|  |
| --- |
| **EVALUASI KEPENTINGAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP**  **LAYANAN FREE TRADE AGREEMENT CENTER**  **DI INDONESIA**  Diana Darmawan  Sekretariat Direktorat Jenderal Perundingan Perdagangan Internasional  Kementerian Perdagangan  Email: diana.darmawan@kemendag.go.id |
| **Abstrak**  Indonesia telah memiliki beberapa perjanjian perdagangan dengan negara mitra, namun pemanfaatannya masih belum optimal. Salah satu penyebabnya adalah *asymmetric information* antara pemerintah dan pelaku usaha, di mana informasi yang diperoleh para pelaku usaha tidak diterima secara sempurna. Untuk itu, Kementerian Perdagangan mendirikan Free Trade Agreement (FTA) Center untuk membantu pemerintah dalam mengatasi *asymmetric information* dan mengoptimalkan pemanfaatan perjanjian perdagangan dengan negara mitra. Kajian ini mengukur kesesuaian pelaksanaan tugas dan target FTA Center di lima daerah melalui evaluasi kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan FTA Center dengan penyebaran kuisioner dan wawancara sebagai teknik pengambilan data. Berdasarkan data responden, diperoleh hasil bahwa secara agregat bahwa berbagai aspek kepuasan dan kepentingan sudah berada pada indeks kepuasan dan kepentingan yang tinggi, yaitu keterbukaan/kemudahan akses layanan terhadap Informasi, sikap tenaga ahli, kemampuan dan keterampilan tenaga ahli, akses terhadap layanan, keefektifan dan efisiensi layanan, serta penanganan keluhan. Namun, FTA Center dapat meningkatkan kualitas pada aspek informasi layanan, lingkungan pendukung , dan waktu penyelesaian layanan.  Kata Kunci: *Free Trade Agreement*, Kepuasan Layanan, Ekspor, Informasi  **Abstract**  Indonesia already has several trade agreements with its partner countries, but their utilization is still not optimal. One of the causes is asymmetric information between the government and private sector firms, where the information obtained by these firms is not received perfectly. To that end, the Ministry of Trade established a Free Trade Agreement (FTA) Center to assist the government in overcoming asymmetric information and optimizing the use of trade agreements. To that end, the Ministry of Trade established the Free Trade Agreement Center or FTA Center to assist the government in overcoming asymmetric information and optimizing the utilization of trade agreements. This study measures the suitability of the implementation of the tasks and targets of the FTA Center in five regions by evaluating the interests and satisfaction of the firms towards the FTA Center's services by distributing questionnaires and interviews as data collection techniques. Based on the respondent's data, the results show that in the aggregate the results of the study show that various aspects of satisfaction and interest are already at a high satisfaction and importance index, namely openness/easy access to information, attitudes of experts, abilities and skills of experts, access to services, service effectiveness and efficiency, as well as complaint handling. However, the FTA Center can improve the quality in the aspects of service information, facilities/infrastructure, and service completion time.  *Keywords*: *Free Trade Agreement, Customer Satisfaction, Export, Information.* |

# PENDAHULUAN

Di dalam dinamika perkembangan kerja sama perdagangan yang berkembang dengan cepat, Indonesia telah memiliki beberapa perjanjian perdagangan dengan negara mitra. Di forum regional Indonesia ikut dalam perjanjian: ASEAN Trade in Good Agreement (ATIGA); ASEAN mitra dengan Jepang; Korea; RRT; India; Australia dan New Zealand; dan Hongkong. Sementara itu di forum bilateral Indonesia telah memiliki perjanjian perdagangan dengan Jepang dan Pakistan, juga telah menyelesaikan perjanjian perdagangan dengan Chile, EFTA dan Australia. Tidak hanya untuk meningkatkan perdagangan barang dan jasa, namun FTA juga berpotensi mendorong investasi dan kerja sama ekonomi untuk meningkatkan kapasitas para pelaku usaha di Indonesia dalam mengakses pasar global.

Sementara itu, walaupun telah banyak perjanjian yang telah dapat dimanfaatkan, namun pemanfaatannya masih belum optimal. Salah satunya, menunjukkan bukti bahwa pemanfaatan perjanjian ASEAN masih didominasi oleh perusahaan besar dan perusahaan multinasional baik di ASEAN maupun Non-ASEAN. Hal ini salah satunya disebabkan adanya *asymmetric information* antara pemerintah dan pelaku usaha, di mana informasi yang diperoleh para pelaku usaha tidak diterima secara sempurna. Indonesia memerlukan FTA Center untuk membantu pemerintah dalam mengatasi *asymmetric information* dan mengoptimalkan pemanfaatan perjanjian perdagangan dengan negara mitra.

