

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PENGAWASAN PELAYANAN TIPE  
MADYA PABEAN C KUALA LANGSA**

**Proposal Skripsi**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



**Oleh:**

**NurAfizha**

**NIM: 4012015019**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**

**2021**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR PENGAWASAN PELAYANAN BEA CUKAI TIPE MADYA PABEAN C KUALA LANGSA". An. Nur Afizha, NIM 4012015019 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi IAIN Langsa pada tanggal 29 Juli 2021 Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjan Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

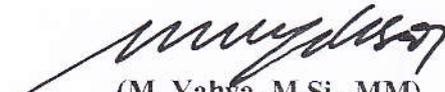
Langsa 29 Juli 2021 M

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

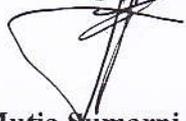
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Langsa

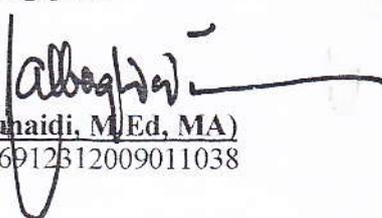
Penguji I

  
(M. Yahya, M.Si., MM)  
NIDN. 2031126517

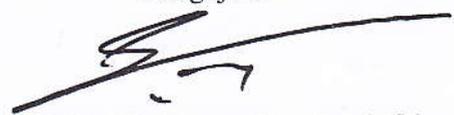
Penguji II

  
(Mutia Sumarni, MM)  
NIDN. 2007078805

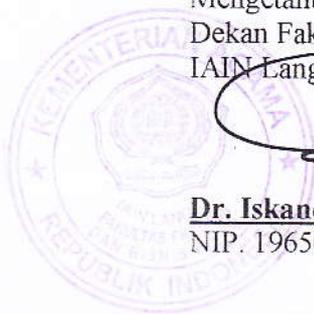
Penguji III

  
(Drs. Junaidi, M.Ed, MA)  
NIP. 196912312009011038

Penguji IV

  
(Rifyal Dahlawy Chalil, M.SE)  
NIP. 198709132019031005

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Langsa



Dr. Iskandar, MCL  
NIP. 19650616 199503 1 002

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>LEMBAR JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Penjelasan Istilah .....	6
1.6 Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.2 Disiplin Kerja .....	14
2.2.1. Pengertian Disiplin Kerja .....	15
2.2.2. Faktor-faktor Disiplin Kerja .....	17
2.2.3. Indikator Disiplin Kerja .....	19
2.3. Kinerja Pegawai .....	21
2.3.1. Pengertian Kinerja Pegawai .....	21
2.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja .....	22
2.3.3. Indikator kinerja .....	22
2.3.4. Tujuan Penilaian kinerja .....	24
2.3.5. Penilaian Kinerja Pegawai .....	25
2.3.6. Langkah-langkah dalam Peningkatan Kinerja .....	26

2.4.	Penelitian Terdahulu .....	27
2.5.	Kerangka Penelitian .....	29
2.6.	Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	31
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
3.3.	Populasi dan Sampel .....	32
3.4.	Data Penelitian .....	33
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.6.	Defenisi Operasional .....	36
3.7.	Instrument Penelitian .....	37
	3.7.1. Uji Validitas .....	38
	3.7.2. Uji Reliabilitas .....	38
3.8.	Teknik Analisis Data .....	39
	3.8.1. Analisis Regresi Berganda .....	38
	3.8.2. Uji Asumsi Klasik .....	40
	3.8.3. Uji Hipotesis .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>45</b>
4.1	Gambaran Umum Bea Cukai Langsa .....	45
	4.1.1. Sejarah Singkat Bea Cukai Langsa .....	45
	4.1.2. Visi Bea Cukai .....	47
	4.1.3. Misi Bea Cukai .....	47
4.2	Gambar Umum Responden .....	48
	4.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
	4.2.2. Responden Berdasarkan Usia .....	48
	4.2.3. Responden Berdasarkan Masa Jabatan .....	49
4.3	Uji Persyaratan Analisis .....	48
	4.3.1 Uji Validitas .....	50
	4.3.2 Uji Reliabilitas .....	51
4.4	Analisis Regresi Berganda .....	51
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	53
	4.5.1. Uji Normalitas .....	53
	4.5.2. Uji Linearitas .....	55
	4.5.3. Uji Multikolinearitas .....	56
	4.5.4. Heteroskedastisitas .....	57
	4.5.5. Uji Autokorelasi .....	58
4.6	Uji Hipotesis .....	59
	4.6.1 Uji t (Uji Parsial) .....	59
	4.6.2 Uji Simultan (Uji F) .....	61
	4.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62
4.7	Hasil Penelitian .....	63
	4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai TMP C Kuala Langsa Kota Langsa .....	63
	4.7.2. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC .....	

