

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Bentuk penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Adapun metode korelasional adalah metode penelitian yang meneliti hubungan antara variabel-variabel yang ada. Metode korelasional bertujuan meneliti sejauh mana variabel yang satu memiliki hubungan sebab akibat dengan variabel yang lain.

#### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara, yang beralamat di Jl. Anggada II Kotak Pos I, Belawan 20441, Telepon: 061-6941910 / 061-6941906, Fax: 061-6941415 dengan masa waktu penelitian mulai tanggal 25 Maret s.d. 04 April 2014.

#### **3.3. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **3.3.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas subjek dan objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005: 96). Sedangkan defenisi yang diberikan oleh Singarimbun (1995: 152), populasi atau *universe* adalah jumlah

keseluruhan dari unit analisa yang akan diteliti. Berdasarkan defenisi di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara sebanyak 92 orang.

### **3.3.2. Sampel**

Penentuan jumlah sampel untuk pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara adalah *purposive sampling* yaitu yaitu pegawai yang secara langsung maupun tidak langsung menangani keputusan penetapan keberatan. Jumlah pegawai tersebut sebanyak 27 orang, karena jumlahnya relatif kecil (kurang dari 100) maka seluruhnya dijadikan sampel.

### **3.3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### **3.3.3.1 Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dan berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah mengetahui profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

Pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Kuesioner (angket) yaitu berupa rangkaian pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan kemudian dikirim kepada responden untuk diisi.

- b. Observasi yaitu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian dan data tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti dengan cara penggunaan panca indera.

### **3.3.3.2 Data sekunder**

Data sekunder adalah pengumpulan data dan informasi yang diperoleh melalui dokumentasi/arsip yang ada di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara untuk mendukung data primer. Pada penelitian ini data sekunder yang diadopsi adalah sebagai berikut:

- a. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.
- b. Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, majalah, jurnal, dan laporan penelitian serta yang lainnya.

### **3.4. Defenisi Konsep**

Menurut Singarimbun (1995: 37) konsep adalah istilah atau defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, kelompok atau individu yang menjadi pusat ilmu sosial. Untuk memberikan batasan-batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep, guna menghindari adanya salah

pengertian, maka defenisi beberapa konsep yang dipakai dalam penelitian ini sesuai dengan kerangka teoritis yang telah dikemukakan di atas. Adapun yang menjadi defenisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Profesionalisme:**

Suatu bentuk kecakapan dan keandalan (performansi) aparatur dalam menjalankan pekerjaan sesuai bidang tugas masing-masing secara responsif dan bertanggung jawab (akuntabel) dengan tingkat loyalitas yang tinggi sehingga dapat terlaksana dengan mutu baik, cermat dan tepat sesuai tingkat kemampuan dan kompetensi yang dimilikinya.

**Kinerja Pegawai:**

Pelaksanaan tugas sehari-hari secara aktual sesuai dengan tugas dan fungsinya, yaitu penyusunan bahan pedoman dan petunjuk teknis kelembagaan; fasilitasi pelaksanaan penataan kelembagaan; penyusunan bahan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan ketatalaksanaan; penyusunan bahan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan analisis jabatan; penyusunan kebijakan fasilitasi pelaksanaan penataan organisasi Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara.

**Kemampuan:**

Suatu unsur kematangan aparatur dalam melaksanakan pekerjaan yang berkaitan erat dengan tingkat pendidikan, baik formal maupun nonformal, jenis dan jumlah keterampilan serta pengalaman kerja yang dapat menunjang penyelesaian tugas dan kewajibannya.

**Kompetensi:**

Sikap dan perilaku aparatur dalam melaksanakan suatu pekerjaan secara efektif dan efisien yang merujuk kepada minat dan kebanggaan, kesediaan menyelesaikan tugas, pemecahan masalah, bekerja sama yang disertai adanya dorongan atau motivasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**Akuntabilitas:**

Kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja atau tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu

organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban/keterangan dengan prinsip-prinsip sebagai berikut.

**Loyalitas:**

Kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum pimpinan, bawahan dan rekan kerja yang berkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang tertentu yang dapat mengabaikan kesetiaan pada yang lainnya tanpa memandang golongan.

**Performansi:**

Tampilan kecakapan dan kehandalan dalam melaksanakan pekerjaan yang dapat diketahui dari kuantitas dan kualitas hasil pekerjaan dalam satu kesatuan waktu dan ukuran tertentu sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja.

**Responsibilitas**

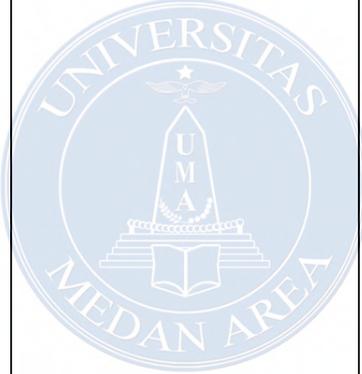
Daya tanggap mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

**3.5. Definisi Operasional**

Berdasarkan uraian mengenai konsep-konsep yang memiliki relevansi dengan profesionalisme di atas, maka operasionalisasi konsep dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Variabel Profesionalisme Pegawai

NO	SUB VARIABEL	INDIKATOR	ITEM
1.	Performansi	a). Kecakapan	1. Tingkat penghargaan yang pernah diperoleh atas prestasi kerja 2. Tingkat sanksi pelanggaran disiplin yang pernah diterima 3. Frekuensi teguran pimpinan atas kelalaian pelaksanaan kerja dalam satu bulan.

