

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEGAWAI
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN B MEDAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PENGGUNA JASA**

TESIS

Oleh

**TONY NURYANTO
NPM. 161801060**



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 15/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)15/1/20

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEGAWAI
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN B MEDAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PENGGUNA JASA**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area

OLEH

**TONY NURYANTO
NPM. 161801060**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2018

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)15/1/20

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan Terhadap Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa

Nama : Tony Nuryanto

NPM : 161801060

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Warjio, MA

Pembimbing II



Dr.-Ir. Siti Mardiana, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**


Dr. Warjio, MA

Direktur


Prof. Dr.-Ir. Refna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Telah diuji pada Tanggal 8 Mei 2018

N a m a : Tony Nuryanto

N P M : 161801060



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K., MS

Sekretaris : Muazzul, SH, M.Hum

Pembimbing I : Dr. Warjio, MA

Pembimbing II : Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si

Penguji Tamu : Dr. Abdul Kadir, M.Si

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip, Menyalin, atau Menyalin dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 15/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)15/1/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2018

Yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL
TGL.
60DD1ADC002842652
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Tony Nuryanto

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEGAWAI
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE
MADYA PABEAN B MEDAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA JASA**

**TONY NURYANTO
NPM. 161801060**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi banyak faktor diantaranya sarana prasarana pelayanan, tingkat pendidikan sumber daya manusia, manajemen yang tertata dengan baik, integritas pegawai, dan lain sebagainya. Oleh karena itu diperlukan sebuah alat untuk menilai secara komprehensif kualitas pelayanan tersebut. Salah satu media atau cara yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan survei secara langsung dan menyeluruh kepada masyarakat yang menerima pelayanan publik dari instansi pemerintah terkait. Berdasarkan permasalahan di tarik sebuah permasalahan yaitu bagaimana pengaruh kualitas Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan pengguna jasa pada KPPBC TMP B Medan. apakah hambatan yang dihadapi KPPBC TMP B Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa. Dari masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pengaruh kualitas Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan pengguna jasa pada KPPBC TMP B Medan dan hambatan yang dihadapi.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah dengan menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini yaitu dengan memperoleh informasi yang akurat mengenai kualitas sumber daya manusia pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan C TMP B Medan terhadap kualitas pelayanan dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk angket kepada para pengguna jasa untuk memperoleh data yang akurat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh KPPBC TMP B Medan sudah dapat dikategorikan baik. Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada KPPBC TMP B Medan dari hasil analisis korelasi diperoleh nilai $r = 0.97$ yang dapat diartikan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata kunci: kualitas, sdm, pelayanan

**INFLUENCE OF HUMAN RESOURCES QUALITY OF EMPLOYEES OF
SUPERVISION AND SERVICE OF CUSTOMS AND EXCISE TYPE OF
CUSTOMS ON MEDAN CUSTOMS AGAINST
SERVICE USER SERVICE QUALITY**

**TONY NURYANTO
NPM. 161801060**

ABSTRACT

The quality of public services is influenced by many factors such as service infrastructure, human resource education, well-organized management, staff integrity, and so on. Therefore we need a tool to assess comprehensively the quality of the service. One of the media or ways that can be taken is to conduct a survey directly and thoroughly to the public who receive public services from relevant government agencies. Based on the problems in pulling a problem that is how the influence of the quality of Human Resources on service quality of service users at KPPBC TMP B Medan. whether the obstacles faced by KPPBC TMP B Medan in improving the quality of service to service users. From the problems that have been formulated above, the purpose of this research is to know how the influence of the quality of Human Resources on service quality of service users on KPPBC TMP B Medan and the obstacles faced.

The research approach used in this thesis is by using descriptive analysis with quantitative approach. This type of research is to obtain accurate information about the quality of human resources of employees at the Office of Supervision and Service of Customs and C TMP B Medan on the quality of service by distributing questionnaires in the form of questionnaires to the service users to obtain accurate data.

Based on the results of research known that the quality of human resources owned by KPPBC TMP B Medan can be categorized well. The influence of human resource quality on service quality at KPPBC TMP B Medan from correlation analysis result obtained r value = 0.97 which can be interpreted that quality of human resource have positive and significant effect to service quality.

Keywords: quality, human resources, services

KATA PENGANTAR

Bentuk pertanggungjawaban yang terbaik yang dapat dilakukan pemerintah kepada masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan masyarakat. Hal tersebut juga telah dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang menyebutkan bahwa “Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik”.

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi banyak faktor diantaranya sarana prasarana pelayanan, tingkat pendidikan sumber daya manusia, manajemen yang tertata dengan baik, integritas pegawai, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan pada tahun 2016, masih terlihat bahwa adanya ketidakpuasan pengguna jasa dalam menerima pelayanan yang diberikan, sehingga penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan terhadap Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa.

Medan, Mei 2018
Penulis

TONY NURYANTO

NPM. 161801060

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat karuniaNya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan tesis ini. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik di Universitas Medan Area.

Adapun judul dari tesis ini adalah “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pengguna Jasa” saya juga mengucapkan Shalawat beriring salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW semoga kita mendapatkan syafa’atnya di yaumul akhir.

Saya mempersembahkan tesis ini kepada kedua orang tua tercinta yang dimuliakan Allah SWT, istri dan anak tersayang yang selalu memberi dukungan dan doa dalam setiap perjalanan hidup saya terutama dalam penyelesaian tesis ini. Semoga rahmat, berkah, hidayah dan kasih sayang Allah tercurah kepada keluarga kita ... Aamiin Ya Rabbal’alaamiin

Dalam Penulisan tesis ini saya banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dari itu saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.

2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retno Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Dr Warjio, MA, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik dan selaku Dosen Pembimbing I
4. Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si selaku Dosen Pembimbing II
5. Bapak Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan Bapak Sonny Surachman Ramli S.H., LL.M
6. Seluruh rekan-rekan pegawai pada KPPBC TMP B Medan
7. Seluruh staf Bapak/Ibu Dosen Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik
8. Teristimewa penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orangtua, istri dan anak tercinta yang senantiasa memberi semangat, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan dan banyak terdapat kekurangan, maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk dapat menyempurnakan tesis ini. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri sehingga dapat menambah wawasan.