Kementerian Perdagangan sejak tahun 2018 telah menginisiasi kolaborasi antara pemerintah sebagai pembuat kebijakan, universitas yang ahli dalam perdagangan internasional dan pelaku usaha profesional yang mengerti tentang prosedur ekspor, untuk menjalankan proyek FTA Center di lima daerah, yaitu Jakarta, Bandung, Surabaya, Medan dan Makassar. Kegiatan yang dilaksanakan oleh FTA Center ini meliputi kegiatan konsultasi, edukasi, dan advokasi. Hasil yang cukup baik didapatkan di tahun pertama pelaksanaan kolaborasi ini, dilihat dari antusiasme masyarakat yang datang untuk berkonsultasi di kantor FTA Center. FTA Center bahkan juga membantu para pelaku usaha yang sama sekali belum pernah melakukan ekspor dan mendampingi sampai pelaku usaha tersebut melakukan ekspor.

FTA Center memiliki visi dan misi, membentuk kesepahaman mengenai pentingnya FTA bagi perekonomian Indonesia, menjelaskan dampak positif dan negatif dari FTA bagi Indonesia, menyediakan materi sosialisasi FTA yang menjadi rujukan bagi setiap kegiatan sosialisasi FTA di Indonesia. FTA Center juga memberikan informasi terbaru terkait hasil perundingan perdagangan bebas atau Free Trade Agreement serta cara pemanfaatan FTA yang telah disepakati oleh Indonesia. Selain itu, FTA Center juga wajib merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat terkait implikasi pelaksanaan FTA dan menyediakan kegiatan peningkatan kapasitas masyarakat Indonesia dalam memanfaatkan hasil kesepakatan FTA.

Beberapa layanan yang diberikan oleh FTA Center yaitu pertama Jasa edukasi/sosialisasi. FTA Center melakukan kegiatan peningkatan kapabilitas pelaku usaha kecil menengah untuk mampu bersaing di pasar global. Yang kedua yaitu Jasa konsultasi yang membantu para pelaku usaha dalam mengatur rencana perusahaan dalam proses ekspor, termasuk penggunaan surat keterangan asal (SKA, akses pembiayaan, prosedur ekspor, strategi promosi, dan pemasaran ke luar negeri. Terakhir, Jasa advokasi yaitu memberikan bantuan kepada pelaku usaha terkait permasalahan atau hambatan yang mereka hadapi dalam memanfaatkan perjanjian perdagangan internasional/FTA.

Meskipun demikian, FTA Center yang didirikan tersebut belum berjalan seoptimal yang diinginkan. Keberadaan entitas ini dirasa belum efektif dalam meningkatkan perdagangan, di mana daya saing produk Indonesia saat ini masih relatif belum tinggi dibandingkan negara lainnya. Hal tersebut menjadi kendala bagi produk Indonesia untuk menembus pasar global, selain masih terdapat berbagai hambatan lain, baik tarif maupun nontarif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesesuaian pelaksanaan tugas dan target FTA Center di lima daerah melalui evaluasi evaluasi kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan free trade agreement center, serta analisis keunggulan, kekurangan serta rekomendasi pengembangan FTA Center.

**METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner sedangkan pendekatan kualitatif dilaksanakan melalui metode wawancara dalam bentuk focus group discussion (FGD) di masing-masing lokasi FTA Center. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling bertujuan atau *purposive sampling*.

Temuan dan data yang diperoleh dari hasil survei dan FGD kemudian diproses dan dianalisis dengan memanfaatkan teknik statistik yang relevan. Berdasarkan pertanyaan dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup statistik deskriptif, matriks hubungan kepentingan dan kepuasan, dan analisis konten.

# STUDI PUSTAKA

## Kepuasan Layanan

Dimensi kepuasan layanan merujuk pada definisi layanan jasa sesuai dengan ketentuan layanan yang dirujuk FTA Center sesuai indikator yang disepakati dengan rujukan regulasi yang ada. Layanan jasa yang dimaksud meliputi jasa edukasi/sosialisasi, jasa konsultan, jasa advokasi, jasa pelatihan ekspor. Ranah layanan yang dimaksud mencakup:

* Edukasi yang dilaksanakan dengan berkolaborasi dengan berbagai pihak baik melalui seminar, workshop, publikasi
* Konsultasi diberikan kepada para pelaku usaha tentang berbagai macam topik
* Advokasi diberikan untuk membantu penyelesaian permasalahan yang dihadapi pelaku usaha