		<p>b). Akuntabilitas</p> <p>c). Responsibilitas</p>  <p>d). Loyalitas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kelengkapan substansi laporan rutin hasil pekerjaan.</li> <li>2. Tingkat kesesuaian substansi laporan dengan bidang tugas pekerjaan.</li> <li>3. Frekuensi penyampaian laporan penggunaan anggaran rutin yang berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan.</li> <li>4. Tingkat ketepatan waktu penyampaian laporan hasil kerja.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat prioritas penyusunan agenda kebijakan yang didasarkan atas aspirasi masyarakat</li> <li>2. Tingkat penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan secara bersama-sama dengan aparatur instansi otonom lainnya.</li> <li>3. Frekuensi pelaksanaan koordinasi dengan aparatur instansi otonom lainnya dalam penyelesaian pekerjaan.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kesanggupan penyelesaian pekerjaan sesuai uraian tugas organisasi tanpa perintah orang lain</li> <li>2. Frekuensi pekerjaan yang tidak dikerjakan atas perintah atasan dalam satu bulan</li> <li>3. Tingkat kesediaan membantu rekan kerja dalam satu unit</li> <li>4. Tingkat kesediaan membantu rekan kerja dari dinas/lembagainstansai lain.</li> </ol>
2.	Kemampuan	a). Tingkat Pendidikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kesesuaian antara pendidikan formal/non formal yang dimiliki dengan penempatan kerja</li> <li>2. Tingkat keterkaitan antara</li> </ol>

		<p>b). Pengalaman Kerja</p> <p>c). Keterampilan</p>	<p>pendidikan formal/non formal yang dimiliki dengan beban kerja.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Frekuensi perolehan pengetahuan dan keahlian baru yang mendukung penyelesaian tugas/pekerjaan dalam satu tahun.</li> <li>2. Frekuensi penanganan penyelesaian masalah pekerjaan kantor yang dilakukan secara individual (sendiri) dalam satu tahun.</li> <li>1. Tingkat dukungan keterampilan yang dimiliki dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan kantor</li> <li>2. Tingkat kelancaran menyelesaikan pekerjaan jika terjadi kerusakan /sarana kantor tidak lengkap</li> </ol>
3.	Kompetensi	<p>a). Kehandalan</p> <p>b). Sikap dan perhatian terhadap tugas/pekerjaan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat ketepatan waktu penyelesaian setiap pekerjaan</li> <li>2. Frekuensi keluhan yang dialami saat mengerjakan tugas-tugas berat</li> <li>3. Frekuensi kesalahan atas kelalaian yang dilakukan saat menyelesaikan pekerjaan kantor dalam satu bulan.</li> <li>4. Frekuensi pelaksanaan pekerjaan yang melebihi target sesuai ketentuan</li> <li>1. Tingkat minat dan ketertarikan terhadap tugas/pekerjaan/jabatan</li> <li>2. Tingkat kemauan memahami uraian tugas sesuai bidangnya</li> <li>3. Frekuensi pelaksanaan pekerjaan yang tidak dilaporkan hasilnya.</li> </ol>

		c). Dorongan motivasi kemauan melaksanakan tugas.	1. Tingkat dorongan motivasi kemauan menyelesaikan kewajiban 2. Tingkat kesanggupan menyelesaikan setiap kewajiban pekerjaan tanpa adanya imbalan/honor 3. Tingkat kesanggupan menyelesaikan setiap kewajiban pekerjaan tanpa perintah atasan
--	--	---	---

### 3.6. Teknik Analisa Data

Sejalan dengan tujuan penelitian ini, maka analisis data yang digunakan adalah :

- a. Untuk mengetahui profesionalisme kerja dan kinerja pegawai di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara, dilakukan dengan memperinci data-data sekaligus menyajikan presentase dari masing-masing jawaban responden, maka setiap pertanyaan akan diberikan tiga alternatif jawaban secara tertutup.
- b) Sedangkan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara dilakukan dengan analisis korelasi dan regresi. Untuk mengetahui apakah koefisien korelasi tersebut signifikan atau tidak, dapat dikonsultasikan dengan  $r$  pada *table product moment*, dengan criteria sebagai berikut :

Jika  $r$  hitung  $\geq r$  table, maka koefisien korelasi signifikan.

Jika  $r$  hitung  $\leq r$  table, maka koefisien korelasi tidak signifikan.

Untuk mengetahui beberapa besar (persentase) pengaruh variable independent terhadap variable dependent baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama dilakukan dengan koefisien determinasi (D).

### **3.7. Hipotesa**

1. Apakah ada hubungan positif antara profesionalisme kerja pegawai terhadap hasil penetapan keberatan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara.
2. Apakah ada pengaruh positif antara profesionalisme kerja pegawai terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Utara.