Medan, Mei 2018
Penulis

TONY NURYANTO
NPM. 161801060

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN	-
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Sumber Daya Manusia	11
2.2 Teori Kualitas Sumber Daya Manusia	16
2.3 Teori Pelayanan	20
2.4 Teori Kualitas Pelayanan	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	35
3.3 Sumber Data	35
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Operasionalisasi Variabel	37
3.7 Skala Pengukuran	40

3.8 Teknik Analisis Data	41
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	42
4.2 Gambaran Umum Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean (TMP) B Medan.....	44
4.3 Hasil Penelitian.....	58
4.4 Analisis Data	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	-



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Variabel, Definisi Operasional dan Indikator	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4.2 Pendidikan Responden	60
Tabel 4.3 Usia Responden	61
Tabel 4.4 Berdasarkan Lama Bekerja	61
Tabel 4.5 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Pengetahuan Akademik Petugas Pelayanan.....	63
Tabel 4.6 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Pengetahuan Administrasi Petugas	64
Tabel 4.7 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas memiliki pengetahuan dalam menggunakan teknologi informasi	65
Tabel 4.8 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Pelayanan petugas sesuai dengan prosedur yang berlaku.....	66
Tabel 4.9 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas memiliki ketrampilan untuk menyelesaikan masalah.....	67
Tabel 4.10 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Pelatihan dapat meningkatkan keterampilan petugas	68
Tabel. 4.11 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas memiliki kemampuan bekerja sesuai dengan pengalaman	69
Tabel. 4.12 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.....	70

Tabel. 4.13 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas	
Petugas dapat memberikan pelayanan yang cepat	71
Tabel 4.14 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas	
memiliki Kerapihan memberikan pelayanan	73
Tabel 4.15 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kesiediaan	
Sarana informasi	74
Tabel 4.16 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Fasilitas	
pendukung pelayanan sudah baik	75
Tabel 4.17 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Penerimaan	
pengguna jasa sudah sesuai dengan prosedur	76
Tabel 4.18 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas	
memberikan bantuan kepada pengguna jasa dalam mengatasi	
kesulitan	77
Tabel 4.19 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas	
tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengguna jasa	78
Tabel 4.20 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Informasi	
yang diberikan Petugas kepada pengguna jasa sudah jelas.....	80
Tabel 4.21 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Respon yang	
diberikan Petugas terhadap keluhan yang disampaikan pengguna	
jasa sudah cepat.....	81
Tabel 4.22 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Sudah	
tersedia kotak saran bagi pengguna jasa	82
Tabel 4.23 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas	
memiliki Keramahan dan Kesopanan dalam memberikan	
pelayanan	83
Tabel 4.24 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas	
sudah memberikan Kenyamanan dalam berinteraksi	84
Tabel 4.25 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas	
memahami keinginan pengguna jasa	85

Tabel 4.26 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas memberikan kemudahan Pengguna jasa untuk berkomunikasi	86
Tabel 4.27 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas menyediakan waktu kepada pengguna jasa dalam mengatasi kesulitan	87
Tabel 4.28 Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas sudah bersikap adil dalam melayani pengguna jasa.....	88
Tabel. 4.29 Hasil Analisis Data Ordinal	90



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean (TMP) B Medan	49
--	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya (Asrariyah, 2013).

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004).

Menurut Tjiptono (2001), ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa, yaitu:

1. *Relationship marketing*

Dalam strategi ini hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pengguna jasa berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain,

menjalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pengguna jasa secara terus-menerus.

2. *Superior customer services*

Penyedia jasa yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul dibandingkan para pesaingnya.

3. *Unconditional guarantees*

Komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa yang akhirnya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja penyedia jasa.

Pelayanan pemerintah tentunya dicerminkan oleh kinerja SDMnya, maka dengan demikian kualitas SDM merupakan hal penting yang mampu mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik di dalam sebuah organisasi pemerintah. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Asang (2012) bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai dengan pendekatan makro dan mikro. Kualitas pelayanan publik dengan pendekatan mikro menilai proses penyelenggaraannya, dimana baik tidaknya pelayanan publik bergantung pada pengetahuan klien tentang prosedur pelayanan dan tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan yang dialami, yang sangat tergantung pada kualitas pihak pengelola organisasi publik (Mustika R.A, 2014).

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi pemerintahan sangat penting bagi peningkatan produktivitas atau kemajuan organisasi tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Bagaimanapun canggihnya sarana dan prasarana suatu organisasi, tanpa ditunjang oleh kemampuan SDM, niscaya

organisasi tersebut tidak akan maju dan berkembang. Dikatakan demikian sesungguhnya karena pada berbagai sumberdaya, dana, sarana dan prasarana adalah benda-benda mati yang tidak bermakna tanpa dipergunakan dan dimanfaatkan oleh manusia. Disamping itu, SDM merupakan satu-satunya sumberdaya organisasi yang mempunyai rasio, perasaan serta harkat dan martabat yang harus diakui dan dihormati (Mustika R.A, 2014).

Manajemen sumber daya manusia, Rachmawati (2008) mengemukakan bahwa sumber daya manusia secara umum adalah tindakan yang diambil untuk membentuk satuan kerja yang efektif dalam suatu organisasi. Berbagai kegiatan tersebut antara lain persiapan dan penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan.

Hal ini tidak terkecuali pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Meningkatnya transaksi perdagangan internasional, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat sehingga DJBC selaku instansi yang memiliki otoritas terhadap pengaturan keluar masuknya barang dalam wilayah pabean menjadi memiliki peran yang sangat vital.

Zeithaml dkk (2003) merumuskan kepuasan pengguna jasa sebagai *“customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation”*. Dengan demikian kepuasan pengguna jasa merupakan perilaku yang terbentuk terhadap barang atau jasa sebagai pembelian produk tersebut. Kepuasan pengguna jasa ini sangat penting karena akan berdampak pada kelancaran bisnis atau perusahaan. Pengguna jasa yang merasa puas dengan jasa/produk yang digunakannya akan kembali

menggunakan jasa/produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan pengguna jasa.

Menurut Kottler (1997), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Jika produk tersebut jauh dibawah harapan maka pengguna jasa akan kecewa. Sebaliknya jika produk tersebut memenuhi harapan maka pengguna jasa akan senang. Harapan-harapan pengguna jasa ini dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, omongan-omongan orang lain, dan informasi iklan yang dijanjikan oleh instansi yang menghasilkan produk/jasa, yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan pengguna jasa. Membiarkan pengguna jasa menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Zeithaml dkk, 2003):

1. Memberikan pelayanan yang cepat
2. Kerelaan untuk membantu/menolong pengguna jasa
3. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para pengguna jasa

Menurut Kotler (2000), dalam memuaskan keluhan pengguna jasa ditemukan bahwa perusahaan-perusahaan yang efektif dalam menyelesaikan masalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan program pelatihan dan kriteria penerimaan karyawan yang memperhitungkan peran perbaikan pelayanan oleh karyawan.
2. Mengembangkan pedoman perbaikan pelayanan yang berfokus pada pencapaian perlakuan yang memadai dan kepuasan pengguna jasa.
3. Membongkar semua hambatan yang mempersulit pengguna jasa untuk melakukan pengaduan, juga mengembangkan tanggapan yang efektif termasuk memberi ganti rugi atau kegagalan pelayanan.
4. Mempertahankan basis data produk dan pengguna jasa yang memungkinkan perusahaan menganalisis tipe dan sumber keluhan serta menyesuaikan kebijakan.

