

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas perumusan dan pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan pengawasan, penegakan hukum, layanan, dan optimalisasi penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada (Safitri & Almadani, 2023). Direktorat Jenderal Bea dan Cukai bertanggung jawab atas pelaksanaan beberapa tugas utama Kementerian Keuangan di bidang kepabeanan dan cukai sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh menteri, serta menjaga kebijakan pemerintah terkait dengan barang yang masuk atau keluar Daerah Pabean dan pemungutan bea masuk dan cukai, serta pungutan negara lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Purnomo & Riyadi, 2022). Indonesia telah berubah dari negara pengekspor barang mentah dan setengah jadi menjadi negara pengekspor barang industri dan industri berteknologi tinggi (Hidayat et al., 2023).

Saat ini, Teknologi Informasi (TI) menjadi kebutuhan primer disegala bidang. Banyaknya perusahaan yang memperbarui teknologinya sesuai dengan perkembangan zaman. Salah satu teknologi informasi yang digunakan oleh perusahaan adalah aplikasi yang biasanya didesain sesuai dengan kebutuhan masing-masing perusahaan. Aplikasi merupakan suatu perangkat lunak yang dibuat khusus untuk memenuhi kebutuhan berbagai aktivitas maupun pekerjaan manusia. Dalam hal ini, aplikasi sangat berpengaruh terhadap kinerja disuatu perusahaan yang membutuhkan pengolahan data. Dengan adanya aplikasi yang digunakan tersebut, memudahkan menyelesaikan pengolahan data maupun yang lainnya dengan waktu yang efisien. Sejak tahun 2011, DJBC telah membangun Customs-Excise Information System and Automation (CEISA), yang merupakan konsep

pengembangan teknologi informasi dan komputer yang terintegrasi. Ini adalah sistem informasi khusus kepabeanan dan cukai (Zahratul, Najwa; Syifaul & Hasugian, 2023).

CEISA adalah Sistem Informasi Kepabeanan dan Cukai milik Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang terdiri dari berbagai subaplikasi yang digunakan untuk administrasi, layanan, pengawasan, dan hal lain yang terkait dengan tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Aplikasi ini akan membantu pengguna jasa menyampaikan dokumen impor secara cepat, tanpa kertas, dan secara tidak langsung, jika ada keterlambatan, keterlambatan dapat dilacak melalui aplikasi (Purnomo & Riyadi, 2022). Pengembangan aplikasi modul CEISA manifest ini diharapkan juga dapat meningkatkan pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai (Murti & Vikaliana, 2021). Kinerja organisasi akan tercapai dengan baik apabila kinerja pegawai mengalami kenaikan secara signifikan. Namun demikian, tidak semua karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan perusahaan. Ini karena tingkat kepuasan karyawan, juga dikenal sebagai kepuasan kerja terhadap perusahaan dan pekerjaannya. Jika seorang karyawan tidak puas dengan pekerjaannya atau dengan lingkungan kerjanya di tempat kerja, maka karyawan tersebut tidak akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja karyawan organisasi. CEISA 4.0 diterapkan oleh semua perusahaan dibidang kepabeanan. Perusahaan menekankan pentingnya kepuasan pelanggan dan memiliki tim yang didukung jaringan global untuk mengelola semua fase transportasi, termasuk angkutan udara dan laut. Selain itu, mereka menawarkan layanan truk untuk transportasi darat dan penyewaan crane untuk berbagai kebutuhan. Mereka juga menyediakan layanan pelayaran melalui jalur darat dan laut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Pengaruh Kemudahan dan Kepuasan**

Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pengguna Aplikasi CEISA 4.0 Di Wilayah Tanjung Perak”

1.2 Rumusan Masalah :

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan aplikasi CEISA 4.0 berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah pengaruh kemudahan aplikasi CEISA 4.0 dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan?

1.3 Batasan Masalah

Permasalahan pada identifikasi masalah tersebut tidak akan dibahas secara keseluruhan karena berbagai keterbatasan dan menghindari meluasnya permasalahan serta agar lebih mudah dipahami dan dimengerti maka dalam penelitian ini penulis memberikan batasan-batasan mengenai masalah yang diteliti, yaitu Pengaruh Kemudahan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pengguna Aplikasi CEISA 4.0 Di Wilayah Tanjung Perak.

1.4 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan aplikasi CEISA 4.0 terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan aplikasi CEISA 4.0 dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi peneliti sendiri, maupun bagi para pembaca atau pihak-pihak yang berkepentingan.

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah referensi mengenai pengujian terhadap kemudahan aplikasi CEISA 4.0 dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di wilayah Tanjung Perak sehingga memungkinkan penulis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik. Serta sebagai referensi untuk penulisan di masa yang akan datang.

2. Manfaat dalam praktik atau implementasi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai informasi yang dapat menjadi bahan pertimbangan kebijakan terutama oleh perusahaan yang berada di wilayah Tanjung Perak dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga kinerja karyawan lebih baik dari tahun ke tahun.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematikan penulisan sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi 4aria orientasi penelitian. Selain itu terdapat batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penelitian tugas akhir ini lebih terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan dan pengelolaan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan dimasa yang akan datang.