

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KLINIK EKSPOR TERHADAP  
PENGEMBANGAN POTENSI *ENTREPRENEUR* UNTUK  
MELAKUKAN EKSPOR DIMASA PEMULIHAN EKONOMI  
(Studi Kasus Klinik Ekspor Bea Cukai Jember)**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh: **ASRI ANDIRA ZELARSANTI**

**1910411255**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2023**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asri Andira Zelarsianti

NIM : 1910411255

Prodi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS LAYANAN KLINIK EKSPOR TERHADAP PENGEMBANGAN POTENSI *ENTREPRENEUR* UNTUK MELAKUKAN EKSPOR DIMASA PEMULIHAN EKONOMI (Studi Kasus Klinik Ekspor Bea Cukai Jember)** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 22 Juli, 2023

Yang Menyatakan



Asri Andira Zelarsianti

NIM. 19.1041.1255

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KLINIK EKSPOR TERHADAP  
PENGEMBANGAN POTENSI *ENTREPRENEUR* UNTUK MELAKUKAN EKSPOR  
DIMASA PEMULIHAN EKONOMI  
(Studi Kasus Klinik Ekspor Bea Cukai Jember)**

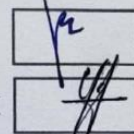
Oleh: ASRI ANDIRA ZELARSIANTI

NIM. 19.1041.1255

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Haris Hermawan, SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM



## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: *PENGARUH KUALITAS LAYANAN KLINIK EKSPOR TERHADAP PENGEMBANGAN POTENSI ENTREPRENEUR UNTUK MELAKUKAN EKSPOR DIMASA PEMULIHAN EKONOMI (Studi Kasus Klinik Ekspor Bea Cukai Jember)*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 22 Juli, 2023

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



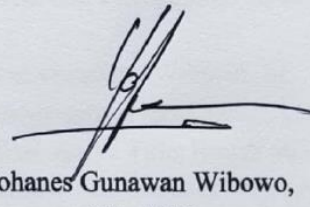
Maheni Ika Sari, SE., MM  
NIP. 197708112005012001

Anggota 1



Dr. Haris Hermawan, SE., MM.  
NPK. 1968101011503640

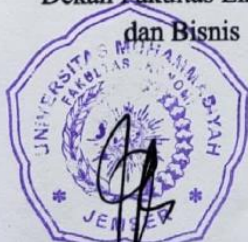
Anggota 2



Yohanes Gunawan Wibowo,  
SE., MM  
NPK. 1984060411703794

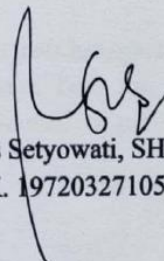
Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis



Maheni Ika Sari, SE., MM.  
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi  
Manajemen



Dr. Trias Setyowati, SH., SE.MM.  
NPK. 1972032710509477

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan, akhirnya karya tulis ilmiah yang sederhana ini dapat terselesaikan tepat waktu. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Dengan segala rasa hormat dan keikhlasan, saya ingin menyampaikan persembahan ini kepada orang-orang yang telah memberikan dukungan dan bantuan luar biasa dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.

