesia (*Rules of Origin*

Indonesia) yang wajib disertakan saat barang ekspor dari Indonesia memasuki wilayah negara tertentu.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2018 tentang Penetapan Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal yang ditetapkan di Jakarta pada 2 Februari 2018 menjelaskan bahwa terdapat 89 instansi/badan/lembaga yang ditetapkan sebagai Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal (yang selanjutnya disingkat IPSKA). Salah satunya adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY ditetapkan sebagai IPSKA dengan nomor kode daerah 12.00 yang berlokasi di Yogyakarta dengan kode identitas daerah adalah YGA sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini. Dengan munculnya peraturan menteri tersebut maka secara langsung Disperindag DIY memiliki kewajiban untuk melayani penerbitan SKA dan tugas lainnya yang telah dijelaskan dalam Keputusan Menteri ini. Dinas Perdagangan dan Perindustrian DIY merupakan instansi yang ditunjuk oleh Kementerian Perdagangan yang bertugas menjadi fasilitator dalam penerbitan Surat Keterangan Asal di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta atau sering disingkat IPSKA (Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal).

Untuk meningkatkan perekonomian nasional pemerintah telah mengatur tata cara perdagangan luar negeri. Surat Keterangan Asal atau yang sering disingkat SKA wajib disertakan ketika barang tersebut memasuki

wilayah negara tertentu untuk mengetahui asal barang tersebut. Surat Keterangan Asal bukan termasuk dalam dokumen perijinan suatu barang melainkan dokumen penyerta barang dalam kegiatan perdagangan khususnya perdagangan ekspor, maka hal tersebut sangat penting bagi eksportir dalam menggunakan pelayanan tersebut. Dokumen ini menjadi syarat lolos tidaknya suatu barang memasuki kawasan perdagangan yang menetapkan pembatasan non tarif, atau untuk mendapatkan fasilitas preferensi tarif khusus untuk wilayah atau negara yang menerapkan.

Untuk menghindari adanya kesalahan yang nantinya akan menimbulkan penolakan dan atau verifikasi dari *buyer* atau *custom* negara tujuan maka eksportir sangat penting dalam melakukan proses penelitian dan pemeriksaan SKA terlebih dahulu. Verifikasi yang terlalu banyak akan mengakibatkan adanya *blacklist* dari negara tujuan yang nantinya kemungkinan bisa menyebabkan kurangnya preferensi yang diberikan kepada eksportir Indonesia. Maka dari itu untuk menentukan kode asal suatu barang eksportir harus melakukan pemeriksaan terhadap perhitungan struktur biaya karena aturan di setiap negara berbeda beda.

Seperti yang telah diketahui bahwa kegiatan ekspor tidak hanya ditujukan ke satu negara saja, dimana negara negara tersebut memiliki kebijakan masing masing yang harus dipahami oleh eksportir dan IPSKA Yogyakarta. Maka dari itu IPSKA Yogyakarta selaku instansi yang melayani

penerbitan Surat Keterangan Asal atau yang sering disingkat SKA harus selalu siap serta paham akan aturan aturan yang setiap saat mengalami perubahan. Mengetahui kebijakan-kebijakan di perdagangan internasional yang sifatnya dinamis , maka dari itu IPSKA Yogyakarta selalu mengikuti perubahan kebijakan-kebijakan tersebut. Kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh internasional dengan negara regional , bilateral , dan multilateral IPSKA Yogyakarta harus menyikapinya dengan serius , sejauh mana kesiapan pelayanan public yang dilakukan IPSKA Yogyakarta dalam mengikuti dinamisasi kebijakan perdagangan internasional tersebut (Marisa, 2016).