Menurut Supranto (2001), terdapat enam elemen evaluasi kepuasan pengguna jasa, yaitu:

1. *Product*, yaitu bagaimana pengguna jasa merasa puas terhadap fisik produk.
2. *Sales*, yaitu pelayanan penjualan yang dilakukan oleh perusahaan.
3. *After sales services*, yaitu pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa setelah terjadi transaksi jual beli.
4. *Location*, yaitu lokasi distribusi suatu barang dan jasa yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.
5. *Culture*, yaitu budaya atau tradisi pengguna jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa akan nilai suatu produk.
6. *Time*, yaitu pengaruh waktu terhadap kualitas barang dan jasa.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat

adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat (Sulistiyani, 2004).

Pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab atas manajemen pengelolaan sebuah negara telah membentuk berbagai instansi pemerintahan yang mempunyai tugas, fungsi, bidang kerja, dan cakupan wilayahnya masing-masing. Instansi pemerintahan dibentuk untuk membantu pemerintah memenuhi tugas dan tanggung jawabnya sebagai pengatur, pengelola, dan pemberi pelayanan kepada masyarakat, seperti yang disebutkan dalam buku Akuntabilitas Instansi Pemerintah yang diterbitkan oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) bahwa “Setiap instansi pemerintah dibentuk untuk mengemban suatu tugas dan tanggung jawab tertentu dengan diberikan kewenangan atau mandat untuk melaksanakan tugas itu”.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang disingkat DJBC adalah sebuah instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang kepabeanan dan cukai (<http://id.wikipedia.org>). Itu artinya DJBC sebagai instansi pemerintah mempunyai tugas pokok disamping tugas dan fungsinya yang lain yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) merupakan unit vertikal eselon 1 dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang terpusat di Kantor Pusat DJBC di Jakarta. Kantor Pusat DJBC membawahi Kantor Wilayah DJBC yang tersebar diberbagai Provinsi di Indonesia. Kantor Wilayah DJBC

membawahi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) yang tersebar diberbagai daerah disetiap provinsi. Salah satu KPPBC yang berada dibawah Kantor Wilayah DJBC Sumatera Utara adalah KPPBC Tipe Madya Pabean (TMP) B Medan.

Komisi Pemberantasan Korupsi dalam laporan surveinya mengenai Integritas Sektor Publik Indonesia Tahun 2009, menyebutkan bahwa dalam melaksanakan tugasnya, instansi pemerintah menggunakan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/ Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang sebagian besar bersumber dari dana masyarakat dalam bentuk pajak yang dibayar oleh masyarakat. Oleh karena itu, Instansi Pemerintah harus bertanggung jawab sepenuhnya kepada masyarakat sebagai stakeholder.

Bentuk pertanggungjawaban yang terbaik yang dapat dilakukan pemerintah kepada masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan masyarakat. Hal tersebut juga telah dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang menyebutkan bahwa “Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik”.

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi banyak faktor diantaranya sarana prasarana pelayanan, tingkat pendidikan sumber daya manusia, manajemen yang tertata dengan baik, integritas pegawai, dan lain sebagainya, seperti yang tertuang pada pasal 54 dan pasal 107 Peraturan Pemerintah RI No. 11 Tahun 2017 Tentang

Manajemen Pegawai Negeri Sipil yang menyebutkan bahwa persyaratan seorang pegawai dapat diangkat dalam jabatan administrator dan jabatan pimpinan tinggi madya antara lain memiliki kualifikasi pendidikan paling rendah sarjana atau diploma IV, memiliki integritas dan moralitas yang baik serta memiliki kompetensi teknis, kompetensi manajerial, dan kompetensi sosial kultural sesuai standar kompetensi Jabatan yang ditetapkan.

Oleh karena itu diperlukan sebuah alat untuk menilai secara komprehensif kualitas pelayanan tersebut. Salah satu media atau cara yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan survei secara langsung dan menyeluruh kepada masyarakat yang menerima pelayanan publik dari instansi pemerintah terkait. Penilaian melalui survei tersebut penting untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan sehingga diharapkan dapat dijadikan masukan (*feedback*) bagi instansi pemberi layanan mengenai sektor-sektor mana saja yang harus ditingkatkan guna memperbaiki pelayanan kepada masyarakat (German Sitompul, 2012).

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan yang diselenggarakan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada tahun 2016, masih terlihat bahwa adanya ketidakpuasan pengguna jasa dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan dengan nilai indeks kepuasan pelanggan 3,8 dari skala 5 (Surat Kepala Pusat Kepatuhan Internal Kepabeanan dan Cukai (PUSKI KC) No. S-30/KIBC/2016). Berdasarkan pengamatan awal penulis beberapa penyebab tidak tercapainya target tersebut dikarenakan faktor masih ada petugas yang belum memiliki pengetahuan

mengenai penggunaan teknologi dalam melakukan pelayanan, ketrampilan dalam menyelesaikan masalah masih rendah dan belum semua petugas memiliki kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat kepada para pengguna jasa

Dari latar belakang tersebut, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean (TMP) B Medan terhadap Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa.

1.2. Perumusan masalah

Berdasarkan permasalahan dapat di tarik sebuah permasalahan yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan?
2. Apakah hambatan yang dihadapi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada pengguna jasa?

1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean (TMP) B Medan.

2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean (TMP) B Medan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada pengguna jasa.

1.4. Manfaat penelitian

a. Manfaat praktis :

Bagi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai.

b. Manfaat teoritis :

Untuk menambah wawasan atau pengetahuan khususnya dalam bidang Peningkatan Kualitas SDM dan Kualitas Pelayanan Publik.

1.5. Hipotesa

Hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pengguna jasa pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean (TMP) B Medan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Sumber Daya Manusia

C.V. Som (2015) menyebutkan : *“In the framework of competition the organization or company must have a strong resource. Resources required by a company or organization can not be seen as a stand-alone part, but as a formidable entity forms a synergy”* (dalam rangka persaingan organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya dibutuhkan perusahaan atau organisasi tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi). Peran sumber daya manusia sangat menentukan. Sumber daya manusia yaitu terjemahan dari *“human resources”*, namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan *“manpower”* (tenaga kerja).

Sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya (Sutrisno, 2011).

Werther dan Davis (1996) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah *“pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan organisasi”*.

Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya manusia adalah kontribusinya terhadap organisasi sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya. Sumber daya manusia berkualitas tinggi menurut Ndraha (1999) adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti *intelligence, creativity, dan imagination*: tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan sebagainya.