TMP C Kuala Langsa Kota Langsa .....	64
4.7.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC TMP C Kuala Langsa .....	65

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	66

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PENGAWASAN  
PELAYANAN TIPE MADYA PABEAN C KUALA LANGSA**

**Nur Afizha**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN  
Langsa  
[alyakeif@gmail.com](mailto:alyakeif@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Employee performance is the result of work in quality and quantity achieved by an employee in carrying out the responsibilities given. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and employee work discipline at the Customs C Intermediate Service Supervision Office Kuala Langsa. This study uses quantitative methods where the results provided are in the form of statistical data using primary data and secondary data. The total population of this study were 50 employees and a sample of 33 employees. The data collection technique used was by means of observation and distributing questionnaires or questionnaires filled out by the relevant Customs and Excise employees. The results showed that the service quality obtained a t-count value of 3.814 (positive). This means that  $3.814 > 1.697$  and the calculated probability value is  $0.001 < 0.05$ , the probability is determined, it means that it has a significant effect and H1 is accepted. Therefore, it can be concluded that the service quality variable has a positive and significant effect on employee performance. And work discipline obtained a t-count value of -2.136 (negative). This means that  $-2.136 > 1.697$  and the calculated probability value is  $0.041 < 0.05$  the assigned probability, means that it has a significant effect and H2 is accepted. With the results of the F test on calculations using SPSS obtained Fcount = 21.864 and Ftable 3.32. This means that  $21.864 > 3.32$  with p value = 0.000 ( $\alpha$ ) < 0.05 so it can be concluded that the hypothesis is accepted, which means that there is a simultaneous effect on the overall service quality.*

*Keywords: Service Quality, Work Discipline, Employee Performance*

**ABSTRAK**

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Pegawai di Kantor Pengawasan Pelayanan Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana hasil yang diberikan berbentuk data statistic dengan menggunakan data primer dan data

sekunder. Jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 50 karyawan dan sampel 33 karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi dan penyebaran kuesioner atau angket yang diisi oleh karyawan Bea Cukai terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar 3,814 (positif). Hal tersebut berarti  $3,814 > 1,697$  dan nilai probabilitas yang dihitung  $0,001 < 0,05$  probabilitas yang ditetapkan, berarti berpengaruh signifikan dan H1 diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Dan disiplin kerja memperoleh nilai t hitung sebesar -2,136 (negatif). Hal tersebut berarti  $-2,136 > 1,697$  dan nilai probabilitas yang dihitung  $0,041 < 0,05$  probabilitas yang ditetapkan, berarti berpengaruh signifikan dan H2 diterima. Dengan hasil Uji F pada perhitungan yang menggunakan SPSS diperoleh  $F_{hitung} = 21,864$  dan  $F_{tabel} 3,32$ . Hal ini berarti  $21,864 > 3,32$  dengan nilai p value =  $0,000$  ( $\alpha$ )  $< 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan dari keseluruhan Kualitas Pelayanan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kinerja Pegawai*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu instansi pemerintahan. Arti penting dari sumber daya manusia terletak pada kemampuannya untuk bereaksi secara sukarela dan positif terhadap sasaran-sasaran pelaksanaan pekerjaan serta kemampuan yang diperoleh untuk mencapai kepuasan terhadap hasil kerjanya sehingga dapat memberikan kontribusi dan prestasi kerja yang optimal untuk membantu pencapaian tujuan organisasi.<sup>1</sup>

Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai merupakan instansi di bawah Kementerian Keuangan yang memiliki tugas pokok untuk mengawasi lalu lintas keluar masuknya barang dari daerah pabean Indonesia. Dan memiliki peranan penting bagi Negara Kesatuan Republik Indonesia terutama dalam bidang Kepabeanan. Bea dan Cukai adalah satu-satunya institusi yang bertanggung jawab terhadap barang-barang tertentu yang mempunyai sifat karakteristik yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan.<sup>2</sup>

Sebagai instansi pemerintah yang mempunyai peranan penting terhadap kegiatan ekspor dan impor barang keluar negeri. Bea Cukai juga mempunyai kendala-kendala dan masalah-masalah di bidang barang Tegahan dan Kepabeanan. Bea dan Cukai merupakan pajak tidak langsung yang berimbas pada barang komoditi ekspor maupun impor yang

---

<sup>1</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011),h. 6

<sup>2</sup> Republik Indonesia. Nomor 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan.

belum dilengkapi surat-surat, dokumen, bukti tertulis lainnya sehingga menyebabkan target anggaran pemerintah tidak terealisasi dengan baik, maka dari itu perlu di bentuk barang-barang yang legalitas dan surat izin.<sup>3</sup>

Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai terutama pada Kantor Pengawasan Pelayanan Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa dalam hal ini menangani atau melayani salah satu bidang pelayanan publik yaitu kegiatan importasi. Dalam proses pelayanan itu, ternyata masih banyak muncul tuntutan dari berbagai kalangan agar pelayanan yang diberikan dapat merangsang daya saing industri dalam negeri. Tuntutan itu antara lain adalah peningkatan kelancaran arus barang impor, penyederhanaan proses birokrasi yang masih panjang, penghapusan pungutan liar yang menimbulkan biaya tinggi serta membantu meningkatkan daya saing industri dalam negeri, peningkatan pemberantasan penyelundupan dan pengoptimalan pemungutan bea masuk serta sosialisasi informasi yang cepat mengenai peraturan teknis sehingga dapat membantu terciptanya pelayanan yang transparan

Selain itu Kantor Pengawasan Pelayanan Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa merupakan kantor Pengawasan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Cabang Kuala Langsa, dimana tingkat kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan berpengaruh terhadap produktivitas sebuah perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan

---

<sup>3</sup>[www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id) diakses pada tanggal 15 Januari 2020.

produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan hasil observasi yang terjadi di Kantor Pengawasan Pelayanan Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa terkait dengan kualitas pelayanan bahwasanya, barang yang seharusnya tidak layak masuk tetapi dengan adanya kelalaian barang itu dapat masuk ke Pelabuhan Kuala Langsa contoh kasus pada tanggal 15 Agustus 2019 penyelundupan Bawang Merah seberat 17 ton yang berasal dari Malaysia. Hasil pemeriksaan dilaboratorium yang disampaikan pihak karantina makanan dan tumbuhan bahwasanya Bawang Merah tersebut mengandung zat berbahaya. Dikatakan ilegal karena Bawang Merah itu masuk ke perairan Indonesia tanpa dilengkapi satu surat dokumen.<sup>4</sup>

Selain itu disiplin kerja juga merupakan hal yang sangat penting dalam kinerja pegawai dan juga merupakan fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Berdasarkan hasil observasi bahwasannya dalam disiplin kerja, masih adanya karyawan yang kurang disiplin, misalnya masuk kerja tidak tepat waktu saat jam istirahat telah habis beberapa karyawan terlambat kembali ke kantor dan pulang kantor sebelum jam yang telah ditentukan. Selain itu karyawan yang tidak hadir di kantor sehari-harinya juga sering terjadi, sehingga menyebabkan tidak terselesaikannya pekerjaan yang dibebankan kepada mereka.<sup>5</sup>

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh kemampuan, usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi. Pegawai yang memiliki kemampuan dan tingkat usaha yang tinggi

---

<sup>4</sup>Hasil observasi pada tanggal 31 Desember 2019.