Bagi para pengguna SKA dalam melakukan proses kegiatan ekspornya pelayanan publik sangatlah berpengaruh terhadap dinamisasi kebijakan perdagangan internasional , karena jika pelayanan publik dari IPSKA Yogyakarta tidak mengikuti dinamisasi kebijakan tersebut maka akan menyebabkan terhambatnya proses pelayanan publik. Ketidaksiapnya IPSKA Yogyakarta dalam melakukan proses ekspor akan memunculkan adanya hambatan yaitu kebutuhan pelaku ekspor untuk diproses ekspornya tidak bisa diakomodasi. Hal tersebut tentunya akan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna SKA yang memproses ekspornya di IPSKA Yogyakarta. IPSKA Yogyakarta selain dipaksa untuk mengikuti serta memahami dinamisasi kebijakan perdagangan internasional , tetapi juga diminta mampu memberikan pelayanan yang memuaskan untuk para pelanggan atau eksportir.

Berdasarkan penelitian dari Dimas Bagus Wiranatakusuma (2020), dengan metode kuantitatif yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Itu terjadi karena kebaikan persepsi kecepatan layanan, kemudahan bertransaksi, pemahaman karyawan hingga pelanggan, dan layanan antar-jemput oleh karyawan (Amini & Wiranatakusuma, 2020).

Proses pelayanan SKA saat ini terkait adanya wabah covid-19 sudah mulai menggunakan e-SKA. Pada bulan Oktober 2020 dilakukan observasi mengenai pelayanan SKA dan kualitas website e-SKA yang berada di Disperindag Yogyakarta . Menurut pengamatan peneliti proses pelayanan di instansi tersebut masih ditemukan beberapa eksportir yang mengeluh karena kurang terpenuhinya kualitas pelayanan yang memuaskan dan masih belum mengoperasikan website e-SKA dengan baik . Proses pelayanan tersebut hanya membutuhkan waktu kurang lebih 20 menit tetapi kadang proses pelayanan tersebut menjadi lebih lama karena petugas berada di luar Disperindag. Dengan pelayanan seperti itu masih ditemukan ekportir yang mengeluh karena kurang responsifnya petugas dalam melayani proses tersebut. Terkadang juga kendala masalah koneksi internet yang tidak stabil server *down* karena untuk mencetak dokumen yang nantinya akan di tukarkan dengan form perlu adanya *approval* dari petugas Disperidag terkait kelengkapan surat surat yang diajukan (Marisa, 2016).

IPSKA Yogyakarta memiliki 382 eksportir yang terdaftar melakukan pelayanan ekspor di instansi tersebut. Dengan banyaknya jumlah eksportir yang melakukan proses pelayanan ekspor, pihak IPSKA Yogyakarta seharusnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar eksportir yang terdaftar di IPSKA Yogyakarta tidak pindah ke IPSKA daerah lain karena dapat menyusahkan eksportir. Turunnya tingkat ekspor pada tahun 2019 sebesar 21 US\$, seharusnya dijadikan catatan oleh IPSKA Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas *website (website quality)*. Untuk meningkatkan ekspor yaitu dengan meningkatkan daya saing ketepatan dan kecepatan dalam administrasi. Jika IPSKA Yogyakarta tidak mampu memberikan pelayanan tersebut maka kegiatan ekspor akan mendapat dampaknya yang nantinya akan menurunkan tingkat ekspor. Kantor IPSKA tersebar menjadi beberapa kantor di berbagai wilayah di Indonesia. Maka eksportir dalam mendaftarkan SKA bisa di wilayah manapun, sesuai dengan keinginan mereka. Biasanya mereka memilih IPSKA yang memiliki kinerja yang baik dalam memenuhi kebutuhan eksportir dan melayaninya dengan baik untuk memberikan kepuasan bagi eksportir.