## Kualitas Layanan

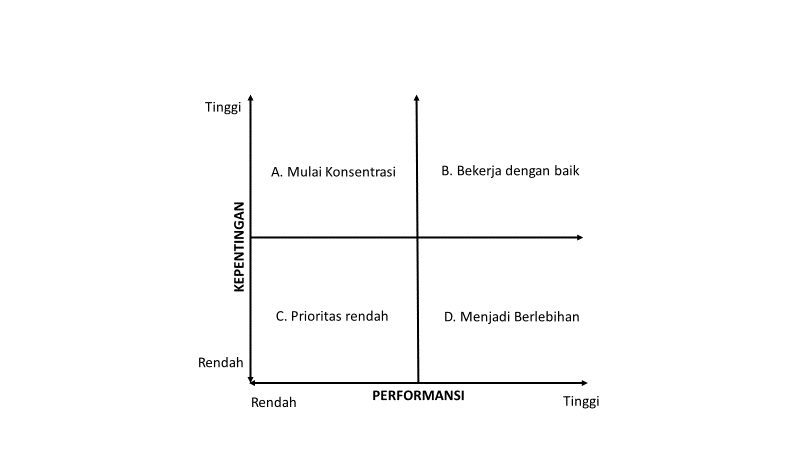
Dimensi kualitas layanan merujuk pada kualitas jasa yang diharapkan (*expected service*) dan kualitas jasa yang diterima atau di rasakan (*perceived service*) dari layanan yang telah dilakukan dengan indikator kualitas yang disepakati sesuai dengan tujuan pembentukan FTA Center. Dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman et al., (dalam Zeithaml dan Bitner (1996: 118) dalam Tjiptono sampai pada kesimpulan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas dapat diringkas menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari *reliability, responsiveness, assurance* (meliputi *competence, courtesy, credibility, dan security*), *empathy* (meliputi *access, communication* dan *understanding the customer*), serta *tangible*.

Selanjutnya, penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah : (1) Reliability (terpercaya); kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. (2) Responsiveness (daya tanggap); yaitu sikap tanggap petugas (tenaga ahli) dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, (3) Assurance (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan merupakan upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam kehidupannya (dalam konteks FTA dalam bentuk keabsahan dokumen, jaringan, dan prosedur yang sesuai aturan). (4) Empathy (empati); meliputi kemudahan berkonsultasi, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan penerima layanan (calon eksportir). Empati merupakan individualized attention to customer. Empati merupakan bentuk perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. (5) Tangibles (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas dan sarana komunikasi, ruang serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud fisik nyata dapat terlihat merupakan satu indikator yang paling konkrit. Maka kinerja pelayanan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh petugas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya yang diukur berdasarkan indikator di atas.

Dimensi kepentingan dan kepuasan layanan merujuk pada hubungan mutualistik antara pemberi dan penerima layanan. Asumsinya kepentingan dan kepuasan merupakan perbandingan antara kenyataan (das sein) pemberi jasa dengan apa yang diharapkan (das sollen) penerima pelayanan. Apabila yang dirasakan penerima layanan melebihi dari apa yang diharapkan, berarti penerima layanan telah terpenuhi kepuasannya sesuai indikator yang disepakati dengan rujukan regulasi yang ada. Artinya, kepentingan dan kepuasaan layanan merupakan refleksi antara kepentingan dan kepuasan layanan yang dilakukan. Kepuasan akan layanan jasa yang dimaksud adalah jasa FTA Center yang meliputi edukasi-sosialisasi, jasa konsultasi, jasa advokasi, jasa pelatihan ekspor. Jika penerima layanan telah merasa puas dengan jasa FTA Center tersebut, biasanya akan melakukan pemanfaatan ulang atau merekomendasikan kepada pihak lain terhadap jasa konsultasi tersebut dikemudian hari akan lebih loyal terhadap layanan jasa sesuai dengan ketentuan layanan yang dirujuk FTA Center.