<sup>5</sup>Hasil Observasi pada tanggal 31 Desember 2019

serta mendapat dukungan organisasi tentu harus mampu memberikan hasil kerja yang baik juga.<sup>6</sup>Oleh karena itu, maka perlu adanya perhatian khusus agar kinerja karyawan dapat maksimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan permasalahan yang terkait dengan kinerja pegawai dapat dilihat dari rendahnya pengawasan yang dilakukan oleh pegawai bea cukai tersebut terhadap barang yang tidak layak masuk namun tidak sesuai dengan kualitas dan kurangnya kedisiplinan tersebut merupakan factor yang sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Maka dari itu perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik apabila pengelolaan karyawan dalam kualitas pelayanan dan kedisiplinan terhadap karyawan tidak dikelola dengan sebaik-baiknya. Sehingga dengan demikian peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut pengaruh antara variabel kinerja karyawan, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan pada karyawan Kantor Pengawasan Pelayanan Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa?

---

<sup>6</sup>Mathis and Jackson, *Human Resource Management*, Ter. Diana Angelica, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 115

2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai kinerja pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai kinerja pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai kinerja pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerjaterhadap kinerja pegawai kinerja pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan atau bermanfaat bagi para pembaca yang ingin mengetahui lebih dalam tentang kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai kinerja pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa dan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian yang sama.

## 2. Penulis

Melatih ketajaman analisis dan meningkatkan ilmu pengetahuan, serta sebagai salah satu syarat memenuhi tugas akhir.

## 3. Lembaga (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai)

Penelitian ini diharapkan untuk dapat mengetahui seberapa besar analisis pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap Kinerja Pegawai kinerja pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa Kota Langsa yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan agar dapat meningkatkan kedua faktor tersebut.

### **1.5. Penjelasan Istilah**

#### 1. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis Dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra, kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan defenisi tersebut, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan

serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>7</sup> Disiplin Kerja menurut Simamora disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur.<sup>8</sup>

## 2. Kinerja Pegawai

Menurut Slamet kinerja pegawai adalah seberapa banyak kontribusi yang diberikan pegawai tersebut pada organisasi, kontribusi tersebut termasuk kuantitas dan kualitas output, jangka output, kehadiran ditempat kerja serta sikap kooperatif.<sup>9</sup> Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.<sup>10</sup>

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu tingkat kemajuan seorang pegawai atas hasil dari usahanya untuk meningkatkan kemampuan secara positif dalam pekerjaannya.

### 1.6. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapat kemudahan dalam pembahasan ini dan agar lebih mudah dipahami, maka penelitian ini disusun secara sistematis, dimana penelitian ini dibagi menjadi lima bab sebagai berikut :

**Bab I**      Pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan untuk mengarahkan

---

<sup>7</sup>Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2007), h.121

<sup>8</sup>H. Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2004), h. 234

<sup>9</sup>Slamet, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIEYKPM Yogyakarta, 2007), h. 236-237

<sup>10</sup>Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), h.105

para pembaca kepada substansi penelitian ini.

**BAB II** Landasan teori yang mencakup tentang kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kinerja pegawai.

**BAB III** Metode penelitian pada bab ini memaparkan tentang lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, data penelitian, teknik pengumpulan data, defenisi operasional serta teknik analisis data.

**BAB IV** Dalambab ini terdiri dari deskripsi data penelitian, uji persyaratan analisis, uji hipotesa, interpretasi dan pembahasan hasil penelitian dan analisa penulis.

**BAB V** Penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **2.1. Kualitas Pelayanan**

### 2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut *American society for quality control*, Kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.<sup>11</sup>

Menurut Joseph Juran dalam bukunya *Quality Control Handbook*, kualitas memiliki 8 dimensi pengukuran yang telah dinyatakan cukup memuaskan yang terdiri atas aspek sebagai berikut:

1. Kinerja (*Perfomance*). Kinerja disini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu.
2. Keragaman Produk (*Features*). Keragaman produk dapat berupa produk tambahan dari suatu inti yang dapat menambah nilai suatu produk.
3. Keandalan (*Relibility*). Dimensi keandalan berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengala mi keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode.
4. Kesesuaian (*Comformance*). Kesesuaian suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya.
5. Daya Tahan/Ketahanan (*Durability*). Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi teknis dan ekonomis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh oleh seseorang sebelum mengalami penurunan

---

<sup>11</sup>Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Gralia Indonesia, 2011), h. 103

kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat melalui jumlah kegunaan yang diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.