Dengan berpegang pada definisi diatas, kita harus memahami bahwa sumber daya manusia harus diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Istilah sumber daya manusia adalah manusia bersumber daya dan merupakan kekuatan (*power*). Pendapat ini relevan dalam kerangka berpikir bahwa sumber daya harus ditingkatkan kualitas dan kompetensi agar menjadi sebuah kekuatan. Tujuan manajemen sumber daya manusia meliputi:

- a. tujuan kemasyarakatan yaitu secara sosial bertanggung jawab akan kebutuhan masyarakat dan tantangan serta mengurangi pengaruh negatif dari tuntutan terhadap organisasi;
- b. tujuan organisasional yaitu adanya pengelolaan sumber daya manusia dalam memberikan sumbangan terhadap aktifitas organisasi, dan mengakui pengelolaan sumber daya manusia bukanlah sebagai tujuan tetapi alat untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan;

- c. tujuan fungsional yaitu memelihara agar kontribusi dan manajemen sumber daya manusia memberikan pelayanan yang sepadan dengan kebutuhan organisasi;
- d. tujuan pribadi yaitu membantu pegawai dalam mencapai tujuan pribadinya sejauh tujuan itu membantu kontribusinya terhadap organisasi.

Proses pengembangan sumber daya manusia merupakan starting point dimana organisasi ingin meningkatkan dan mengembangkan *skills, knowledge, dan ability* individu sesuai dengan kebutuhan masa kini maupun masa mendatang. Singodimedjo (2000) mengemukakan pengembangan sumber daya manusia adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi.

Omoregie Charles Osifo (2015) menyatakan bahwa : *the development of human resources is usually related to the improvement of intellectual ability to carry out better work. Development leads to learning opportunities designed to assist the development of workers* (pengembangan sumber daya manusia biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja). Pengembangan dalam konteks sumber daya manusia dipandang sebagai peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui program-program pelatihan dan pendidikan .

Hal-hal yang dapat dijelaskan dari pengembangan sumber daya manusia tentang developmental practice dan membutuhkan kolaborasi dengan program-

program manajemen sumber daya manusia untuk mencapai hasil yang diinginkan. Manfaat pengembangan sumber daya manusia dirasa penting karena tuntutan pekerjaan atau jabatan sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan yang sejenis.

Pengembangan karyawan bertujuan dan bermanfaat bagi perusahaan atau organisasi, karyawan atau pegawai, konsumen, masyarakat yang mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan atau organisasi. Hakikat tujuan pengembangan karyawan (Hasibuan, 2014) sebagai berikut :

1) Produktivitas kerja

Produktivitas kerja akan meningkatkan kualitas dan kuantitas semakin lebih baik karena technical skill, human skill, dan managerial skill karyawan yang semakin baik.

2) Efisiensi

Pengembangan karyawan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi ausnya mesin-mesin. Pemborosan berkurang, biaya produksi relative kecil sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

3) Kerusakan

Pengembangan karyawan bertujuan untuk mengurangi kerusakan barang, produksi, dan mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.

4) Kecelakaan

Pengembangan berujuan mengurangi tingkat kecelakaan karyawan sehingga jumlah biaya pengobatan yang dikeluarkan perusahaan berkurang.

5) Pelayanan

Pengembangan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik, karena pelayanan yang baik merupakan daya tarik bagi pengguna barang atau jasa.

6) Moral

Moral karyawan akan lebih baik karena keahlian dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaan sehingga mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik

7) Karier

Kesempatan untuk meningkatkan karier karyawan semakin besar karena keahlian, keterampilan, dan prestasi kerja lebih baik

8) Konseptual

Manajer semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan karena technical skill, human skill, dan managerial skill-nya lebih baik.

9) Kepemimpinan

Kepemimpinan seorang manajer akan lebih baik, human resources-nya lebih luwes, motivasinya lebih terarah sehingga pembinaan kerjasama vertical dan horizontal semakin harmonis.

10) Balas Jasa

Balas jasa berupa gaji, insentif dan benefits karyawan akan semakin meningkat karena prestasi kerja semakin besar.

11) Konsumen

Pengembangan karyawan akan memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat konsumen karena mereka akan memperoleh pelayanan yang lebih bermutu.

Tujuan pengembangan sumber daya yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja, pelayanan, serta konsumen atau masyarakat selaku pengguna jasa.

2.2. Teori Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas Sumber Daya Manusia Wyckof dalam Lovelock (1988) mengatakan bahwa kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Joewono (2003) kualitas adalah sebagai tingkat keberhasilan didalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai suatu tujuan yang ditetapkan. Suatu pekerjaan dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik.

Selanjutnya dikatakan bahwa ada empat hal yang perlu diperhatikan untuk memahami pekerjaan seseorang, yaitu:

1. sampai sejauh mana tujuan dan target kerja yang ditetapkan berhasil dicapai seseorang,
2. sampai sejauh mana tujuan dan target tersebut sesuai standar dan kualitas yang ditetapkan,
3. kesulitan-kesulitan apa saja yang ditemui pegawai dan bagai mana mereka mengatasinya, dan

4. bagaimana profil prestasi pegawai. Kemampuan dan keterampilan mempunyai peranan yang erat terhadap pekerjaan, disamping faktor personaliti yaitu konsep diri, motivasi, dan sikap.

Kemampuan dan keterampilan merupakan suatu persyaratan bagi keberhasilan dalam suatu proses perwujudan kerja. Sedangkan Gronroos (1999) menyatakan bahwa kualitas terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:

1. technical quality yang berkaitan dengan kualitas suatu hasil (output) yang dipersepsikan pelanggan,
2. functional quality yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa, dan
3. corporation image berupa citra umum, profil, reputasi, dan daya tarik perusahaan.

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan suatu organisasi. Tujuan organisasi tidak mungkin terwujud tanpa peranan aktif pegawai itu sendiri. Menurut Ndraha dikutip oleh Rachmawati (2007) mengatakan bahwa sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang tinggi adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif, dan inovatif dengan menggunakan energi seperti intelligence, creativity, dan imagination.

Manajemen sumber daya manusia, Rachmawati (2008) mengemukakan bahwa sumber daya manusia secara umum adalah tindakan yang diambil untuk membentuk satuan kerja yang efektif dalam suatu organisasi. Berbagai kegiatan

tersebut antara lain persiapan dan penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan.

Kemudian, Werther dan Davis dikutip oleh Sutrisno (2011) sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Hal tersebut mengandung makna bahwa dimensi pokok sumber daya manusia adalah kontribusinya terhadap suatu organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadap dirinya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.