1. Kedua Orang Tua saya tercinta yang selalu memberikan dukungan penuh, kasih sayang, dan motivasi sepanjang perjalanan ini, kata-kata tidak akan pernah cukup untuk mengungkapkan betapa berharganya peran kalian dalam hidup saya. Terima kasih atas cinta tanpa syarat, dukungan yang tak pernah pudar, dan doa-doa yang tak pernah berhenti. Skripsi ini adalah hasil dari kegigihan dan cinta kalian dalam membimbing dan mendukung saya. Semua yang saya capai adalah berkat kasih sayang dan pengorbanan kalian Iloveyou so much.
2. Kepada saudara-saudara saya yang tercinta, terima kasih atas dukungan, dan semangat yang telah kalian berikan sepanjang perjalanan kuliah ini. Kalian selalu menjadi sumber inspirasi bagi saya. Terima kasih telah menjadi pendengar yang baik dan memberikan saran-saran berharga.
3. Bapak Dr. Haris Hermawan, SE., MM. dan Bapak Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM. selaku dosen pembimbing saya, terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan atas ilmu, arahan, dan bimbingan yang berharga selama penulisan Karya Tulis Ilmiah ini. Anda telah menginspirasi dan mendorong saya untuk memberikan yang terbaik. Saya sangat beruntung dan berterima kasih atas kesabaran dan dorongan Anda dalam membimbing langkah-langkah saya.
4. Hani Nur laili, Alfinanda Rohmanila dan Safiratun Nazila sebagai sahabat dekat saya selama di bangku kuliah, saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada kalian yang telah menemani dan banyak membantu saya. Terima kasih atas waktu yang kita habiskan bersama, keceriaan, dan dukungan yang tak tergantikan. Kita telah berbagi banyak momen indah dan tantangan bersama. Terima kasih atas persahabatan dan kerjasama yang luar biasa.
5. Tidak lupa, kepada sahabat-sahabat lama saya Miftahul Jannah, Sugi Astira dan Delan Arsyam Terima kasih telah menjadi sahabat hingga saat ini dan menjadi tempat untuk bertukar cerita
6. Dan terakhir terima kasih untuk diriku yang sudah bisa bertahan hingga saat ini, terima kasih telah bisa melawan rasa malas untuk mengerjakan Karya Tulis ini. Meski banyak cobaan yang dihadapi akhir-akhir ini tapi kamu hebat bisa melewati itu semua.

## MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS Al-Baqarah, 2: 286)

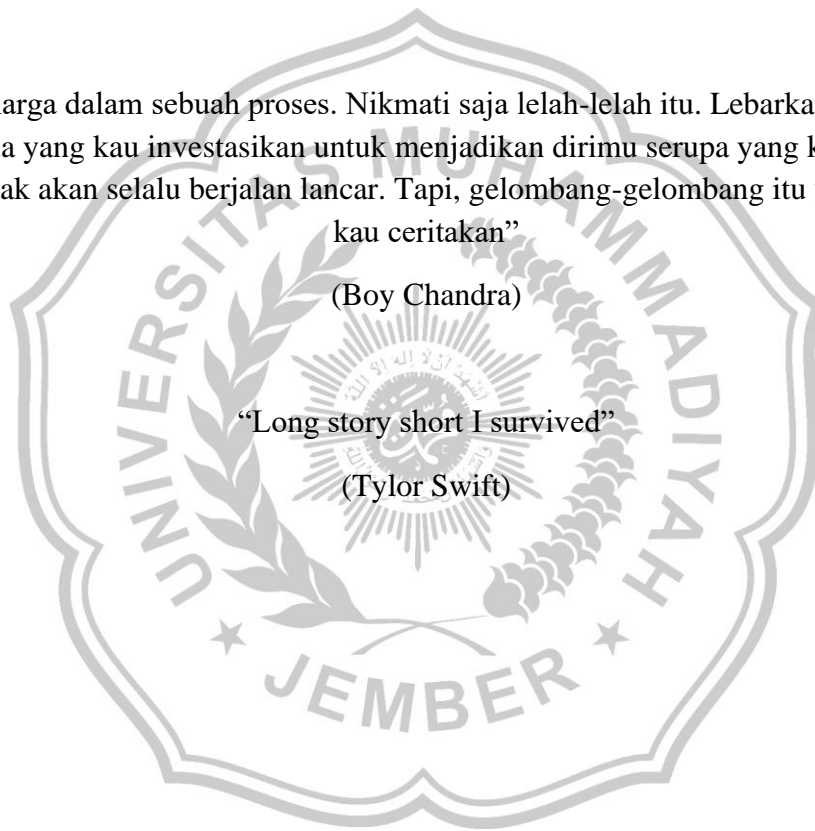
"Orang lain ga akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi tetap berjuang ya."

