

## **A B S T R A K**

### **Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Hasil Keputusan Penetapan Keberatan Di Bidang Kepabeanan dan Cukai Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara**

**N a m a : Agus Rinaldo Simanjuntak  
NPM. 121801040**

Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai adalah melaksanakan sebagian tugas Kementerian Keuangan di bidang kepabeanan dan cukai. Dimana berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan dan untuk melaksanakan kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan lalu lintas barang yang masuk atau keluar Daerah Pabean dan pemungutan Bea Masuk, Bea Keluar dan Cukai serta pungutan negara lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk dapat mewujudkan tugas pokok dan fungsi yang diamanatkan dan menghasilkan kinerja yang optimal maka dibutuhkan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai memerlukan pegawai yang profesional. Begitu juga terhadap pelaksanaan tugas dibidang keberatan dan banding, yang merupakan salah satu bagian penting dari proses bisnis kepabeanan dan cukai yang memiliki konsekuensi hukum didalam membuat suatu keputusan. Penelitian ini bertujuan Menganalisis besarnya pengaruh profesionalisme terhadap hasil keputusan penetapan keberatan dibidang kepabeanan dan cukai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara. Sampel diambil secara *purposive sampling* sebanyak 27 orang pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Korelasi *product moment* dan *koefisien determinasi*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisa Korelasi *Product Moment* diketahui bahwa terdapat pengaruh positif antara profesionalisme kerja pegawai terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara dengan korelasi 0,720. Berdasarkan interpretasi tersebut maka pengaruh profesionalisme kerja pegawai dengan kinerja pegawai berada pada kategori tinggi. Hal ini memperlihatkan bahwa koefisien korelasi signifikan dan hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh bahwa terdapat pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 51,8 %, sedangkan 48,2 % lagi dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hal yang perlu ditingkatkan adalah kualitas yang sudah dibangun untuk menciptakan kepuasan pengguna jasa Selain itu pelayanan hendaknya dilakukan secara lebih mudah, tepat, dan transparan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

*Kata kunci: profesionalisme pegawai, kinerja pegawai.*

## **ABSTRACT**

### **The Effect of Employees Professionalism Against Determining Decision of Customs and Excise Matters (Studied at Regional Office of the Directorate General of Customs and Excise North Sumatra)**

**N a m a: Agus Rinaldo Simanjuntak**

**NPM. 121801040**

Main Duties and Functions of the Directorate General of Customs and Excise, which carry most of the main tasks the Ministry of Finance in the field of customs and excise based on the policy set by the Minister of Finance, and securing government policy relating to the goods traffic entering or exiting the customs area and collection of Customs Duty and Excise as well as other state levies based on legislation in force. To be able to produce the optimal performance by required professional personnel.

This study aims to analyze the influence of professionalism on the performance of employees in the North Sumatera Regional Office of the Directorate General of Customs and Excise. Samples were taken by purposive sampling as many as 27 employees of the North Sumatera Regional Office of the Directorate General of Customs and Excise. Data analysis was performed using product moment correlation and coefficient of determination.

The results showed that based on the results of the Product Moment Correlation analysis it is known that there is a positive effect between professionalism employee to employee performance at the North Sumatera Regional Office of the Directorate General of Customs and Excise with a correlation of 0.720. Based on the interpretation of the effect of employee professionalism with an employee's performance at the high category. This shows that the correlation coefficients are significant and the hypothesis proposed in this study can be accepted. The results obtained by calculating the coefficient of determination that there are significant professionalism employee to employee performance is by 51.8 %, while 48.2 % were influenced by other factors not addressed in this study. It needs to be improved is the quality that has been built to create a sustained community satisfaction with the friendly attitude of employees, good looking and follow up on any complaints made by the public . In addition the service should be done more easily, quickly, accurately and in accordance with applicable regulations.

*Keywords: professionalism of employees, employee performance*