

KATA PENGANTAR

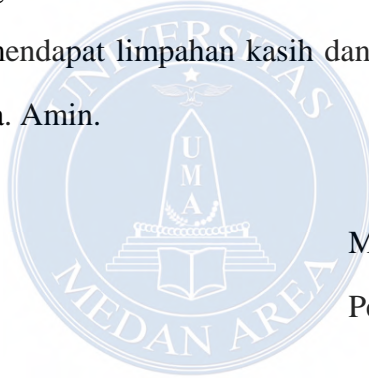
Puji syukur Penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Adapun judul Tesis ini adalah “Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Hasil Keputusan Penetapan Keberatan Di Bidang Kepabeanan dan Cukai Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan penulis. Dalam penyelesaian tesis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. A. H. M. Ya`kub Matondang MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Prof. Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi MAP, Program Pascasarjana Universitas Medan Area,
4. Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si, sebagai Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Drs. Kariono, M.Si, sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.

6. Bapak Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara, beserta staf atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan selama peneliti mengadakan penelitian.
7. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar PPs Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
8. Terimakasih pula kepada istri dan anak-anakku tercinta dan semua pihak yang telah memberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta doa demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Semoga semua mendapat limpahan kasih dan berkat yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin.



Medan, 14 Juni 2014

Penulis

Agus Rinaldo Simanjuntak

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------|----------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAKSI | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |

BAB I : PENDAHULUAN

| | |
|-------------------------------------|----|
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 13 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 14 |
| 1.4. Manfaat Hasil Penelitian | 14 |
| 1.4.1 Manfaat Praktis..... | 14 |
| 1.4.2 Manfaat Akademis..... | 14 |

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|--|----|
| 2.1. Pengembangan Sumber Daya Manusia | 16 |
| 2.2. Profesionalisme | 19 |
| 2.2.1 Performansi Aparatur..... | 21 |
| 2.2.2 Akuntabilitas Aparatur..... | 23 |
| 2.2.3 Responsibilitas Aparatur | 28 |
| 2.2.4 Loyalitas Aparatur | 29 |
| 2.2.5 Kemampuan Aparatur | 30 |
| 2.2.6 Kompetensi Aparatur | 37 |
| 2.3 Konsep Kinerja..... | 41 |
| 2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja..... | 39 |

BAB III : METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1. Bentuk Penelitian..... | 48 |
| 3.2. Lokasi Penelitian | 48 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian..... | 43 |

| | | |
|-----------------------|--|-----|
| 3.3.1 | Populasi..... | 48 |
| 3.3.2 | Sampel..... | 49 |
| 3.3.3 | Teknik Pengumpulan Data..... | 49 |
| 3.4. | Definisi Konsep. | 50 |
| 3.5. | Definisi Operasional. | 52 |
| 3.6. | Teknik Analisis Data. | 55 |
| 3.7. | Hipotesa..... | 56 |
| | | |
| BAB IV | : GAMBARAN UMUM KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI SUMATERA UTARA | |
| 4.1. | Tugas dan Fungsi..... | 57 |
| 4.2. | Struktur Organisasi | 58 |
| 4.3. | Tugas dan Peran Strategis | 61 |
| 4.4. | Rencana Strategis | 62 |
| 4.4.1 | Pernyataan Visi..... | 63 |
| 4.4.2 | Pernyataan Misi..... | 65 |
| 4.4.3 | Penetapan Tujuan Dan Sasaran..... | 67 |
| | | |
| BAB V | : HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA | |
| 5.1. | Identitas Responden..... | 64 |
| 5.2. | Penyajian Data..... | 66 |
| 5.2.1 | Variabel Bebas (X) Profesionalisme Pegawai | 66 |
| 5.2.2 | Variabel Bebas (Y) Kinerja Pegawai..... | 88 |
| 5.3. | Analisis Data dan Interpretasi Data..... | 86 |
| 5.3.1 | Profesionalisme Kerja Pegawai | 95 |
| 5.3.2 | Kinerja Pegawai..... | 98 |
| 5.3.3 | Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Hasil Keputusan Penetapan Keberatan..... | 99 |
| 5.3.4 | Koefisien Determinasi..... | 98 |
| | | |
| BAB VI | : KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 6.1. | Kesimpulan..... | 104 |
| 6.2. | Saran-Saran | 105 |
| | | |
| DAFTAR PUSTAKA | | 106 |