6. Kemampuan Pelayanan (*Serviceability*). Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan dan kemudahan produk untuk diperbaiki.
7. Estetika (*aeshetics*). Estetika merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh pelanggan.
8. Kualitas yang Dipersepsikan (*Perceived Quality*). Pelanggan tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk dan jasa.

Menurut GE, John F. Welch Jr, kualitas adalah jaminan terbaik kami atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat kami menghadapi persaingan luar negeri, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.<sup>12</sup> Sedangkan pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>13</sup>

Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja.<sup>14</sup> Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>15</sup> Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang sangat penting di dalam suatu badan usaha. Kualitas pelayanan berkaitan dengan cara

---

<sup>12</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 144

<sup>13</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 211

<sup>14</sup>Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Amara Books, cet 1, 2003), h. 231

<sup>15</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality dan Service (TQS)*, (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 110

seseorang dalam melayani nasabahnya dan juga berkaitan dengan hasil dari suatu produk yang telah dihasilkan.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sering dihubungkan dengan faktor kualitas pelayanan dan fitur layanan seperti kemudahan (*conviniance*) daya saing, dan lokasi atau tempat yang disediakan penyedia jasa layanan.

### **2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Beberapa faktor tersebut yaitu:

a. Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motifasi kerja yang tinggi maka ia akan menampilkan performansi kerjanya yang terbaik yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

b. Sistem kerja dan system pelayanan di perusahaan tersebut

Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis dan flesibel akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

c. Suasana kerja diperusahaan

Suasana kerja yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas.

d. Kemampuan kerja karyawan

Kemampuan kerja karyawan adalah kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam satu pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan fisik (Roobins,1996). Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.

e. Perlengkapan dan fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

### **2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan**

Dalam hal ini kualitas pelayanan hendaknya dilihat dari sudut pandang masyarakat. Masyarakatlah yang menentukan nilai kualitas pelayanan. Ada lima dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap masyarakat.<sup>16</sup>
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan atau pemerintahan publik dalam memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan masyarakat. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan, guna meningkatkan

---

<sup>16</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: berbasis kompetensi, ersi 3*, (Jakarta: Salemba 4, 2013), h. 216

kemampuannya. Pada era kemajuan teknologi seperti saat ini kecepatan, kemudahan dan keakuratan dalam memberikan apa yang dibutuhkan masyarakat sangat diperlukan.<sup>17</sup> Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.<sup>18</sup>

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.<sup>19</sup> Untuk itu pihak manajemen perusahaan dan kantor Bea dan Cukai perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Masyarakat harus memperoleh kenyamanan dalam mengakses setiap informasi yang dibutuhkan dalam menjalankan suatu transaksi ketika masyarakat mendapat informasi dalam berbagai hal, maka setiap karyawan harus sigap membantunya.<sup>20</sup>
4. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan dan sikap dapat dipercaya. Hal ini penting agar masyarakat yakin akan transaksi yang

---

<sup>17</sup>Ibid., h. 13

<sup>18</sup>Ibid., h. 216

<sup>19</sup>Ibid., h.216

<sup>20</sup>Ibid., h.12-13.

mereka lakukan benar dan tepat sasaran. Karyawan harus mengerti dan paham atas informasi yang diberikan masyarakat.

5. Empati (*Empaty*) yaitu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan msyarakat secara efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu setiap masyarakatnya dan memberikan erhatian yang bersifat pribadi kepada masyarakatnya. Suatu perusahaan dapat berhasil tumbuh dan berkembang apabila dapat mengerti kebutuhan dan keinginan masyarakatnya.