Menurut Flippo (2001) sumber daya manusia (tenaga kerja) adalah merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, dan pemeliharaan. Menurut French (2000) sumber daya manusia adalah usaha pengembangan, penggunaan, pemeliharaan sumber daya manusia oleh organisasi.

Jadi dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan kumpulan aktivitas di dalam semua organisasi yang bermaksud mempengaruhi efektifitas manusia didalam suatu perusahaan. Menurut Hasibuan, (2000) untuk mencapai tujuan di dalam suatu organisasi, maka seorang karyawan perlu memperhatikan dua fungsi manajemen, yaitu:

1. Fungsi manajerial, meliputi:

- a. perencanaan (*planning*) adalah merencanakan tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan.

- b. pengorganisasian (*organizing*) adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua pekerjaan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasinya, dalam berbagai organisasi. Organisasi ini hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan.
 - c. pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan bekerja sama secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, dan
 - d. pengendalian (*controlling*) adalah suatu kegiatan dalam mengendalikan semua pekerjaan, agar mau menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
2. Fungsi operasional meliputi :
- a. pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
 - b. pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
 - c. kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), baik berupa uang atau barang kepada para karyawan sebagai imbalan balas jasa yang diberikan kepada perusahaan
 - d. pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.

- e. pemeliharaan (*maintenance*) adalah memelihara dan meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan agar mereka mau bekerjasama sampai pensiun,
- f. kedisiplinan (*dicipline*) adalah kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan dan norma-norma sosial. dan
- g. pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Berdasarkan pembahasan, maka yang dimaksud dengan kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan seorang karyawan melaksanakan tugasnya sesuai dengan harapan perusahaan.

2.3. Teori Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik.

Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:10) berpendapat bahwa: “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung

sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011) berpendapat bahwa: “secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Ivancevich dkk dalam Ratminto dan Winarsih (2005) mendefinisikan pelayanan adalah produk-produk yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005) yaitu: “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Berdasarkan beberapa pendapat, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, serta terjadi sebagai akibat adanya interaksi untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berbeda dengan pendapat di atas, Ratminto dan Winarsih (2005) berpendapat bahwa: “pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sedangkan pelayanan umum menurut Moenir (2010) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sinambela (2011) berpendapat bahwa: “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik, dalam hal ini pelayanan bank, menurut Kasmir (2006) adalah memiliki unsur sebagai berikut :

- a. Tersedianya karyawan yang baik. Karyawan yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayani, dalam hal ini *customer service officer*.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat pelanggan merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir. Pelanggan akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggungjawab dari karyawan tersebut. Apabila ada pelanggan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi perusahaan tersebut.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Karyawan harus melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur layanan yang ditetapkan perusahaan. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan.
- e. Mampu berkomunikasi. Karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan, selain itu karyawan juga harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Karyawan harus menjaga kerahasiaan informasi data pelanggan, terutama yang berkaitan dengan uang pribadi pelanggan. Dalam perusahaan perbankan, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Di karenakan tugas karyawan dalam hal ini *customer service officer*, selalu berhubungan dengan nasabah, oleh karena itu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan). Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan). Sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank dalam menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut.

Klasifikasi Pelayanan Publik Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu:

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan yang meliputi kebutuhan dasar masyarakat, yaitu:

1. Kesehatan Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).
2. Pendidikan dasar Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar, sama seperti kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.
3. Bahan kebutuhan pokok masyarakat. Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain,

yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

b. Pelayanan Umum Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus menyediakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan Administratif Merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pasport.
2. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, meliputi: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi

lingkungan persampahan, drainase, jalan dan trotoar, parkir, penanggulangan bencana banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III dalam Hardiyansyah (2011) adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Azas-azas Pelayanan publik Menurut UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005) terdapat beberapa azas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- a. Empati dengan costumers Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa layanan.
- b. Pembatasan prosedur Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan wewenang Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi wewenang.

- f. Transparansi biaya Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *costumers* Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *costumers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan.

2.4. Teori Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Wyckof (1990) seperti dikutip Tjiptono (2005) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “tingkat keunggulan yang diharapkan

dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu”.

Berdasarkan dua definisi kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa terhadap dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

Dimensi Kualitas Pelayanan Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

- a. *Reliability* (Keandalan) Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- b. *Responsiveness* (Daya tanggap) Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
- c. *Assurance* (Jaminan) Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
- d. *Empathy* (Empati) Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.

- e. *Tangible* (Bukti langsung) Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas pelayanan menurut berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2005).

Untuk model pengukuran, Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) telah membuat sebuah skala multi item yang diberi nama *SERVQUAL*. Skala *SERVQUAL* pertama kali dipublikasikan pada tahun 1988, dan terdiri dari dua puluh dua item pertanyaan, yang didistribusikan menyeluruh pada lima dimensi kualitas pelayanan.

Aydelotte Walters (2016) dalam tulisannya menyatakan : *to get good service, we do not have to cost a fortune. Service requires commitment and confidence from the company to provide maximum service to consumers. All employees associated with consumers, should consider themselves as ambassadors of the company* (untuk mendapatkan pelayanan yang bagus, kita tidak harus membutuhkan biaya yang mahal. Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen, harus menganggap diri mereka sebagai duta dari perusahaan).

Beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yaitu: (Schiffman dan Kanuk, 2008)

1. Keandalan Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya.
2. Responsif Merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.
3. Kompetensi Berarti memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani.
4. Aksesibilitas Meliputi kemudahan untuk dihubungi.
5. Kesopanan Meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan.
6. Komunikasi Berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.
7. Kredibilitas Meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran.
8. Keamanan Yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian.
9. Empati Yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen.
10. Fisik Meliputi fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Suwithi dalam Anwar (2002) “Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”.

Menurut Kotler (2000), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang

tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
4. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
5. Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata , yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah dengan menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini yaitu dengan memperoleh informasi yang akurat mengenai kualitas sumber daya manusia pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan terhadap kualitas pelayanan dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk angket kepada para pengguna jasa untuk memperoleh data yang akurat. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mencari informasi faktual secara mendetail yang sedang menggejala dan mengidentifikasi masalah-masalah atau untuk mendapatkan justifikasi keadaan dan kegiatan-kegiatan yang sedang berjalan (Wahyuni dan Mulyono, 2006).

3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Februari - Maret 2018 pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan Jl. Suwondo Ujung No. 1 Kotak Pos 43 Medan - 20157)

3.3. Sumber Data

3.3.1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang didapat dan diolah secara langsung dari subjek yang berhubungan langsung dengan penelitian. Data primer ini di antaranya didapat dari data hasil observasi langsung dan data hasil

pengisian angket oleh pengguna jasa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan.

