

Hubungan Integrated Border Management , Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) dan Imigrasi Terhadap Service dan Quality.

¹⁾ Heri Prasetyo, ²⁾ Wahyu jatikusumo,

¹⁾Email: heri.prasetyo@pip-semarang.ac.id

²⁾Email: wahyujatikusumo@gmail.com

Corresponding author: Wahyu Jatikusumo

Abstrak: Riset terdahulu atau riset yang relevan sangat penting dalam suatu riset atau artikel ilmiah. Riset terdahulu atau riset yang relevan berfungsi untuk memperkuat teori dan fenomena hubungan atau pengaruh antar variable. Artikel ini mereview faktor-faktor yang memengaruhi service dan quality, yaitu Integrated Border Management , Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) dan Imigrasi , suatu studi literatur keimigrasian. Tujuan penulisan artikel ini guna membangun hipotesis pengaruh antar variabel untuk digunakan pada riset selanjutnya. Hasil artikel literature review ini adalah: 1) Integrated Border Management berpengaruh terhadap service dan quality; 2) Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) berpengaruh terhadap service dan quality; dan 3) Imigrasi berpengaruh terhadap servis dan quality.

Keyword: *Integrated Border Management , Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa), Imigrasi dan servis dan quality.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Setiap mahasiswa baik Strata 1, Strata 2 dan Strata 3, harus melakukan riset dalam bentuk skripsi, tesis dan disertasi. Begitu juga bagi dosen, peneliti dan tenaga fungsional lainnya aktif melakukan riset dan membuat artikel ilmiah untuk di publikasi pada jurnal-jurnal ilmiah.

Karya ilmiah merupakan sebagai salah syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan studi pada sebagian besar Perguruan Tinggi di Indonesia. Ketentuan ini berlaku untuk semua level jenjang pendidikan yaitu Skripsi strata satu (S1), Tesis strata dua (S2) Disertasi strata tiga (S3).

Berdasarkan pengalaman empirik banyak mahasiswa dan author yang kesulitan dalam mencari artikel pendukung untuk karya ilmiahnya sebagai penelitian terdahulu atau sebagai penelitian yang relevan. Artikel yang relevan di perlukan untuk memperkuat teori yang di teliti, untuk melihat hubungan atau pengaruh antar variabel dan membangun hipotesis. Artikel ini membahas pengaruh Integrated Border Management , Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa), dan Imigrasi terhadap service dan quality, suatu studi literature review dalam bidang keimigrasian.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat di rumuskan permasalahan yang akan dibahas guna membangun hipotesis untuk riset selanjutnya yaitu:

1. Apakah Integrated Border Management berpengaruh terhadap service dan quality?
2. Apakah Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) berpengaruh terhadap service dan quality?
3. Apakah Imigrasi berpengaruh terhadap service dan quality?



KAJIAN TEORI

Service dan Quality / Pelayanan dan Kualitas

Servis dan Quality adalah merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan. (Tjiptono, 2017). Dimensi atau indikator servis dan quality adalah Keseluruhan produk (Overall Integrated Border Management), Dimensi, improvement, Customs-Excise Information System And Automation (Ceisa), Konfirmasi Harapan (Confirmation of Expectations), Niat Beli Ulang (Repurchase Intention), Kesiapan Untuk Merekomendasikan (Willingness to Recommend), Ketidakpuasan Pelanggan (Customer Dissatisfaction) (Tjiptono, 2017).

Service dan quality adalah secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk atau layanan yang dirasakan dengan harapan. adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima (Kotler dan Keller, 2016). Dimensi atau indikator service dan quality adalah Produk (produk keimigrasian Integrated Border Management dan produk keimigrasian, Customs-Excise Information System And Automation (Ceisa)), customer, Reliability (keandalan), Responsiveness (tingkat responsif atau tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (empati) dan Tangible (berwujud) (Kotler dan Keller, 2016).