## Model tingkat kepentingan dan kinerja (Importance-Performance)

Merujuk amanat Peraturan Presiden Nomor 79 Tahun 2017 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2018, Kementerian Perdagangan telah membentuk FTA center yang diinisiasi bersama antara pemerintah, universitas dan pelaku usaha. Berdasarkan hal tersebut model tingkat kepentingan dan kinerja mendasarkan dua aspek, yakni aspek regulasi dan aspek dinamika kebutuhan layanan dan penerima layanan (konsumen/pelanggan FTA Center) yang beragam karakter usahanya. Dalam implementasinya dinamika pelayanan FTA Center menghadapi berbagai permintaan layanan dari substantif sampai dengan teknis dari pelaku usaha maupun masyarakat luas yang antusias berkonsultasi untuk membuat dokumen persiapan sampai melakukan ekspor. Dinamika lapangan tersebut menuntut FTA Center melakukan berbagai perubahan dan adaptasi. Merespons hal tersebut model tingkat kepentingan berdasarkan pelayanan tak lagi bersifat statis akan tetapi bersifat dinamis. Sehubungan dengan sifat dinamis tersebut maka kegiatan FTA Center dalam memberikan layanan konsultasi, edukasi kepada masyarakat wajib menunjukkan fleksibilitas mengikuti kondisi konsumen/pelanggan. Mengingat tidak semua konsumen/pelanggan mempunyai tingkat kesiapan ekspor yang sama. Maka dilakukan modifikasi layanan dengan tidak mengurangi aspek substantif layanan. Di samping itu, tetap wajib melakukan pengawasan dan evaluasi layanan yang sudah, sedang dan akan dilakukan merujuk pada kaidah-kaidah kualitas dan kualitas layanan. Meskipun tidak bisa disangkal jika dalam praktiknya kesenjangan pelayanan juga terjadi.



Sumber: diadaptasi dari (Martilla & James, 1977) dan (Kotler, 2016)

**Gambar 1. Model Analisis Kepentingan-Performansi**

Gambar di atas menjelaskan empat kuadran analisis yang terdiri dari kuadran A. mulai konsentrasi, B. bekerja dengan baik, C. Prioritas rendah, dan D. menjadi berlebihan. Masing-masing kuadran dihasilkan dari pertemuan dua kutub kepentingan dan performansi yang mempunyai indikasi tinggi dan rendah. Kuadran A, merupakan pertemuan antara kutub kepentingan yang tinggi dengan performansi yang rendah, kondisi ini menunjukkan bahwa pelaku layanan mulai berkonsentrasi, hal ini terlihat ketika performansi tidak dalam kondisi maksimal. Kuadran B, merupakan kuadran ideal ketika kepentingan dan performansi menunjukkan indikasi yang tinggi. Meskipun untuk menuju ke arah kuadran ini tidak mudah dilakukan. Bisa jadi dalam implementasinya arah layanan mengarah pada kuadran A, C, dan D yang justru menunjukkan belum terlihat perkembangannya. Kuadran C, merupakan titik pertemuan antara kepentingan rendah dengan performansi yang tinggi. Kuadran ini menjelaskan performansi tinggi akan tetapi mempunyai tingkat kepentingan yang rendah akan menghasilkan kinerja layanan yang berlebihan (melakukan hal-hal yang tidak perlu dilakukan dalam sebuah layanan). Sedangkan Kuadran D, merupakan kuadran prioritas rendah, yakni pertemuan antara tingkat kepentingan yang rendah dengan performansi yang rendah pula, kuadran ini juga menunjukkan etos yang rendah dalam sebuah layanan. Dalam konteks prioritas rendah tersebut layanan perlu ditinjau kembali mulai dari awal konsep sampai dengan implementasi.

Selanjutnya, Leonard L. Berry, A. Parasuraman dan Valarie Z. Zeithaml (1988) mengidentifikasi lima kesenjangan atau gap layanan, yaitu Gap 1 merupakan gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen dalam hal ini merujuk pada pelaksanaan pelayanan jasa yang telah dilakukan oleh Free Trade Agreement (FTA) Center. Gap 2 merupakan gap antara persepsi manajemen (pengelola FTA Center) terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa. Gap 3 merupakan gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Gap 4 merupakan gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Gap 5 merupakan gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Hasil analisis kesenjangan (Gap) tersebut di atas akan menentukan analisis terkait dengan pelaksanaan layanan FTA Center yang telah berjalan sejak bulan Mei tahun 2018 yang lalu. Secara visual dijelaskan dalam gambar di bawah ini.



**Gambar 2. Sumbu Kesenjangan Pelayanan**

Gambar di atas menunjukkan ada dua sumbu pelayanan yakni kepentingan dan kepuasan, keduanya membentuk dimensi kinerja pelayanan FTA Center, asumsinya jika kepentingan dan kepuasan bertemu dan membentuk garis di tengah (garis tebal) antara kedua sumbu tersebut maka pelayanan dalam kondisi ideal (masalah layanan makin mengecil). Sebaliknya jika sumbu bergerak (ditunjukkan dengan garis terputus merah) artinya, layanan justru menjauh dari kondisi ideal dan bergeser ke arah salah satu sumbu saja (yang akan menegaskan pilihan kuadran di atas). Kondisi tersebut justru menunjukkan bahwa pelayanan jauh dari kata ideal dan hanya mengarah ke satu sumbu saja (muncul masalah layanan).