3.3.2. Sumber Data Sekunder

Penggunaan data sekunder adalah sebagai penunjang yang menguatkan perolehan data hasil yang didapat dari artikel, internet, dan dokumen - dokumen yang dimiliki Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan yang menjadi objek penelitian. Suharsimi Arikunto (2002) menyatakan bahwa : "Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tujuan diadakan Populasi juga bukan jumlah yang ada pada objek yang dipelajari tetapi juga populasi yaitu agar dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota sampel dan membatasi berlakunya daerah generalisasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perusahaan di kawasan Kota Medan sesuai dengan ketentuan yang dikeluarkan oleh Kantor Pusat Direktorat Jendral Bea dan Cukai pada tahun 2016 yaitu berjumlah 37 perusahaan.

3.3.2 Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menurut pendapat Arikunto, yaitu "Apabila subyeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika subyeknya besar atau lebih

dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%” (Arikunto, 2002), maka dalam penelitian ini yang dijadikan sampel adalah keseluruhan dari jumlah populasi yaitu 37 Perusahaan di kawasan Kota Medan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Kuisisioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab.
- b. Dokumentasi, dimana penulis mendapatkan data berupa dokumen tentang sejarah perusahaan, peraturan-peraturan dan sebagainya.

3.6. Operasionalisasi Variabel

3.6.1 Variabel Independen

- a. Definisi Konseptual

Menurut (Sugiyono, 2007) variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen.

- b. Definisi Operasional

Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Sumber Daya Manusia (X), indikator yang diamati dalam kualitas SDM pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan, adalah :

1. Pengetahuan
2. Ketrampilan
3. Kemampuan (Rachmawati, 2007)

3.6.2 Variabel Dependen

a. Definisi Konseptual

Menurut Sugiyono (2007) variabel dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen.

b. Variabel Operasional

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (Y) yaitu totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2000). Dalam hal ini indikator yang diamati dalam kualitas pelayanan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan, adalah :

1. Reliability (kehandalan)
2. Responsif (daya tanggap)
3. Assurance (jaminan)
4. Empathy (empati)
5. Tangible (bukti nyata) (Kotler, 2000)

Untuk lebih jelas melihat mengenai variabel dan indikator pada penelitian ini, maka akan dibuat dalam bentuk tabel 3.1. berikut:

Tabel 3.1. Variabel, Definisi Operasional dan Indikator

No.	Variabel		Definisi Operasional	Indikator
	Bebas	Terikat		
1.	Kualitas SDM (X)		Kualitas Sumber Daya Manusia (X), yaitu pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui melalui proses pembelajaran, ketrampilan adalah kemampuan untuk menggunakan akal, fikiran dan ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya (Rachmawati, 2007)	1. Pengetahuan 2. Ketrampilan 3. Kemampuan
2.		Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas Pelayanan (Y), Reliabilitas yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Responsiveness Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Assurance meliputi kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan. Empathy mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen. Tangible meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis (Kotler, 2000)	1. Reliability (kehandalan) 2. Responsif (daya tanggap) 3. Assurance (jaminan) 4. Empathy (empati) 5. Tangible (bukti nyata)

3.7 Skala Pengukuran

Untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan digunakan instrument berupa kuisisioner dengan pengukuran menggunakan skala likert yang mempunyai lima tingkatan yang merupakan skala jenis ordinal. Dengan menggunakan dua instrument sumber daya manusia dan kualitas pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi beberapa pertanyaan atau parameter yang akan diukur.

Sangat Setuju (SS) = skor 5

Setuju (S) = skor 4

Ragu-ragu (R) = skor 3

Tidak Setuju (TS) = skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1

Penentuan ranking setiap variabel :

Variabel X (Kualitas SDM) :

1 - 3 : Ranking 1

4 - 7 : Ranking 2

8 - 11 : Ranking 3

12 - 15 : Ranking 4

16 - 19 : Ranking 5

Varibel Y (Kualitas Pelayanan) :

1 - 5 : Ranking 1

6 - 11 : Ranking 2

12 - 17 : Ranking 3

18 - 23 : Ranking 4

24 - 29 : Ranking 5

3.8. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data pada penelitian ini, penulis menggunakan Uji Spearman Rho, yang merupakan salah satu dari uji bivariat asosiatif non parametris. Artinya uji non parametris yang digunakan untuk menguji kesesuaian antara 2 kelompok variabel yang berasal dari subjek berbeda atau disebut juga data bebas dengan skala data ordinal.

Rumus uji korelasi spearman (Djarwanto, 2009):

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=0}^n d_1^2}{n(n^2 - 1)}$$

dimana :

n = jumlah responden

$d^2 = R_x - R_y$

$R_x = \text{ranking X}$

$R_y = \text{ranking Y}$

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil dari penelitian ini sebagai berikut :

5.1. Kesimpulan

1. Pada hasil analisis pengaruh kualitas SDM menggunakan korelasi data ordinal diperoleh bahwa: nilai $r = 0.97$, yang berarti bahwa korelasi antara variabel kualitas sumber daya manusia (X) pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan dengan variabel kualitas pelayanan (Y) kuat dan memiliki korelasi yang signifikan dan berpengaruh positif terhadap pelayanan kepada pengguna jasa.
2. Hambatan yang dihadapi oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masih ada petugas yang belum memiliki pengetahuan penggunaan teknologi selain itu belum semua petugas memberikan pelayanan dengan cepat. Kepekaan petugas dalam memahami masalah belum dimaksimalkan sehingga respon yang berikan juga belum cepat. Dalam penyediaan waktu oleh petugas kepada pengguna jasa belum efektif, salah satu penyebabnya adalah karena fasilitas belum mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

5.2. Saran

Dari beberapa kesimpulan, maka penulis memberikan saran kepada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan dan petugas pelayanannya sebagai berikut :

1. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan :

- a. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan harus mengadakan pelatihan secara rutin untuk menambah pengetahuan petugas dalam penggunaan teknologi seperti menganalisis data IT (Information and Technology) Inventory perusahaan kawasan berikut.
- b. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP B Medan harus menambah dan memperbaharui fasilitas maksimal untuk mendukung pegawai dalam menganalisis data IT Inventory perusahaan kawasan berikut.