Service dan quality adalah Kualitas layanan jasa (service quality) sudah dianggap sebagai salah satu elemen kunci dari kesuksesan penyedia layanan karena dapat menyebabkan pelanggan menjadi puas (Chow et al., 2007; Gilbert & Velotsou, 2006). Dimensi atau indikator service dan quality adalah produk (Integrated Border Management dan Customs-Excise Information System And Automation (Ceisa)), Layanan (Chow et al., 2007; Gilbert & Velotsou, 2006).

Service dan quality ini sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Sulaiman Abdullahi Bambale, Inshah Malik, Kaltume Mohammed Kamsel, 2020), (Richa Verma, 2020), dan (Bobby W Loyyl, Manish Kumar, 2018).

Integrated Border Management

Integrated Border Management adalah jaminan bahwa lembaga Border Agency atau pihak-pihak yang berwenang dalam tugas dan fungsinya untuk melakukan pengawasan, pelayanan, serta pengamanan di wilayah perbatasan Indonesia, (Abimanyu Hendi Asyono, 2020). Dimensi atau indikator Integrated Border Management adalah system, Ceisa, importance performance analysis, service dan quality (Abimanyu Hendi Asyono, 2020).

Integrated Border Management adalah organisasi dan pengawasan kegiatan lembaga perbatasan untuk memenuhi tantangan umum dalam memfasilitasi pergerakan orang dan barang yang sah sambil menjaga keamanan perbatasan dan memenuhi persyaratan hukum nasional (British Trade Facilitation Policy Note, 6 pp, 2024). Dimensi atau indikator Integrated Border Management adalah System, Imigrasi, dan Service Quality (A. Rahman, 2019).

Integrated Border Management adalah Manajemen perbatasan oleh pemerintah diselenggarakan oleh beberapa instansi yang saling berkolaborasi dan memiliki fungsi dan uraian tugas yang jelas. Namun, kenyataannya khususnya di Indonesia masih perlu koordinasi dan tugas fungsi yang jelas dan tidak tumpang tindih (Rusmiyati et al., 2022). Dimensi atau indikator Integrated Border Management adalah pelayanan, service dan quality, instansi (Rusmiyati et al., 2022).



Integrated Border Management sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Mesy Faridah H, S.STP, MPA, 2022), (Alma'arif, S.IP, MA, 2022), dan (Afni Nooraini, S.IP, M.Si, 2022).

Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa)

Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) adalah Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) adalah sistem pelayanan dan pengawasan yang diawasi langsung oleh Pusat Informasi dan Teknologi Dirjen Bea Cukai. Bila gangguan terhadap sistem ini terjadi, maka pelayanan dokumen Bea Cukai di seluruh pelabuhan yang ada di Indonesia turut mengalami gangguan (Rudy Sangian,2015). Dimensi atau indikator Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) adalah Integrated Border Management , imigrasi, sistem, servis dan quality yang diberikan (Rudy Sangian,2015).

Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) adalah digunakan untuk membantu proses bisnis kerja terkait kepabeanan dan cukai lainnya (Tivara Merliana Putri, 2021). Dimensi atau indikator Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) adalah Sistem, IBM, keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, service dan quality.(Tivara Merliana Putri, 2021).

Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) adalah Merupakan sistem informasi utama yang digunakan oleh DJBC. Di era teknologi 4.0, sistem informasi dan teknologi merupakan bagian terpenting dalam sebuah organisasi. (Muhammad Anshar Syamsuddin, 2021). Dimensi atau indikator Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) adalah produk, service dan quality, Komunikasi, Imigrasi (Muhammad Anshar Syamsuddin, 2021).

Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Novi Mugi Utaminingsih,2014, ukki Nugrahawan Hanafi,2015 , Ian Sudiana, 2015).

Imigrasi

Imigrasi adalah perpindahan orang berasal suatu tempat atau negara menuju ke kawasan atau negara lain. ada kata emigratio yang mempunyai arti yang tidak sama, yaitu perpindahan penduduk berasal suatu wilayah atau negara keluar menuju daerah atau negara lain. kebalikannya, kata imigratio pada bahasa Latin memiliki arti perpindahan penduduk berasal suatu negara untuk masuk ke pada negara lain (Mudahakir, 2022). Dimensi atau indikator Imigrasi adalah orang, servis dan quality yang diberikan oleh pemerintahan, Integrated Border Management dari pelanggan (Mudahakir, 2022).