DAFTAR TABEL

| No. Tabel | Judul Tabel | Halaman |
|------------------|--|----------------|
| 1.0 | Data Dokumen Keberatan dan Banding Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara periode Januari s.d. Desember tahun 2013 | 12 |
| 1.1 | Variabel Profesionalisme Pegawai | 52 |
| 4.1 | Komposisi Pegawai Kanwil DJBC Sumatera Utara Berdasarkan Jabatan Per Desember 2013 | 60 |
| 5.1.1 | Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 71 |
| 5.1.2 | Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Usia | 71 |
| 5.1.3 | Distribusi Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 72 |
| 5.4 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Tingkat Penghargaan Yang Pernah Diperoleh Atas Prestasi Kerja | 74 |
| 5.5 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Tingkat Sanksi Pelanggaran Disiplin Yang Pernah Diterima | 75 |
| 5.6 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Frekuensi Teguran Pimpinan Atas Kelalaian Pelaksanaan Kerja Dalam Satu Bulan | 75 |
| 5.7 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Tingkat Kelengkapan Substansi Laporan Rutin Hasil Pekerjaan | 77 |
| 5.8 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Tingkat Kesesuaian Substansi Laporan Dengan Bidang Tugas Pekerjaan | 78 |
| 5.9 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Frekuensi Penyampaian Laporan Penelitian Dokumen Yang Berkaitan Dengan Penyelesaian Pekerjaan | 79 |
| 5.10 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Tingkat Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan Hasil Penetapan Keberatan | 80 |

| | | |
|------|---|----|
| 5.11 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Tingkat Prioritas Penelitian Dokumen Keberatan Pengguna Jasa | 81 |
| 5.12 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Tingkat Penanganan Penelaahan Keberatan Yang Dilakukan Secara Bersama-Sama Dengan Unit Lainnya | 81 |
| 5.13 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Frekuensi Pelaksanaan Koordinasi Dengan Unit Lainnya Dalam Penyelesaian Pekerjaan | 82 |
| 5.14 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Tingkat Kemampuan Penyelesaian Pekerjaan Sesuai Uraian Tugas Organisasi Tanpa Perintah Orang Lain | 83 |
| 5.15 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Frekuensi Pekerjaan Yang Tidak Dikerjakan Atas Perintah Atasan Dalam Satu Bulan | 84 |
| 5.16 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Tingkat Kesiapan Membantu Rekan Kerja Dalam Satu Unit | 85 |
| 5.17 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Tingkat Kesesuaian Antara Pendidikan Formal / Non Formal Yang Dimiliki Dengan Penempatan Kerja | 87 |
| 5.18 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Tingkat Keterkaitan Antara Pendidikan Formal / Non Formal Yang Dimiliki Dengan Beban Kerja | 88 |
| 5.19 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Frekuensi Perolehan Pengetahuan Dan Keahlian Baru Yang Mendukung Penyelesaian Tugas Dalam Satu Tahun | 89 |
| 5.20 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Tingkat Ketepatan Waktu Penyelesaian Setiap Pekerjaan | 92 |
| 5.21 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Frekuensi Keluhan Yang Dialami Saat Mengerjakan Tugas-Tugas Berat | 93 |
| 5.22 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Frekuensi Kesalahan Atas Kelalaian Yang Dilakukan Saat Menyelesaikan Pekerjaan Kantor Dalam Satu Bulan | 94 |
| 5.23 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Kualitas Kerja Dalam Keputusan Penetapan Keberatan | 98 |

| | | |
|------|---|-----|
| 5.24 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Tanggungjawab Terhadap Pekerjaan Dalam Keputusan Penetapan Keberatan | 99 |
| 5.25 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Kerjasama Dengan Rekan Kerja Dalam Keputusan Penetapan Keberatan | 100 |
| 5.26 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Orientasi Terhadap Pengguna Jasa Dalam Keputusan Penetapan Keberatan | 101 |
| 5.27 | Distribusi Jawaban Responden Menurut Inisiatif Pegawai Dalam Keputusan Penetapan Keberatan | 102 |
| 5.28 | Rekapitulasi Klasifikasi Jawaban Responden Berdasarkan Profesionalisme Kerja Pegawai | 105 |
| 5.29 | Rekapitulasi Klasifikasi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja pegawai | 107 |
| 5.30 | Hasil Perhitungan Profesionalisme Pegawai dengan Kinerja Pegawai | 108 |
| 5.31 | Interpretasi Koefisien Korelasi | 109 |