## Definisi Operasional dan Pengukuran

Definisi operasional kajian ini merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 79 Tahun 2017 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2018. FTA Center dijalankan melalui kerja sama swakelola antara Direktorat Jenderal Perundingan Perdagangan Internasional Kementerian Perdagangan dan beberapa universitas negeri, baik di Jakarta maupun di daerah. FTA Center juga melibatkan dinas perindustrian dan perdagangan tingkat provinsi. Sebagai unit pelayanan Kemendag RI untuk merespons berbagai kesepakatan global tentang Free Trade Agreement (FTA). Secara umum FTA Center merupakan bagian dari tujuan peningkatan dan pemanfaatan akses pasar serta efektivitas promosi. Sebagai ujung tombak pelayanan dan sekaligus lembaga promosi ekspor FTA Center menjadi bagian dari agenda pemerintah untuk:

* melakukan penurunan hambatan tarif dan non tarif di negara tujuan ekspor
* pengembangan citra produk Indonesia (*nation branding*).
* tersedianya informasi dan analisa pasar ekspor (*export helpdesk*)
* pendidikan dan pelatihan ekspor

Merespons hal tersebut perlu dukungan dari pemangku kepentingan FTA Center termasuk masyarakat, hal ini sejalan dengan indikasi kunci keberhasilan implementasi perjanjian perdagangan bebas yakni ketika seluruh masyarakat mengetahui secara benar mengenai FTA, manfaatnya, dan cara memanfaatkannya. “Pengalaman mengajarkan bahwa sistem manajemen yang paling efektif di Indonesia adalah management by walking around”. Para Tenaga Ahli atau Konsultan FTA Center Kemendag diharapkan dapat benar-benar turun langsung ke lapangan, berdialog, dan mendengarkan suara konsumen/pelanggan, sehingga dapat mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi para pelaku usaha seakurat dan sedetail mungkin. Selanjutnya, kajian ini menggunakan kuesioner dan *interview guide* yang disusun secara konseptual dan merujukkan ketentuan regulasi yang ada. Kemudian diadaptasi sesuai dengan konteks Kepentingan dan kepuasan layanan. Dua variabel kepentingan dan kepuasan layanan tersebut digunakan sebagai indikator definisi operasional, dan dilakukan pembobotan dengan memberikan skala pengukurannya. Secara detail dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 1. Definisi Operasional dan Pengukuran**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Definisi Operasional** | **Skala Pengukuran** |
| Kepentingan | Seberapa penting layanan bagi responden | 1= Sangat Tidak Penting  2= Tidak Penting  3= Netral  4= Penting  5= Sangat Penting |
| Kepuasan | Seberapa tinggi tingkat kepuasan yang responden rasakan terkait dengan layanan yang diterima | 1= Sangat Tidak Puas  2= Tidak Puas  3= Netral  4= Puas  5= Sangat Puas |

## Desain Pengambilan Sampel

Kajian ini menggunakan kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif (Cresswell, 2014). Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner sedangkan pendekatan kualitatif dilaksanakan melalui metode wawancara dalam bentuk focus group discussion (FGD) di masing-masing lokasi FTA Center. Pengambilan sampel dilakukan dengan Teknik sampling bertujuan atau Purposive Sampling. Teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh bisa mewakili. Beberapa pertimbangan tersebut adalah (1) FTA Center baru beroperasi Tahun 2018, masih terdapat penyesuaian dengan pemangku kepentingan teknis di daerah dan masih dalam proses sosialisasi fungsi dan peran antarlembaga. Teknik tersebut mempunyai keunggulan sekaligus kelemahan, keunggulannya (1) sampel terpilih adalah sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian, (2) proses teknik ini dapat dilakukan secara cepat dan mudah dilakukan, (3) sampel yang terpilih merupakan individu-individu yang mudah didekati. Sedangkan kelemahannya; (1) tidak ada jaminan jumlah responden atau informasi mewakili jumlah keseluruhan. (2) tidak termasuk metode *random sampling*, (3) tidak bisa digunakan untuk melakukan generalisasi masalah.