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)

“Long story short I survived”

(Tylor Swift)

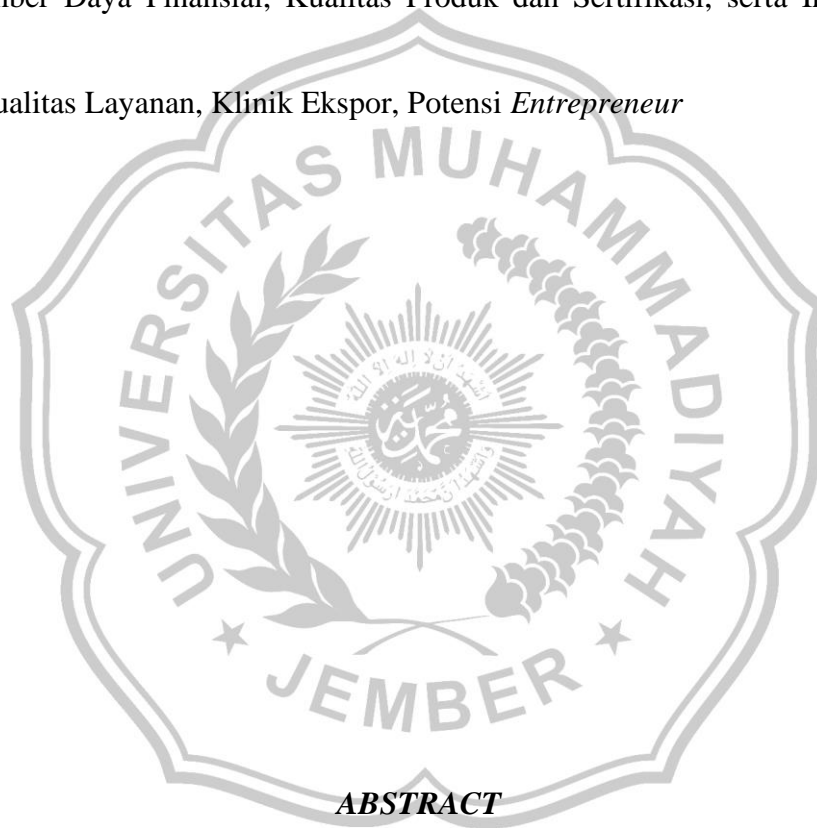


## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Pada Klinik Ekspor Dalam Mengembangkan Potensi *Entrepreneur* Untuk Melakukan Ekspor Dimasa Pemulihan Ekonomi (Studi Kasus Klinik Ekspor Bea Cukai Jember). Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan jumlah populasi 41 responden. Untuk analisis data dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan software SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel X1 (edukasi) sebesar 0,618 atau 61,8%,

nilai koefisien regresi variabel X2 (Asistensi) adalah 0,136 atau 13,6%, dan nilai koefisien regresi variabel X3 (Kolaborasi) adalah 0,318 atau 31,8%. Berdasarkan variabel X1 (Edukasi) menghasilkan nilai signifikan  $0,034 < 0,05$ . Variabel X2 (Asistensi) menghasilkan nilai signifikan  $0,621 > 0,05$ , dan untuk Variabel X3 (Kolaborasi) menghasilkan nilai signifikan  $0,045 < 0,05$ . Dari hasil yang ditunjukkan, dapat disimpulkan bahwa a) Edukasi berpengaruh signifikan terhadap Potensi *Entrepreneur* untuk melakukan ekspor, b) Asistensi tidak berpengaruh signifikan terhadap Potensi *Entrepreneur* untuk melakukan ekspor, c) dan Kolaborasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Potensi *Entrepreneur* untuk melakukan ekspor. Koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah 11,6 % yang berarti bahwa Potensi *Entrepreneur* dapat dijelaskan oleh Edukasi, Asistensi, dan kolaborasi sebesar 11,6%. Sedangkan sisanya 88,4 % dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Seperti Akses ke Sumber Daya Finansial, Kualitas Produk dan Sertifikasi, serta Infrastruktur dan Teknologi.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Klinik Ekspor, Potensi *Entrepreneur*