2. Petugas Pelayanan

- a. Petugas harus memiliki kemauan untuk belajar dan pelatihan mengenai penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan.
- b. Petugas harus lebih peka memahami masalah para pengguna jasa dan berusaha maksimal sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk menyelesaikan masalah.
- c. Petugas harus memberikan respon yang cepat kepada para pengguna jasa yang memiliki keluhan.
- d. Petugas harus menyediakan waktu kepada pengguna jasa dalam mengatasi kesulitan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

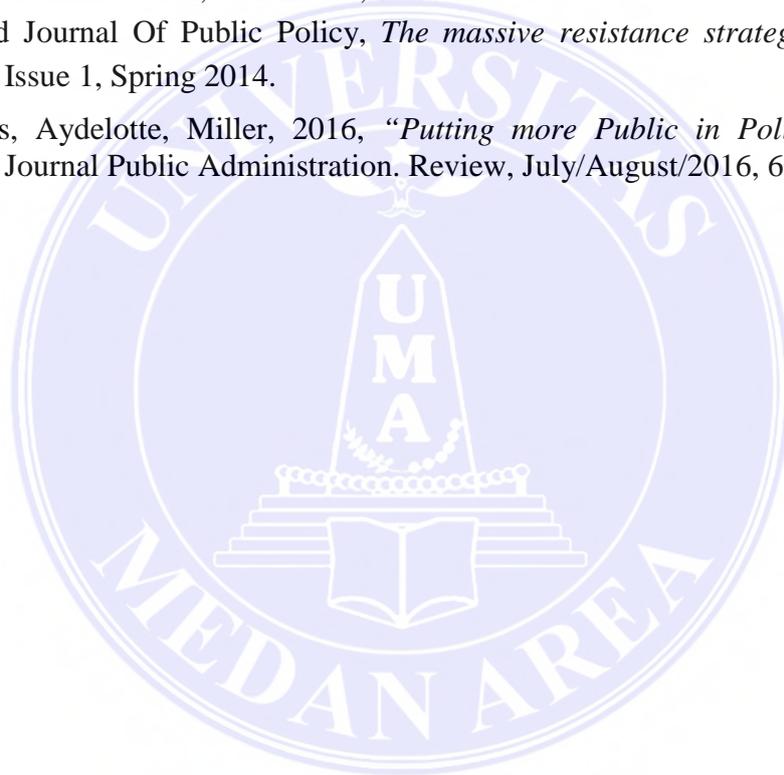
- Aderian elisabeth, dede mariana, awani irewati, *Evaluasi Reformasi Birokrasi Di Indonesia*, AIPI
- Agus dwiyanto, dkk . Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia , Gadjra Mada University Press An, Ubzedy, “*jurus-jurus meningkatkan profesionalisme & prestasi kerja*”, Indeks
- Arikunto. Suharsimi. (2009). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineke Cipta.
- Alwi, Syafaruddin. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Decenzo, D.A.(1999). *Human resources Managemen*. Sixth edition. Newyork: John Wiley & Sons.Inc
- Dessler, Gary. (2004). *Sumber Daya Manusia*, Penerjemah Eli Tanya Jakarta: PT. Indeks. *Judul asli Human Resource Managemen* .(2003) pretince-Hall, inc, Upper Saddle River. New Jersey
- Fandy Tjiptono, 2001. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran. Kontemporer*. Yogy karta, Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono, 1996. *Manajemen Jasa*. Cetakan II. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta: Penerbit Andi
- Fandy Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publising.
- Gomes, Faustinc C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV. Andi Offsetl
- Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hariandja, Marihot T.E, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Kotler Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Light, Paul C. 2005. *The Four Pillars of High Performance*. McGraw-Hill. NewYork.
- Mangkuprawira. Sjafri. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia

- Moleong, J Lexy. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosydakarya 2003
- Nawawi, Hadari (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ndraha, Taliziduhu, 1999, *Pengantar Teori Pengembangan sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Siagian, Sondang, P, 1994, “*Patologi Birokrasi; Analisis, Identifikasi dan Terapinya*” Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Sirnamora, Henry. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiono, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V, Wiratna, 2014, *Metode Penelitian : Lebih Lengkap, Praktis, Mudah*, Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sulistiyani, 2004, *Kemitraan dan Model-Model Pemberdayaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Suwatno, H dan Juni, Doni, Priansa, 2011, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Sondang Siagian, (2000), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Zainun, Buchari. 2004. *Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia Pemerintah Negara Indonesia*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing (3rd ed.)*, Tata McGraw Hill, New Delhi.

JURNAL

- Asrariyah, 2013. “*Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik* ”eJournal Ilmu Pemerintahan” Volume 1, Nomor 1.
- C.V. Som, 2015, “*A Network Perspective and Hidden Corruption*”. International Journal of Public Policy Volume. 7 Nomor 1
- German Sitompul, 2012, “*Kemampuan Implementasi Manajemen Pemerintahan, Sikap Kerja, Motivasi Kerja dan Efektivitas Kerja*”. Jurnal Ilmu Administrasi, Volume IX No.3

- Lucia de Jesus Martins, 2014, “*Inovasi Administrasi Kepegawaian dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) dalam Mewujudkan Good Governance*” Jurnal Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
- Mustika Retno Andrita, *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda*. e-Journal Administrative Reform, Volume 2, Nomor 4, 2014: 2608-2619
- Omoregie Charles Osifo, 2015, “*The effects of ethical governance on public trust: a comparative analysis of anti-corruption policies and procedures in Nigeria, Ghana, and Cameroon*”. International Journal of Public Administration, Volume 37, Issue 4.
- Sanford Journal Of Public Policy, *The massive resistance strategy*. Volume 1, Issue 1, Spring 2014.
- Walters, Aydelotte, Miller, 2016, “*Putting more Public in Policy Analysis*”, Journal Public Administration. Review, July/August/2016, 60,4.



Lampiran I

LEMBAR QUESTIONER
PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PEGAWAI KANTOR
PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN
B MEDAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA JASA

I. DATA RESPONDEN

Lingkari kode angka sesuai dengan jawaban responden

Nomor Responden :

Jenis Kelamin 1. Laki-laki
 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir 1. SLTA
 2. Diploma
 3. Strata 1
 4. Strata 2

Usia : tahun

Lama Bekerja : tahun

II. KETERANGAN PENDATA

Nama : Tony Nuryanto

III. JAWABAN RESPONDEN

Lingkari kode huruf sesuai dengan jawaban

- | | |
|---|--|
| <p>1. Pengetahuan Akademik Petugas KPPBC TMP B Medan sudah sesuai antara pendidikan dengan pekerjaan.</p> <p>a. Sangat Setuju
b. Setuju
c. Ragu-Ragu
d. Tidak Setuju
e. Sangat Tidak Setuju</p> | <p>3. Petugas KPPBC TMP B Medan memiliki pengetahuan dalam menggunakan teknologi</p> <p>a. Sangat Setuju
b. Setuju
c. Ragu-Ragu
d. Tidak Setuju
e. Sangat Tidak Setuju</p> |
| <p>2. Pengetahuan Administrasi yang dimiliki Petugas KPPBC TMP B Medan dalam bekerja sudah baik</p> <p>a. Sangat Setuju
b. Setuju
c. Ragu-Ragu
d. Tidak Setuju
e. Sangat Tidak Setuju</p> | <p>4. Pelayanan petugas KPPBC TMP B Medan sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p> <p>a. Sangat Setuju
b. Setuju
c. Ragu-Ragu
d. Tidak Setuju
e. Sangat Tidak Setuju</p> |