Teknik pengambilan data tersebut dianggap relevan dilakukan mengingat data konsumen/pelanggan telah tercatat di *database* FTA Center di daerah, dengan asumsi intensitas penggunaan jasa FTA Center lebih dari tiga kali, konsumen/pelanggan mempunyai kebutuhan terhadap pelayanan FTA Center dan sedangkan data yang diolah dan dianalisis adalah data primer berupa hasil survei bercorak numerik dan data sekunder berupa data pendukung yang tersedia di FTA Center masing-masing lokasi kajian. Data primer diperoleh dari proses survei, wawancara dan diskusi.

Secara teknis pengolahan data survei dilakukan dengan menggunakan STATA, untuk mengukur validitas dan reliabilitas data. Sedangkan olah data kualitatif dilakukan dengan deskriptif kualitatif dengan mengkategorikan data dan koding hasil wawancara serta diskusi disesuaikan dengan aspek-aspek yang diukur dalam olah data kuantitatif. Selanjutnya secara operasional yang disebut informan dan responden dalam kajian ini adalah Tenaga Ahli (pemberi layanan) dan Konsumen/pelanggan (penerima layanan) di masing-masing FTA Center di lima lokasi yakni, Jakarta, Bandung Medan, Makassar, dan Surabaya. Tenaga ahli yang dimaksud merujuk pada pelayanan yang dilakukan oleh tenaga ahli tersebut yang meliputi; edukasi, advokasi, prosedur sedangkan responden sekaligus informan konsumen/pelanggan adalah pelanggan FTA Center dari berbagai komoditas usaha yang secara intensif dan atau periodik memanfaatkan pelayanan FTA Center, kategorisasi pelanggan tersebut meliputi UMKM, yang belum, sedang dan akan melakukan ekspor di daerahnya masing-masing. Total keseluruhan responden dan informan adalah 46 responden. Jumlah ini diperoleh dari tiga orang tenaga ahli beserta dua sampai tiga staf FTA Center, dan sekitar 8 sampai 15 telah menjadi responden sekaligus informan di lima lokasi FTA Center di masing-masing daerah. Teknik pengambilan data tersebut dianggap relevan dilakukan mengingat data konsumen/pelanggan telah tercatat di database FTA Center di daerah, dengan asumsi intensitas penggunaan jasa FTA Center lebih dari tiga kali, konsumen/pelanggan mempunyai kebutuhan terhadap pelayanan FTA Center.

## Statistik Deskriptif

Metode ini berfungsi sebagai teknik dasar untuk mendeskripsikan data, dan digunakan untuk melihat *central tendency* dari semua hasil pengukuran variabel. Indikator *central tendency* yang dominan digunakan dalam studi ini adalah rata-rata (mean).

## Matriks Hubungan Kepentingan dan Kepuasan

Teknik ini digunakan untuk memetakan posisi aspek-aspek layanan yang terkait dengan indikator kepentingan layanan dan indikator kinerja layanan, yang dalam konteks ini didefinisikan sebagai tingkat kepuasan pengguna layanan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan matriks importance-satisfaction analysis (ISA) yang diadaptasi dari matriks importance-performance analysis (IPA). Status penilaian kepuasan pengguna layanan ditetapkan berdasarkan skor cut-off 3,00. Oleh karena itu, nilai kepuasan pengguna layanan di bawah 3 didefinisikan sebagai “buruk,” dan sebaliknya, nilai item di atas 4 diinterpretasi sebagai “baik.”

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## Indeks Kepuasan Layanan Pengguna Layanan

Bagian ini membahas tentang tingkat kepuasasan responden Survei Pengguna Layanan Free Trade Agreement Center (FTAC) Kemendag RI dilaksanakan di 5 (lima) kota meliputi: (1) Jakarta; (2) Bandung; (3) Medan; (4) Makassar; dan (5) Surabaya. Tingkat kepuasan dinilai dari 9 aspek, yakni: (1) Keterbukaan/kemudahan akses layanan terhadap Informasi; (2) Informasi layanan; (3) Sikap tenaga ahli; (4) Kemampuan dan keterampilan tenaga ahli; (5) Lingkungan pendukung; (6) Akses terhadap layanan; (7) Waktu penyelesaian layanan; (8) Keefektifan dan efisiensi layanan; dan (9) Aspek penanganan keluhan.

### **Indeks Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Layanan Keseluruhan**

Berdasarkan hasil survei pengguna layanan FTA Center di lima kota (Jakarta, Medan, Makassar, Bandung, dan Surabaya) dengan total 46 responden, kuesioner menggunakan 5 skala likert (1=sangat tidak puas sampai 5=sangat puas) ditambah (TR=Tidak relevan dan TT=tidak tahu untuk tiap item pertanyaan yang dalam analisis diisi dengan kosong/dianggap missing value).