Mengetahui bahwa kegiatan ekspor merupakan kegiatan yang penting bagi suatu negara untuk menambah devisa negara, maka pemerintah seharusnya mampu menyediakan fasilitas untuk mendukung kelancaran kegiatan ekspor tersebut. Pemerintah harus lebih mementingkan kebutuhan

eksportir sehingga kegiatan ekspor tersebut mampu berjalan lancar. Pemerintah diminta untuk menjalankan pemerintahannya dengan baik atau yang sering disebut dengan “ *good governance* “. *Good governance* ini muncul karena adanya tuntutan dari masyarakat. Dengan adanya tuntutan tersebut masyarakat diharapkan mampu menciptakan kemajuan kinerja sehingga pemerintah nantinya dapat menjalankan prinsip *good governance* dengan memberikan kualitas layanan dengan baik yang nantinya akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gusrina Marisa tahun 2016 yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Eksportir Pengguna SKA (Surat Keterangan Asal) pada IPSKA (Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal) Provinsi Jawa Timur , diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan eksportir di provinsi Jawa Timur. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan dalam pelayanan publik dalam akan mempengaruhi pada tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna jasa pelayanan tersebut (Marisa, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Januar Efendi Panjaitan tahun 2016 yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung , diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Bandung . Dari penelitian tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanann dalam

melayani pelanggan JNE sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan JNE Cabang Bandung tersebut (Panjaitan & Yuliati, 2016).

Pada era modernisasi saat ini sistem pelayanan publik mulai berkembang mengikuti perkembangan zaman dengan memunculkan pelayanan yang berbasis elektronik yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik yang berbasis elektronik ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik berbasis elektronik ini adalah pelayanan yang bersifat online sehingga dapat berjalan sesuai perkembangan zaman serta keinginan dan kapasitas masyarakat sebagai pengguna. Aplikasi berbasis elektronik ini di lingkungan pemerintahan sering dikenal dengan istilah *Electronic Government* (E-Gov) yang dianggap mampu memperbaiki kualitas pelayanan dalam ruang lingkup pemerintah kepada para stakeholder serta mampu meningkatkan kinerja yang masih face to face menjadi komputersasi dalam dunia pemerintahan.

Islam mengajarkan bahwa apabila ingin memberikan jasa pelayanan maka sebaiknya berikanlah pelayanan yang berkualitas, jangan sekali kali memberikan jasa yang tidak selayaknya diberikan terhadap orang lain.

Sebagaimana firman Allah dalam Q.S Ali Imran [3] : 159 yang berbunyi :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Ayat diatas menjelaskan tentang larangan untuk bersikap kasar dalam berbicara dan memiliki hati yang keras dalam menghadapi mereka, karena niscaya mereka akan pergi dan menjauhimu , maka dari itu baik buruk nya sikap yang diberikan kepada konsumen sangat menentukan sukses tidaknya bisnis yang dijalankan (Wardani, 2017).

E-government biasanya ditampilkan dalam bentuk *website*. Standar kualitas *website* yang dimiliki atau dikelola pemerintah seharusnya memiliki standar yang sesuai dari segi kecepatan, *homepage*, *content*, kemudahan dalam mengakses, informasi publik, *usability*, dan lain-lain. Hal ini akan berpengaruh kepada masyarakat atau pengguna *website*, karena tujuan dari *electronic government* yang meningkatkan kualitas pelayanan, maka sudah seharusnya didukung dengan kualitas *website* yang baik. *Website* yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah e-ska.kemendag.go.id (e-SKA) yang berwujud aplikasi dengan fungsi mempersingkat waktu penerbitan SKA. Sistem e-SKA ini berwujud aplikasi yang bermanfaat pada menjadi singkatnya waktu penerbitan SKA (Al Balushi & Ali, 2016). Sistem e-SKA adalah sistem yang dikembangkan oleh Kementrian Perdagangan berbasis web yang terhubung ke semua IPSKA yang memiliki fungsi sebagai sistem penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) secara elektronik. Sistem ini akan mengirimkan data data SKA yang ditukaran secara internasional (Kementrian Perdagangan, 2013).

Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian oleh Manik tahun 2017 dengan metode kualitatif dan hasil yang diperoleh adalah dampak dari adanya perkembangan website ini diperoleh dampak positif dan negatif. Dampak positif dari perkembangan *website* yang lebih baik, akan berpengaruh terhadap kualitas kegunaan serta informasi yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website*, sedangkan untuk kualitas layanan interaksi memberikan dampak negatif terhadap kepuasan pengguna *website*. Maka dari itu dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa *website quality* memiliki pengaruh pada tingkat kepuasan pengguna website atau pengguna jasa pelayanan *website* tersebut (Manik dkk., 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Basrah.S tahun 2019 dengan metode kuantitatif diperoleh hasil bahwa kualitas *website* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang, kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang, serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap minat pembelian ulang (Saidani dkk., 2019).

Kualitas pelayanan SKA dan kualitas *website* (*website quality*) memiliki konsep yang berbeda tetapi keduanya sama- sama memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada eksportir. Kualitas pelayanan secara manual dilakukan melalui beberapa tahap yaitu verifikasi dokumen oleh petugas, tanda tangan dokumen oleh petugas, arsip dokumen oleh petugas dan

tahap tahap lainnya yang dilakukan oleh petugas. Kegiatan tersebut sekarang tidak lagi dilakukan karena mengingat adanya Covid-19 yang dianjurkan untuk mematuhi protokol dan menghindari kontak komunikasi face to face dengan orang lain maka pelayanan SKA sedikit berbeda. Proses penerbitan SKA diganti dengan menggunakan e-SKA yang di dapatkan dari *website* e-ska kemendag.go.id. Dalam menganalisis kualitas pelayanan *website* tersebut berbeda dengan kualitas pelayanan SKA secara manual. Konsep yang digunakan dalam menganalisis indikator *website quality* meliputi *server* , desain *website* , dan lainnya yang berhubungan dengan *website*. Dengan munculnya perbedaan penggunaan indikator dari perbedaan konsep maka dalam penelitian ini penulis memisahkan antara kualitas pelayanan SKA yang dilakukan secara manual dan kualitas pelayanan SKA secara elektronik atau yang disebut dengan *website quality*.

Dengan demikian , penulis dapat mengambil judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Asal (SKA) dan Kualitas *Website (Website quality)* Terhadap Kepuasan Eksportir “ study kasus Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan Surat Keterangan Asal (SKA) terhadap kepuasan eksportir di Disperindag DIY ?

2. Apakah terdapat pengaruh dari kualitas *website* terhadap kepuasan eksportir di Disperindag DIY ?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan Surat Keterangan Asal (SKA) terhadap kepuasan eksportir di Disperindag DIY.
2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan eksportir di Disperindag DIY.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi
 - a) Penelitian ini dilakukan untuk menambah karya tulis yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan review bagi pembaca.
 - b) Penelitian ini dilakukan untuk memberikan edukasi bagi si pembaca dari adanya pengaruh kualitas pelayanan Surat Keterangan Asal (SKA) dan kualitas *website* terhadap kepuasan eksportir di Disperindag DIY.
 - c) Penelitian ini dilakukan untuk memberikan referensi bagi si pembaca dalam rangka membuat sebuah penelitian atau bahan acuan untuk perbandingan dalam penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Surat Keterangan Asal (SKA) dan kualitas *website* terhadap kepuasan eksportir di Disperindag DIY.
2. Bagi Praktisi
 - a) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti untuk dapat mengetahui lebih luas mengenai pelaksanaan dan pelayanan penerbitan SKA oleh Disperindag DIY.

b) Bagi Disperindag DIY

- Penelitian ini dilakukan untuk dapat dijadikan acuan oleh Disperindag DIY dalam mengambil sebuah keputusan serta menentukan kebijakan yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan eksportir.
- Penelitian ini dilakukan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Asal agar lebih baik lagi.
- Penelitian ini dilakukan untuk dapat dijadikan edukasi oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY dalam memberikan pelayanan SKA serta kualitas *website* dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan eksportir.

c) Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.