Imigrasi adalah Imigrasi dari asal bahasa Latin migratio yg ialah perpindahan orang berasal suatu tempat atau negara menuju ke kawasan atau negara lain. (MM Ramadhan,2022). Dimensi atau indikator Imigrasi adalah orang, negara asal, negara tujuan, sistem IBM, service dan quality (MM Ramadhan,2022).

Menurut Wagiman dalam buku Hukum Pengungsi Internasional (2012), imigrasi adalah perpindahan penduduk dari suatu negara masuk ke negara lain dengan sistem terintegrasi. Dimensi atau indikator Imigrasi adalah penduduk, negara, sistem, aturan, pelayanan negara dan kualitas (Wagiman, 2012).

Imigrasi sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Santoso,2014),(Joselinda,2017), (VG Puspitasari,2019).



Tabel 1
Penelitian terdahulu yang relevan

No	Author (tahun)	Hasil Riset terdahulu	Persamaan dengan artikel ini	Perbedaan dengan artikel ini
1	Tjiptono, 2017	Integrated Border Management , produk (Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa)) dan Imigrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	Integrated Border Management , Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) dan Imigrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	X4 Konfirmasi harapan (Confirmation of Expectations), X5 Niat beli ulang (Repurchase Intention), X6 Kesiediaan untuk merekomendasikan (Willingness to Recommend), X7 ketidakpuasan pelanggan (Customer Dissatisfaction)
2	Kotler dan Keller, 2016	Produk (Integrated Border Management , Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa)) dan Imigrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality pada pelayanan kepabeanaan	Integrated Border Management , Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) dan Imigrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	X8 Reliability (keandalan), X9 Responsiveness(tingkat responsif atau tanggap), X10 Assurance (Jaminan),X11 Empathy (empati) dan X12 Tangible (berwujud)
3	Chow et al., 2007; Gilbert & Velotsou, 2006	Integrated Border Management , Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) dan Imigrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	Integrated Border Management dan Imigrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	
.4	Abimanyu Hendi Asyono, 2020	Border system , Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) dan Imigrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	Ceisa dan imigrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	X13 importance performance analysis



.5	British Trade Facilitation Policy Note, 6 pp, 2024	system , dan Imigrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	-	
6	Rusmiyati et al., 2022	Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) dan Imigrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) berpengaruh terhadap service dan quality	
7	Rudy Sangian,2015	Integrated Border Management, imigrasi, service quality berpengaruh terhadap Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa)	Integrated Border Management , service quality berpengaruh terhadap Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa)	
8	Tivara Merliana Putri, 2021	Sistem, IBM, service dan quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	Sistem, IBM, service dan quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	
9	Muhammad Anshar Syamsuddin, 2021	produk, service dan quality, Komunikasi, Imigrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	produk, service dan quality, Imigrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	
10	Mudahakir, 2022	orang, servis dan quality yang diberikan oleh pemerintahan, Integrated Border Management dari pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	orang, servis dan quality yang diberikan oleh pemerintahan, Integrated Border Management dari pelanggan, , berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	X14 orang
11	MM Ramadhan,2022	orang, negara asal, negara tujuan, sistem IBM berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	sistem IBM berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	X14 Orang, x 15 negara asal tujuan



12	Wagiman, 2012	penduduk, negara, sistem, aturan, pelayanan negara dan kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	penduduk, negara, sistem, aturan, pelayanan negara dan kualitas Imigrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap service dan quality	
----	---------------	---	--	--

METODE PENULISAN

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan kajian pustaka. Mengkaji teori dan hubungan atau pengaruh antar variabel dari buku-buku dan jurnal baik secara *off line* di perpustakaan dan secara *online* yang bersumber dari Mendeley, Elicit, Scholar Google dan media online lainnya.

Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Artinya harus digunakan secara induktif sehingga tidak mengarahkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Salah satu alasan utama untuk melakukan penelitian kualitatif yaitu bahwa penelitian tersebut bersifat eksploratif, (Ali & Limakrisna, 2013).

PEMBAHASAN

Berdasarkan Kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan maka pembahasan artikel *literature review* ini dalam konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia adalah:

1. Pengaruh Integrated Border Management terhadap service dan quality

Integrated Border Management berpengaruh terhadap service dan quality, di mana dimensi atau indikator Integrated Border Management (Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa), pelayanan) berpengaruh terhadap dimensi atau indikator service dan quality (Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa), pelayanan), (Tjiptono, 2017).

Untuk meningkatkan service dan quality dengan memperhatikan Integrated Border Management, maka yang harus dilakukan oleh adalah system Improvement, dimana meningkatkan pengalaman kualitas dengan demikian memiliki dampak besar terhadap kepuasan pengguna (Mark van Hagen, 2015).

Integrated Border Management berpengaruh terhadap service dan quality, apabila Integrated Border Management di persepsikan baik oleh pelanggan konsumen maka ini akan dapat meningkatkan kualitas service dan quality, (Tjiptono, 2017).

Integrated Border Management berpengaruh terhadap service dan quality, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Tjiptono, 2017), (Kotler dan Keller, 2016), dan (Chow et al., 2007; Gilbert & Velotsou, 2006).

2. Pengaruh Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) terhadap service dan quality

Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) berpengaruh terhadap service dan quality, dimana dimensi atau indikator Integrated Border Management (J Griffin, 1995) berpengaruh terhadap dimensi atau indikator service dan quality (Integrated Border Management, nilai harga jual, servis dan quality), (Rudy Sangian, 2015).

Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) berpengaruh terhadap service dan quality, apabila Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) di persepsikan baik oleh pelanggan konsumen maka ini akan dapat meningkatkan kualitas layanan service dan quality, (Tivara Merliana Putri, 2021).



Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa) berpengaruh terhadap service dan quality, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Novi Mugi Utaminingsih,2014), (Ukki Nugrahawan Hanafi,2015) , (Ian Sudiana, 2015).

3. Pengaruh Imigrasi terhadap service dan quality

Imigrasi berpengaruh terhadap service dan quality, dimana dimensi atau indikator Integrated Border Management System dan Imigrasi berpengaruh terhadap dimensi atau indikator service dan quality (penumpang, servis dan quality yang diberikan), (A. Rahman, 2019).

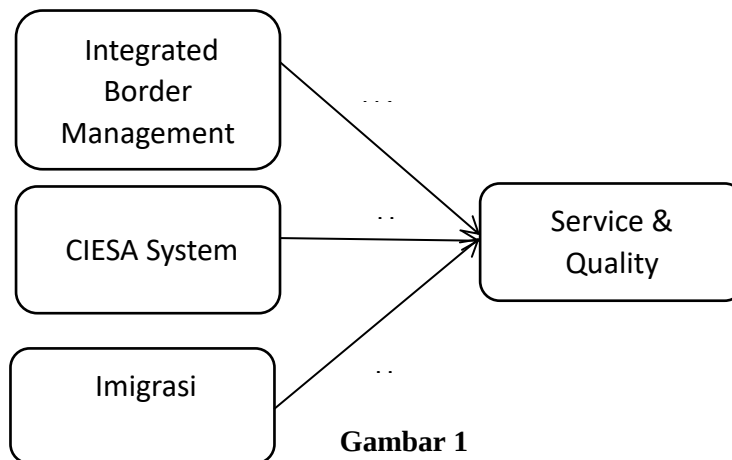
Untuk meningkatkan service dan quality dengan memperhatikan Imigrasi , maka yang harus dilakukan adalah peningkatan kenyamanan atas keamanan kepabeanan, dimana waktu tempuh sangat berpengaruh ((Mudahakir, 2022).