Hasil menunjukkan bahwa rata-rata indeks kepuasan adalah 4,38, berarti rata-rata responden yang menggunakan layanan FTA Center secara keseluruhan lebih dari puas (4=puas), meskipun masih di bawah sangat puas (5=sangat puas). Aspek dengan skor yang paling rendah adalah Lingkungan pendukung (4,17), sedangkan aspek yang paling tinggi nilainya adalah sikap tenaga ahli di FTA Center (4,71).

Kemudian, Indeks Kepentingan secara agregat memiliki rata-rata 4,55, menggunakan 5 skala likert (1=sangat tidak penting sampai 5=sangat penting), ditambah (TR=Tidak relevan dan TT=tidak tahu untuk tiap item pertanyaan yang dalam analisis diisi dengan kosong/dianggap missing value). Aspek layanan yang memiliki rata-rata skor indeks kepentingan paling rendah adalah Informasi layanan FTA Center (4,28), masih di atas penting (4=penting), namun dibawah sangat penting (5=sangat penting). Sedangkan, aspek layanan yang memiliki indeks skor kepentingan tertinggi adalah Sikap tenaga ahli di FTA Center (4,77) yang mendekati sangat penting (5=sangat penting).



**Gambar 3. Matrik Kepentingan -Kepuasan**

Gambar di atas menunjukkan bahwa dari 9 aspek layanan FTA Center, sebagian besar aspek layanan sudah berada di kuadran I. Kuadran I tersebut mengindikasikan bahwa responden menilai empat aspek layanan FTA Center memiliki tingkat indeks kepentingan dan indeks kepuasan yang sangat tinggi (“keep up the good work”). Sementara itu, tiga aspek yang lainnya berada di kuadran IV, dan terakhir masih terdapat dua aspek yang berada di kuadran II, yaitu aspek nomor 2, 5, dan 7. Aspek nomor 2 adalah “Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.),” aspek nomor 5 adalah “Lingkungan Pendukung,” dan aspek nomor 7 adalah “Waktu Penyelesaian Layanan.

Untuk meningkatkan kualitas pada aspek nomor 2, 5, dan 7, berbagai perbaikan menyeluruh dan lintas-departemen harus dilakukan. Hasil FGD dengan para usahawan dan wawancara mendalam dengan para tenaga ahli juga memberikan beberapa gambaran dan masukan. Aspek nomor 2, yaitu “Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.),” masih disediakan dengan minimum. Informasi mengenai layanan memang dilakukan dengan intensif di berbagai media sosial, namun diperlukan adanya website yang komprehensif dan terintegrasi dengan Indonesia Trade Promotion Center (ITPC) sehingga memudahkan pelaku usaha untuk mengakses informasi mengenai produk potensial, peraturan, perjanjian, dan berbagai hal lain secara menyeluruh.

Aspek nomor 5, yaitu “Lingkungan Pendukung, Sarana, dan Prasarana di Kantor FTA Center,” masih harus diperbaiki agar lebih representatif. Sementara itu, untuk aspek 7, yaitu “Waktu Penyelesaian Layanan,” pelaku usaha masih mengeluhkan belum adanya *deadline* penyelesaian dan *follow-up* yang jelas dari setiap keluhan yang dikeluhkan. Ketidakjelasan *follow-up* ini harus diatasi dengan meningkatkan fokus penyelesaian. Misalnya, jika keluhan yang ada berkaitan dengan regulasi dinas terkait di daerah, diharapkan FTA Center dapat menjadi jembatan serta pemberi rekomendasi bagi para pelaku usaha.

**Tabel 2. Indeks Kepuasan dan Kepentingan FTAC Agregat**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Aspek Layanan | (1) | (2) | Δ |
| 1 | Keterbukaan/Kemudahan akses Layanan terhadap Informasi | **4,41** | 4,62 | -0,21 |
| 2 | Informasi layanan | **4,21** | 4,28 | -0,08 |
| 3 | Sikap tenaga ahli | **4,71** | 4,77 | -0,06 |
| 4 | Kemampuan dan keterampilan tenaga ahli | **4,50** | 4,59 | -0,09 |
| 5 | Lingkungan pendukung | **4,17** | 4,42 | -0,24 |
| 6 | Akses terhadap layanan | **4,38** | 4,60 | -0,22 |
| 7 | Waktu penyelesaian layanan | **4,36** | 4,43 | -0,07 |
| 8 | Keefektivan dan efisiensi layanan | **4,33** | 4,66 | -0,33 |
| 9 | Aspek penanganan keluhan | **4,32** | 4,63 | -0,31 |
| 10 | Kepuasan keseluruhan | **4.39** |  |  |
| Rata-rata indeks | | **4,38** | 4,55 | -0,18 |
| Jumlah Responden | | 46 | 46 |  |