*This study aims to determine the effect of service quality at the Export Clinic in developing entrepreneurial potential for conducting exports during the economic recovery period (Case Study: Export Clinic of Jember Customs). The research method used in this study is quantitative with a population of 41 respondents. Multiple linear regression analysis using SPSS version 25 was employed for data analysis. The research findings indicate that the regression coefficient value for variable X1 (education) is 0.618 or 61.8%, for variable X2 (assistance) it is 0.136 or 13.6%, and for variable X3 (collaboration) it is 0.318 or 31.8%. Based on the significance values, variable X1 (education) shows a significant value of  $0.034 < 0.05$ . Variable X2 (assistance) has a significant value of  $0.621 > 0.05$ , and Variable X3 (collaboration) has a*

significant value of  $0.045 < 0.05$ . From the presented results, it can be concluded that: a) Education significantly influences Entrepreneurial Potential for conducting exports, b) Assistance does not significantly influence Entrepreneurial Potential for conducting exports, c) Collaboration does not significantly influence Entrepreneurial Potential for conducting exports. The coefficient of determination in this study is 11.6%, indicating that Entrepreneurial Potential can be explained by Education, Assistance, and Collaboration to the extent of 11.6%, while the remaining 88.4% is explained by other variables not examined in this study, such as access to financial resources, product quality and certification, as well as infrastructure and technology.

*Keywords: Service Quality, Export Clinics, Entrepreneurial Potential*



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunianya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi “Pengaruh Kualitas Layanan Pada Klinik Ekspor Dalam Mengembangkan Potensi *Entrepreneur* Untuk Melakukan Ekspor Dimasa Pemulihan Ekonomi (Studi Kasus klinik ekspor Bea Cukai Jember)”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menempuh pendidikan Strata-1 (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:



1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Maheni Ika Sari, SE., MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember serta Dosen Penguji Skripsi
3. Trias Setyowati, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
4. Nursaidah, SE., MM. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
5. Dr. Haris Hermawan. SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini
6. Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan dan mengarahkan penulis sampai akhir penulisan skripsi ini
7. Segenap Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
8. Pihak Bea Cukai Jember, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP C Jember
9. Sahabat Bea Cukai/ entrepreneur yang mengikuti Klinik Ekspor selaku responden penelitian
10. Keluargaku, kedua orang tua serta Kakak dan Adik terimakasih atas perjuangan luar biasa, doa-doanya, memberikan cinta dan kasih sayang, semangat dan motivasi untuk selalu menjadi pribadi yang lebih baik.
11. Seluruh teman seperjuangan dalam menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Kritik dan saran penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 22 Juli, 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b><u>HALAMAN SAMPUL</u></b> .....	<b>i</b>
<b><u>HALAMAN JUDUL</u></b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	5
2.1.1 Kualitas Layanan.....	5
2.1.2 Klinik Ekspor Bea Cukai.....	7
2.1.3 Entrepreneur .....	12
2.1.4 Potensi Entrepreneur.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Konseptual .....	24
2.4 Hipotesis .....	25
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	27
3.1.1 Variabel Independen.....	27
3.1.2 Variabel Dependen .....	27
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	27
3.3 Desain Penelitian .....	29
3.4 Jenis Data.....	29
3.4.1 Data Primer.....	29
3.4.2 Data Sekunder .....	29
3.5 Populasi .....	29
3.6 Teknik Pengambilan Sampel dan Skala Pengukuran .....	29
3.6.1 Observasi .....	29
3.6.2 Dokumentasi .....	29
3.6.3 Kuesioner.....	30
3.6.4 Skala Pengukuran .....	30
3.7 Teknik Analisis Data .....	30
3.7.1 Uji Instrumen Data.....	30
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	31
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	31
3.7.4 Uji Hipotesis .....	32
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	32
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	33
4.2 Struktur Organisasi .....	35
4.3 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	37
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian .....	37
4.5 Hasil Analisis Data .....	45
4.6 Pembahasan .....	50
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>