## **2.2 Disiplin Kerja**

### **2.2.1 Pengertian Disiplin Kerja**

Menurut Simamora disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur.<sup>21</sup> Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.<sup>22</sup>

Berdasarkan pengertian diatas disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis, dan bila melanggar akan ada sanksi atas pelanggarannya. Menurut Setiyawan dan

---

<sup>21</sup>H. Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2004), h. 234

<sup>22</sup>Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, (Jakarta:Muri Kencana, 2004), h. 98

Waridin ada 5 faktor dalam penilaian disiplin kerja terhadap pemberian layanan pada masyarakat, yaitu:<sup>23</sup>

1. Kualitas kedisiplinan kerja, meliputi datang dan pulang yang tepat waktu, pemanfaatan waktu untuk pelaksanaan tugas dan kemampuan mengembangkan potensi diri berdasarkan motivasi yang positif.
2. Kuantitas pekerjaan meliputi volume keluaran dan kontribusi.
3. Kompensasi yang diperlukan meliputi : saran, arahan atau perbaikan.
4. Lokasi tempat kerja atau tempat tinggal.
5. Konservasi meliputi penghormatan terhadap aturan dengan keberanian untuk selalu melakukan pencegahan terjadinya tindakan yang bertentangan dengan aturan.

Terdapat empat perspektif daftar yang menyangkut disiplin kerja menurut Rivai, yaitu:<sup>24</sup>

1. Disiplin retributif (*retributive discipline*) yaitu berusaha menghukum orang yang berbuat salah.
2. Disiplin korektif (*corrective discipline*) yaitu berusaha membantu karyawan mengkoreksi perilakunya yang tidak tepat.
3. Perspektif hak-hak individu (*individual right perspective*) yaitu berusaha melindungi hak-hak dasar individu selama tindakan-tindakan disipliner.

---

<sup>23</sup>Ferry Setiawan, dan Dewi Kartika, *Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Berkat Anugrah*. Jurnal. (Denpasar: Universitas Udayana, 2006), h.101

<sup>24</sup>Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, (Jakarta:Muri Kencana, 2004), h. 98

4. Perspektif utilitarian (*utilitarian perspective*) yaitu berfokus kepada penggunaan disiplin hanya pada saat konsekuensi-konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak-dampak negatifnya.

Rivai juga menyebutkan ada tiga konsep dalam pelaksanaan tindakan disipliner, yaitu.<sup>25</sup>

1. Aturan tungku panas yaitu pendekatan untuk melaksanakan tindakan disipliner.
2. Tindakan disiplin progresif yaitu untuk memastikan bahwa terdapat hukum minimal yang tepat terhadap setiap pelanggaran.
3. Tindakan disiplin positif yaitu dalam banyak situasi, hukuman tindakan memotivasi karyawan mengubah suatu perilaku.

Disiplin kerja dapat dipengaruhi oleh semangat kerja karyawan, tingkat kompensasi yang diberikan, serta kepuasan kerja karyawan. Dimana karyawan dengan semangat kerja yang tinggi cenderung akan bekerja dengan lebih baik, tepat waktu, dan tidak pernah membolos. Karyawan akan semangat untuk berangkat kerja sehingga disiplin kerjanya menjadi tinggi. Demikian pula kompensasi yang perusahaan berikan terhadap karyawan, dengan perusahaan memberikan kompensasi yang sesuai terhadap karyawannya seperti gaji yang memuaskan, perhatian yang cukup, dan mendapat ekstra gaji ketika karyawan bekerja lebih dari jatah yang seharusnya dikerjakan maka karyawan tidak akan lesu dan tetap menjunjung tinggi aturan perusahaan.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup>Ibid,

<sup>26</sup>H. Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2004), h. 234

Disiplin kerja akan berpengaruh besar pada kinerja perusahaan. Ketika tingkat disiplin kerja suatu perusahaan itu tinggi maka diharapkan karyawan akan bekerja lebih baik, sehingga produktivitas perusahaan meningkat. Selain itu disiplin kerja yang baik akan meningkatkan efisiensi kerja semaksimal mungkin, tidak menghabiskan waktu yang banyak bagi perusahaan untuk sekedar melakukan pembenahan di aspek kedisiplinan tersebut dan waktu dapat digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan.<sup>27</sup>

### **2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat disiplin kerja diantaranya sebagai berikut:<sup>28</sup>

a. Jam kerja

Jam kerja adalah jam datang pegawai ke tempat kerja maupun pulang kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

b. Izin pegawai

Izin bagi pegawai yang meninggalkan pekerjaannya pada jam kerja atau jam kantor, naik untuk kepentingan perusahaan ataupun kepentingan pribadi dengan terlebih dahulu ada izin dari atasan begitu juga bagi pegawai yang mengambil cuti.

c. Absensi pegawai

Absensi pegawai adalah tingkat kehadiran pegawai ditempat kerja yang diadakan perusahaan untuk melihat kehadiran para pegawai ditempat kerja.