*Catatan: Kolom (1) dan (2) menunjukkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, secara berurutan. Kolom Δ menunjukkan selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, nilai negatif menandakan perlunya peningkatan kualitas layanan. Warna merah menandakan rata-rata nilai aspek di bawah nilai kritis (4.00). Warna biru menandakan rata-rata nilai aspek berada di antara nilai kritis (4.00) dan nilai rata-rata agregat (4.38). Warna hijau menandakan rata-rata nilai aspek di atas nilai rata-rata agregat (4.38).*

Tabel 2 menunjukkan bahwa indeks kepentingan untuk 9 aspek layanan FTA Center memiliki selisih dengan indeks kepuasan FTA Center. Selisih rata-rata indeks kepentingan dan indeks kepuasan rata-rata di FTA Center adalah 18 poin. Hal tersebut menunjukkan hal yang wajar dan positif karena pengguna layanan FTA Center masih memiliki harapan akan adanya perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

# KESIMPULAN

Free Trade Agreement Center di lima kota yakni Medan, Bandung, Surabaya, Makassar, dan Jakarta memiliki tiga fungsi layanan utama. Ketiga fungsi layanan tersebut adalah: 1) layanan edukasi, (2) layanan konsultasi, dan (3) layanan advokasi. Dengan menjalankan ketiga fungsi layanan tersebut, FTA Center diharapkan dapat menjadi perpanjangan tangan antara Kemendag dengan para pelaku usaha di daerah. Sebelum mengenal FTA mereka kebingungan untuk mengakses informasi mengenai ekspor serta *update* informasi *buyer* dan regulasi di negara lain. Adanya FTA Center mempermudah mereka dalam mengakses segala macam informasi.

Secara agregat, indeks kepuasan pengguna FTA Center di lima kota adalah 4,38, dan ini merupakan indeks yang cukup baik. Indeks kepuasan pengguna tersebut telah berada di atas batas “puas,” yaitu 4,00. Hasil ini juga menjadi hasil yang cukup baik mengingat keberadaan FTA Center belum lama dan bahwa berawal dari *pilot project* Kementerian Perdagangan. FTA Center didirikan dengan bentuk organisasi yang belum disertai dengan SOTK serta SOP. Namun, seiring berjalannya waktu, output dan antusiasme masyarakat terhadap kehadiran FTA Center dapat dilihat hingga saat ini. Matriks hubungan antara indeks kepuasan dan indeks kepentingan secara agregat menunjukkan berbagai aspek yang sudah berada pada kuadran I dengan indeks kepuasan dan kepentingan yang tinggi. Sementara itu, masih terdapat 18 poin sebagai delta atau selisih antara indeks kepuasan dan indeks kepentingan. Delta tersebut adalah jumlah poin yang wajar, sebagai penanda bahwa masih terdapat beberapa aspek yang harus ditingkatkan.

# REFERENSI

Cresswell, J. W. (2014). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches / John W. Creswell. — 4th ed.* Los Angeles: Sage.

Kemendag. (2021, November 4). *www.kemendag.go.id*. Diambil kembali dari Kemendag Dorong Pelaku UsahaManfaatkan FTA Centeruntuk Pacu Ekspor: https://www.kemendag.go.id/en/pers/kemendag-dorong-pelaku-usaha-manfaatkan-fta-center-untuk-pacu-ekspor

Kotler, P. (2016). *Marketing Management 15th Edition.* Harlow : Essex Pearson Education Limited .

Martilla , J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 77-79.

Parasuman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.

Peraturan Presiden Nomor 79 Tahun 2017 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2018. (t.thn.).

Tambunan, T., & Chandra, A. C. (2014). Utilisation Rate of Free Trade Agreements (FTAs) by Local Micro-, Small- and. *Journal of International Business and Economics*, 133-163.

Tjiptono, F., & Chandra Gregorius. (2019). *Service, Quality, dan Satisfaction Edisi 5.* Yogyakarta: Andi Offset.

Verico, K., & Natanael, Y. (2018, July). Let’s talk about the Free Trade Agreement (FTA): The five ASEAN members highlighting Indonesia. *LPEM-FEB UI Working Paper 023*.

Wigjoseptina , C., Yunita , L., & Sofiyandi, Y. (2015). *Survey on the Utilisation of Free Trade Agreements in Indonesia.* Jakarta: Economic Research Institute for ASEAN and East Asia (ERIA).