Imigrasi berpengaruh terhadap service dan quality, apabila Integrated Border Management di persepsikan baik oleh pelanggan konsumen maka ini akan dapat meningkatkan jumlah kedatangan dari dan menuju negara asal pada service dan quality, (MM Ramadhan,2022).

Imigrasi berpengaruh terhadap service dan quality, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: ((Santoso,2014),(Joselinda,2017), (VG Puspitasari,2019).

Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, penelitian terdahulu yang relevan dan pembahasan pengaruh antar variabel, maka di peroleh rerangka berfikir artikel ini seperti di bawah ini.



Gambar 1
Kerangka Konseptual

Berdasarkan *conceptual* di atas, Integrated Border Management , Costums-Excise Information System And Automation (Ceisa), dan Imigrasi berpengaruh terhadap service dan quality. Selain dari tiga variabel eksogen ini yang memengaruhi service dan quality, masih banyak variabel lain yang mempengaruhinya diantaranya adalah:

- x4- Konfirmasi harapan (Confirmation of Expectations): (Tjiptono, 2017)
- x5- X5 Niat beli ulang (Repurchase Intention): (Tjiptono, 2017), (Author-2, th), dan (Author-3).
- x6- Kesiediaan untuk merekomendasikan (Willingness to Recommend): (Tjiptono, 2017), (Author-2, th), dan (Author-3).
- x7- ketidakpuasan pelanggan (Customer Dissatisfaction) (Tjiptono, 2017), (Author-2, th), dan (Author-3).
- x8- Reliability (keandalan): (Kotler dan Keller, 2016), (A. Rahman, 2019), dan (Author-3).
- x9 Responsiveness(tingkat responsif atau tanggap): (Kotler dan Keller, 2016), (A. Rahman, 2019)
- x10 Assurance (Jaminan): (Kotler dan Keller, 2016), (A. Rahman, 2019)
- x11 Empathy (empati): (Kotler dan Keller, 2016), (A. Rahman, 2019)



- i) X12 Tangible (berwujud) : (Kotler dan Keller, 2016), (A. Rahman, 2019)
- j) X13 Commuter line: (Johannes Partogi, M. Dewangga, P. Hutaauruk, 2017)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan teori, artikel yang relevan dan pembahasan maka dapat dirumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya:

1. Integrated Border Management memiliki pengaruh terhadap service dan quality.
2. Customs-Excise Information System And Automation (Ceisa) memiliki pengaruh terhadap service dan quality.
3. Imigrasi memiliki pengaruh terhadap service dan quality.

Saran

Saran pada artikel ini yang tepat adalah bahwa masih banyak faktor penunjang service dan quality, selain dari Integrated Border Management, Customs-Excise Information System And Automation (Ceisa), dan Imigrasi pada semua tipe dan level organisasi atau perusahaan, oleh karena itu masih di perlukan kajian yang lebih lanjut untuk mencari faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi service dan quality selain yang variabel yang diteliti pada artikel ini. Faktor lain tersebut seperti x4, x5, x6, x7, x8, x9, x10, x11, x12, x13,

Bibliography

- Sulaiman Abdullahi Bambale, Inshah Malik, Kaltume Mohammed (2020),
Service Quality on Electric Train Services (ETS) in Kuala Lumpur Malaysia
- Richa Verma (2020), Service Quality as Integrated Border Management and Customs-Excise Information System And Automation (Ceisa)
- Bobby W Loyyl, Manish Kumar (2018) A Critical Analysis on Service Quality and Customer Retention
- Tjiptono (2017), Strategi Pemasaran
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: Marketing Management
- Chow et al., 2007; Gilbert & Veloutsou, 2006 Marketing
- F. Monsuur, M. Quddus (2017). The Impact of Train and Station Types on Perceived Rail Service Quality
- J. Griffin, (2005). "Customs-Excise Information System And Automation (Ceisa), how to earn it and how to keep it,"
- Ahmad Saifalddin Abu-Alhaija, R. Yusof, H. Hashim, N. Jaharuddin (2018)
Determinants of Customs-Excise Information System And Automation (Ceisa) : A Review and Future Directions 1
- Fedelis Brian Putra Perkasa, Andi W.R. Emanuel, (2020)
Gamifikasi sebagai Metode untuk Mendapatkan Customs-Excise Information System And Automation (Ceisa): Review Literatur
- DK Gultom, M Arif, M Fahmi - Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister ..., 2020
- SR Sasongko - Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 2021
- N Novianti, E Endri, D Darlius - MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, 2018
- Mark van Hagen, (2015) Journal of Traffic and Transportation Engineering 3 (2015) 7-18, doi: 10.172652328-21422015.01.002
- Mirosław Antonowicz, Tomasz Moś.(2018). Management model of railway stations with the focus on sustainable development of public transport



Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang adanya Perubahan Undang-Undang No.16 Tahun 1995 tentang Kepabeanan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia yang ditetapkan pada Nomor 55 Tahun 2008 tentang dikenakan adanya Bea Keluar Terhadap Barang Ekspor

Peraturan Menteri Keuangan, yang ditetapkan pada Nomor 145/PMK.04/2007 jo. PMK No. 148/PMK.04/2011 jo. PMK No. 145/PMK.04/2014 tentang Ketentuan Kepabeanan di Bidang Ekspor.

Peraturan Menteri Keuangan, yang ditetapkan pada Nomor 214/PMK.04/2008 jo. PMK No. 146/PMK.04/2014 jo. PMK No. 86/PMK.04/2016 tentang adanya Pemungutan Bea Keluar.

Peraturan Menteri Keuangan, yang ditetapkan pada Nomor 224/PMK.04/2015 tentang Pengawasan Terhadap barang Impor atau Ekspor, barang yang Larangan dan/atau Pembatasan.

Peraturan Menteri Keuangan, yang ditetapkan pada Nomor 13/PMK.010/2017 tentang Penetapan terhadap Barang Ekspor yang Dikenakan Bea Keluar dan Tarif Bea Keluar.

Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai, yang ditetapkan pada Nomor PER-32/BC/2014 jo. PER-29/BC/2016 tentang Tata Laksana Kepabeanan di Bidang Ekspor.

Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai, yang ditetapkan pada Nomor P-41/BC/2008 jo. P-07/BC/2009 jo. PER-18/BC/2012 jo. PER-34/BC/2016 tentang adanya Pemberitahuan Pabean Ekspor.

Bidang Cukai

Undang-undang Republik Indonesia yang ditetapkan pada Nomor 11 Tahun 1995 tentang Cukai yang telah diubah dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2007 tentang Perubahan tersebut.

Peraturan Menteri Keuangan (PMK) yang ditetapkan pada No. 62/PMK.011/2010 tentang Tarif Cukai produk Alkohol, Minuman Yang Mengandung Etil Alkohol, Dan Konsentrat Yang Mengandung Alkohol;

Peraturan Menteri Keuangan yang ditetapkan pada Nomor 181/PMK.011/2009 tentang Tarif Cukai Hasil barang tembakau;

Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai yang ditetapkan pada Nomor: P-43/BC/2009 tentang Tata Cara Penetapan Tarif Cukai Hasil barang Tembakau;

Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai yang ditetapkan pada Nomor: P – 22/BC/2010 tentang Tata Cara Pemungutan Cukai Etil Alkohol, Minuman Mengandung Etil Alkohol, dan Konsentrat Mengandung Etil Alkohol.

<https://www.gov.uk/research-for-development-outputs/integrated-border-management#contents>

Penguatan Reformasi Sekt enguatan Reformasi Sektor Keamanan Di Wila eamanan Di Wilayah Perbatasan erbatasan (Border) Indonesia <https://scholarhub.ui.ac.id/jkskn/>



(<http://m.suarasurabaya.net/>, 11/11/2015).

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., & Tsiouridou, 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>

<https://supplychainindonesia.com/peranan-penting-customs-excise-information-system-and-automation-ceisa-dalam-aktivitas-kepelabuhanan/>