---

<sup>27</sup>Ibid

<sup>28</sup>Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2006. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Refika Aditama. h. 76.

Menurut Hasibuan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja yaitu: <sup>29</sup>

a. Tujuan dan kemampuan

Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara cukup menantang bagi kemampuan pegawai. Hal ini berarti tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada pegawai harus sesuai dengan kemampuan pegawai.

b. Teladan pimpinan

Pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan pegawai karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para pegawai.

c. Balas jasa

Balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai terhadap perusahaan dan pekerjaannya. Jika kecintaan pegawai terhadap pekerjaan semakin baik, maka kedisiplinan pegawai akan semakin baik pula.

d. Keadilan

Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan pegawai.

e. Pengawasan melekat Atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya.

f. Sanksi hukuman

---

<sup>29</sup>Hasibuan, M. 2003. Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas. Jakarta: Bumi Aksarah. h. 132.

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan pegawai. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, pegawai akan takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap dan perilaku disiplinnya akan berkurang.

g. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan pegawai perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas dalam bertindak menghukum pegawai yang disiplin sesuai sanksi yang telah ditetapkan.

h. Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara pegawai akan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Pimpinan harus berusaha menciptakan suasana hubungan kemanusiaan yang serasi serta mengikat, vertikal dan horizontal di antara sesama pegawai. Terjadinya human relationship yang serasi akan mewujudkan lingkungan dan suasana kerja yang nyaman.

### **2.2.3 Indikator Disiplin Kerja**

Indikator disiplin kerja menurut Sinungan, yaitu:

- a. Absensi yaitu pendataan kehadiran pegawai yang sekaligus merupakan alat untuk melihat sejauh mana pegawai itu mematuhi peraturan yang berlaku dalam perusahaan.
- b. Sikap dan perilaku yaitu tingkat penyesuaian diri seorang pegawai dalam melaksanakan tugas atasannya.
- c. Tanggung jawab yaitu hasil atau konsekuensi seorang pegawai atas tugas-tugas yang diserahkan kepadanya.

Indikator disiplin kerja lainnya yang digunakan untuk mengukur disiplin kerja menurut Hasibuan adalah sebagai berikut :<sup>30</sup>

1. Sikap yaitu mental dan perilaku karyawan yang berasal dari kesadaran atau kerelaan dirinya sendiri dalam melaksanakan tugas dan peraturan perusahaan, terdiri dari:
  - a. Kehadiran berkaitan dengan keberadaan karyawan ditempat kerja untuk bekerja.
  - b. Mampu memanfaatkan dan menggunakan perlengkapan dengan baik.
2. Norma yaitu peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para karyawan selama dalam perusahaan dan sebagai acuan dalam bersikap, terdiri dari:
  - a. Mematuhi peraturan merupakan karyawan secara sadar mematuhi peraturan yang ditentukan perusahaan.
  - b. Mengikuti cara kerja yang ditentukan perusahaan.
  - a. Tanggung jawab merupakan kemampuan dalam menjalankan tugas dan peraturan dalam perusahaan. Menyelesaikan pekerjaan pada waktu yang ditentukan karyawan harus bertanggung jawab atas pekerjaannya dengan menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang ditentukan perusahaan.

## **2.3 Kinerja Pegawai**

### **2.3.1 Pengertian Kinerja**

---

<sup>30</sup>Malayu P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h.110

Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.<sup>31</sup> Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.<sup>32</sup>

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>33</sup> Hal ini sebagaimana disebutkan dalam QS. At-Taubah (9): 105.

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ  
عَلِيمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: “Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.(QS. At-Taubah (9): 105)

Dari beberapa pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa definisi kinerja adalah suatu tingkat kemajuan seorang pegawai atas hasil dari usahanya untuk meningkatkan kemampuan secara positif dalam pekerjaannya.

