Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

# Pengaruh kemampuan dan motivasi kerja pegawai kantor pelayanan bea dan cukai tipe A khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, terhadap pelayanan dokumen impor

Suwinarno, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=109653&lokasi=lokal

---

Abstrak

Tujuan penelitian tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah : (1) Mengetahui dan menganalisa pengaruh kemampuan pegawai Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, terhadap kualitas pelayanan dokumen impor; (2) Mengetahui dan menganalisa pengaruh motivasi kerja pegawai Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, terhadap kualitas pelayanan dokumen impor; (3) Mengetahui dan menganalisa hubungan kemampuan pegawai dan motivasi kerja pegawai Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta; (4) Mengetahui dan menganalisa pengaruh kemampuan pegawai dan motivasi kerja pegawai Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan dokumen impor.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis : (a) sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan kajian ilmu manajemen dalam mengelola Sumber Daya Manusia sehingga dapat dijadikan rujukan untuk pengembangan di masa mendatang; (b) memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian ilmu manajemen yang menyangkut kualitas pelayanan publik. Sedangkan manfaat praktis : (a) Memberi bahan masukan atau pertimbangan bag( Kepala Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, dalam meningkatkan kualitas pelayanan dokumen impor; (b) Hasil penelitian dapat dijadikan rujukan untuk meningkatkan kemampuan dan motivasi kerja pegawai Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta; (c) Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tolok ukur kinerja Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, dalam menyelenggarakan pelayanan dokumen impor.

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei, dengan sampel sebanyak 53 responden dan menggunakan analisis korelasi, regresi, dan analisis lintasan (path analysis).

Sesuai dengan batasan ruang lingkup permasalahan yang Penulis sampaikan, penelitian ini dilakukan hanya terhadap lingkungan internal yaitu Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, dan mengabaikan kondisi lingkungan eksternal (pengguna jasa kepabeanan). Sehingga kesimpulan yang Penulis diperoleh hanya berlaku di lingkungan internal saja. Berdasarkan hasil penelitian Penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut : (1) Kemampuan Pegawai Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Dokumen Impor. Semakin tinggi kemampuan pegawai Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, maka semakin baik kualitas pelayanan dokumen impor yang diberikan kepada pengguna jasa kepabeanan. (2) Motivasi Kerja Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Dokumen Impor. Semakin tinggi motivasi kerja pegawai Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, maka semakin baik kualitas pelayanan dokumen impor yang diberikan kepada pengguna jasa kepabeanan. (3)

Kemampuan Pegawai Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, berhubungan secara signifikan dengan Motivasi Kerja. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kemampuan pagawai dengan motivasi kerja pegawai. Kemampuan pegawai yang tinggi diharapkan akan membentuk profesionalitas pegawai demikian pula motivasi kerja pegawai yang tinggi akan sangat mempengaruhi pemberian pelayanan diokumen impor kepada pengguna jasa kepabeanan. (4) Kemampuan Pegawai Dengan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, secara bersama¬sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Dokumen Impor. Semakin tinggi kemampuan pegawai dan motivasi kerja pegawai Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, maka maka semakin baik kualitas pelayanan dokumen impor yang diberikan kepada pengguna jasa kepabeanan. (5) Berdasarkan data analisis lintasan (path analysis), pengaruh langsung clan pengaruh total variabel motivasi kerja pegawai Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta Iebih besar daripada variabel Kemampuan Pegawai, sehingga penulis berkesimpulan program pengembangan/ peningkatan motivasi kerja Iebih diprioritaskan disamping program pengembangan kemampuan pegawai, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dokumen impor. Selanjutnya Berdasarkan kesimpulan tersebut.

Penulis memberikan saran: (1) Bahwa penelitian yang dilakukan Penulis merupakan kajian awal, yang dilakukan hanya terhadap lingkungan internal yaitu Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta, sehingga perlu disempurnakan, untuk itu perlu dilakukan penelitian Iebih lanjut yaitu terhadap lingkungan eksternal guna memperoleh hasil yang lebih akurat demi kesempurnaan tesis ini. (2) Kepala Kantor Pelayanan Bea dan Cukai tipe A Khusus, Tanjung Priok II, Jakarta hendaknya lebih memprioritaskan usaha untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai disamping meningkatkan kemampuan pegawai dalam upaya meningkatkan pelayanan dokumen impor. Peningkatan motivasi kerja pegawai dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai macam cara, diantaranya : menyediakan ruangan dan fasilitas kantor yang memadai, memberikan delegasi kewenangan yang lebih besar kepada bawahan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi, menyediakan waktu Iuang untuk mendengarkan keluhan bawahan atas permasalahan tugas yang dihadapi serta mencari jalan keluarnya, mempromosikan pegawai yang dipandang cakap untuk menduduki jabatan tertentu, dan sebagainya.