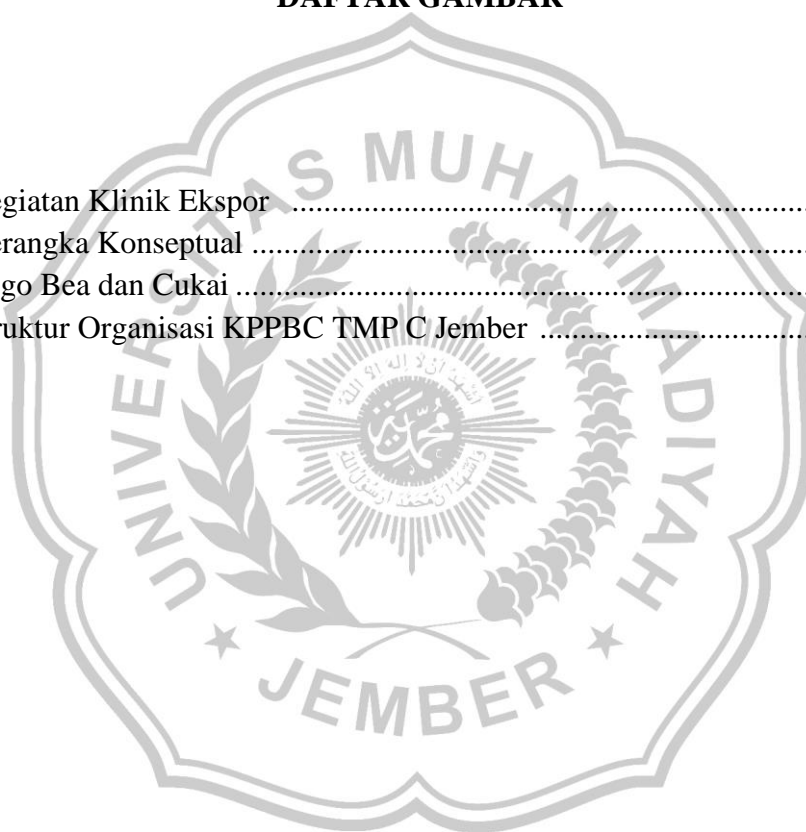
### DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	27
Tabel 3.2 Skala Pengukuran .....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Frekuensi Memberikan Pengetahuan yang Relevan.....	38
Tabel 4.3 Frekuensi Meningkatkan Pemahaman Proses Prosedur Ekspor.....	38
Tabel 4.4 Frekuensi Memberikan Pengetahuan Praktis dan keterampilan.....	39
Tabel 4.5 Frekuensi Mengidentifikasi dan Mengatasi Hambatan-hambatan dalam proses ekspor .....	39
Tabel 4.6 Frekuensi Merencanakan dan Melaksanakan Strategi Ekspor yang Efektif .....	40
Tabel 4.7 Frekuensi Memberikan Bantuan dan Dukungan Teknis .....	40
Tabel 4.8 Frekuensi Memperluas jaringan dan mendapatkan sumber daya yang diperlukan.....	41
Tabel 4.9 Frekuensi Memberikan platform kolaboratif untuk berbagi ide, pandangan, dan peluang bisnis dalam konteks ekspor.....	41
Tabel 4.10 Frekuensi Peningkatan Kepercayaan Diri .....	42
Tabel 4.11 Frekuensi Kreativitas dan Inovasi .....	42
Tabel 4.12 Frekuensi Keterampilan Bisnis.....	43
Tabel 4.13 Frekuensi Kemampuan Manajerial .....	43
Tabel 4.14 Frekuensi Ketahanan Mental dan Kemampuan Menghadapi Resiko.....	44
Tabel 4.15 Frekuensi Jiwa Kepemimpinan .....	44
Tabel 4.16 Frekuensi Ketekunan dan Komitmen .....	44
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas .....	45
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.19 Hasil One Sample Kolmogorov Smirnov .....	46

Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolonieritas .....	47
Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	47
Tabel 4.22 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	48
Tabel 4.23 Hasil Uji t (Parsial) .....	49
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	49

### DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kegiatan Klinik Ekspor .....	8
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	25
Gambar 4.1 Logo Bea dan Cukai .....	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPPBC TMP C Jember .....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	56
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Responden .....	60
Lampiran 3. Hasil Output Distribusi Frekuensi .....	62
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas .....	67
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas .....	69
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	70
Lampiran 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	71
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis .....	71
Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	71
Lampiran 10. Surat Ijin Penelitian .....	72
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian .....	73