- 
5. Petugas KPPBC TMP B Medan memiliki ketrampilan untuk menyelesaikan masalah.
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Ragu-Ragu
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
6. Pelatihan yang dilaksanakan dapat meningkatkan keterampilan petugas dalam bekerja
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Ragu-Ragu
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
7. Petugas KPPBC TMP B Medan memiliki kemampuan bekerja sesuai dengan pengalaman yang dimilikinya.
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Ragu-Ragu
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
8. Petugas memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Ragu-Ragu
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
9. Petugas KPPBC TMP B Medan dapat memberikan pelayanan yang cepat
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Ragu-Ragu
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
10. Petugas KPPBC TMP B TMP B Medan memiliki Kerapihan dalam berseragam.
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Ragu-Ragu
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
11. Sarana informasi pada KPPBC TMP B Medan yang berupa papan pengumuman jadwal waktu kunjungan, dan tata tertib sudah disediakan.
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Ragu-Ragu
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
12. Fasilitas pendukung pelayanan pada KPPBC TMP B Medan berupa tempat parkir dan toilet sudah baik.
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Ragu-Ragu
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
13. Prosedur penerimaan pengguna jasa di KPPBC TMP B sudah sesuai prosedur.
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Ragu-Ragu
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
14. Petugas KPPBC TMP B Medan memberikan bantuan kepada pengguna jasa dalam mengatasi kesulitan.
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Ragu-Ragu
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
15. Petugas KPPBC TMP B Medan tanggap terhadap kebutuhan akan keamanan pengguna jasa
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Ragu-Ragu
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju

- d. Tidak Setuju
e. Sangat Tidak Setuju
16. Informasi yang diberikan Petugas KPPBC TMP B Medan kepada pengguna jasa sudah jelas.
a. Sangat Setuju
b. Setuju
c. Ragu-Ragu
d. Tidak Setuju
e. Sangat Tidak Setuju
17. Respon yang diberikan Petugas KPPBC TMP B Medan terhadap keluhan yang disampaikan pengguna jasa sudah cepat.
a. Sangat Setuju
b. Setuju
c. Ragu-Ragu
d. Tidak Setuju
e. Sangat Tidak Setuju
18. Sudah tersedia kotak saran pada KPPBC TMP B Medan bagi pengguna jasa.
a. Sangat Setuju
b. Setuju
c. Ragu-Ragu
d. Tidak Setuju
e. Sangat Tidak Setuju
19. Petugas KPPBC TMP B Medan memiliki Keramahan dan Kesopanan dalam memberikan pelayanan.
a. Sangat Setuju
b. Setuju
c. Ragu-Ragu
d. Tidak Setuju
e. Sangat Tidak Setuju
20. Petugas KPPBC TMP B Medan sudah memberikan Kenyamanan dalam berinteraksi.
a. Sangat Setuju
b. Setuju
c. Ragu-Ragu
d. Tidak Setuju
e. Sangat Tidak Setuju
21. Petugas KPPBC TMP B memahami keinginan pengguna jasa.
a. Sangat Setuju
b. Setuju
c. Ragu-Ragu
d. Tidak Setuju
e. Sangat Tidak Setuju
22. Petugas KPPBC TMP B Medan memberikan kemudahan Pengguna jasa untuk berkomunikasi.
a. Sangat Setuju
b. Setuju
c. Ragu-Ragu
d. Tidak Setuju
e. Sangat Tidak Setuju
23. Petugas KPPBC TMP B Medan menyediakan waktu kepada pengguna jasa dalam mengatasi kesulitan
a. Sangat Setuju
b. Setuju
c. Ragu-Ragu
d. Tidak Setuju
e. Sangat Tidak Setuju
24. Petugas KPPBC TMP B Medan sudah bersikap adil dalam melayani pengguna jasa.
a. Sangat Setuju
b. Setuju
c. Ragu-Ragu
d. Tidak Setuju
e. Sangat Tidak Setuju

Lampiran II

DAFTAR PENGGUNA JASA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B MEDAN

NO	NAMA PERUSAHAAN
1	PT. MUSIM MAS KIM II
2	PT. TOBA SURIMI INDUSTRI
3	PT. PACIFIC MEDAN INDUSTRI
4	PT. UNIVERSAL GLOVES INDUSTRY
5	PT. BERLIAN EKA SAKTI TANGGUH
6	PT. INTAN HEVEA INDUSTRY
7	PT. SMART TBK
8	PT. MEDISAFE TECHNOLOGIES
9	PT. SOCI MAS
10	PT. PERMATA HIJAU PALM OLEO
11	PT. MUSIM MAS KIM I
12	PT. NITORI FURNITURE INDONESIA
13	PT. TANIMAS SOAP INDUSTRIES
14	PT. SHAMROCK MANUFACTURING CORPORA
15	PT. LATEXINDO TOBAPERKASA
16	PT. MEDAN TROPICAL CANNING & FROZEN INDUSTRIES
17	PT. PACIFIC PALMINDO INDUSTRI
18	PT. MAJA AGUNG LATEXINDO
19	PT. OLEOCHEM AND SOAP INDUSTRI
20	PT. MARK DYNAMICS INDONESIA
21	PT. ALFO CITRA ABADI
22	PT. PERMATA HIJAU PALM OLEO - KIM II
23	PT. INNO-WANGSA OILS & FATS
24	PT. KARYA PLASINDO
25	PT. SMART GLOVE INDONESIA
26	PT. KARYA MANDIRI PRATAMA PLASINDO
27	PT. CMS CHEMICAL INDONESIA
28	PT. INDAH GLORYMAS INDONESIA
29	PT. INDORUB NUSARAYA
30	PT. SAGAMI INDONESIA
31	PT. ABLE COMMODITIES INDONESIA
32	PT. VVF INDONESIA
33	PT. MEDAN SUGAR INDUSTRY
34	PT. GLOBAL PASIFIC SEAFOOD INDUSTRY II
35	PT. ALFIRDAUS
36	PT. TOBA SURIMI INDUSTRI KIM I
37	PT. ECOGREEN OLEOCHEMICALS

Lampiran III

DOKUMENTASI KEGIATAN PENYEBARAN ANGKET

Foto 1. Acara Coffee Morning dengan Pengusaha di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, 21 Februari 2018



Foto 2. Acara Coffee Morning dengan Pengusaha di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, 21 Februari 2018



Foto 3. Acara Coffee Morning dengan Pengusaha di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, 21 Februari 2018



Foto 4. Acara Coffee Morning dengan Pengusaha di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, 21 Februari 2018