### 2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain, yaitu:

<sup>31</sup>Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 5

<sup>32</sup>Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), h. 105

<sup>33</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), h. 67

- a. Faktor internal pegawai, yaitu faktor-faktor yang dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan, seperti bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Faktor-faktor yang diperoleh, seperti pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja dan motivasi kerja.
- b. Faktor lingkungan internal organisasi, yaitu dukungan organisasi bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai. Faktor-faktor lingkungan internal organisasi tersebut antara lain visi, misi dan tujuan organisasi, kebijakan organisasi, dan teknologi.
- c. Faktor lingkungan eksternal organisasi, yaitu keadaan, kejadian atau situasi yang terjadi dilingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi tersebut antara lain kehidupan ekonomi, kehidupan politik, sosial budaya dan agama masyarakat.

### **2.3.3 Indikator Kinerja**

Indikator penilaian kinerja menurut Kasmir yaitu sebagai berikut:<sup>34</sup>

1. Kualitas (mutu). Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. Dengan kata lain bahwa kualitas merupakan suatu tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik sempurna.

---

<sup>34</sup>Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 208

2. Kuantitas. Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas yang dihasilkan seseorang. Dengan kata lain kuantitas merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam bentuk satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan. Biasanya untuk pekerjaan tertentu sudah ditentukan kuantitas yang dicapai. Pencapaian kuantitas yang diharapkan adalah jumlah yang sesuai dengan target atau melebihi dari target yang telah ditetapkan.
3. Waktu (jangka waktu). Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan batas waktu maksimal yang harus dipenuhi. Jika melanggar atau tidak memenuhi ketentuan waktu tersebut, maka dapat dianggap kinerjanya kurang baik, demikian pula sebaliknya. Dalam arti lebih luas Disiplin Waktu merupakan dimana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai dengan batas waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk jenis pekerjaan tertentu makin cepat suatu pekerjaan, makin baik kinerjanya demikian pula sebaliknya makin lambat penyelesaian suatu pekerjaan, maka kinerjanya menjadi kurang baik.
4. Pengawasan. Hampir seluruh pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang berjalan. Pada dasarnya situasi dan kondisi selalu berubah dari keadaan yang baik menjadi tidak baik atau sebaliknya. Oleh karena itu, setiap aktivitas pekerjaan memerlukan pengawasan sehingga tidak melenceng dari yang telah ditetapkan. Dengan adanya pengawasan maka setiap pekerjaan akan menghasilkan kinerja yang baik.

5. Hubungan antar karyawan. Penilaian kinerja seringkali dikaitkan dengan kerjasama atau kerukunan antar karyawan dan antar pimpinan. Hubungan ini seringkali juga dikatakan sebagai hubungan antar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerjasama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain. Hubungan antar perseorangan akan menciptakan suasana yang nyaman dan kerjasama yang memungkinkan satu sama lain saling mendukung untuk menghasilkan aktivitas pekerjaan yang lebih baik. Hubungan antar karyawan ini merupakan perilaku kerja yang dihasilkan seorang karyawan.

#### **2.3.4 Tujuan Penilaian Kinerja**

Bagi perusahaan penilaian kinerja memiliki beberapa tujuan antara lain yaitu:<sup>35</sup>

- a. Untuk memperbaiki kualitas pekerjaan artinya dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka manajemen perusahaan akan mengetahui dimana kelemahan karyawan dan sistem yang digunakan.
- b. Keputusan Penempatan yaitu bagi karyawan yang telah dinilai kinerjanya ternyata kurang mampu untuk menempati posisinya.
- c. Perencanaan dan pengembangan karier merupakan hasil penilaian kinerja digunakan untuk menentukan peluang jenjang karier seseorang. Artinya bagi mereka yang mengalami peningkatan kinerja maka akan dilakukan promosi jabatan.

---

<sup>35</sup>*Ibid*, h. 36

- d. Kebutuhan latihan dan pengembangan adalah tujuan kinerja untuk kebutuhan pelatihan dan pengembangan maksudnya adalah bagi karyawan yang memiliki kemampuan atau keahlian yang kurang. Tujuannya pelatihan adalah mendongkrak kinerja karyawan agar menjadi lebih baik.
- e. Penyesuaian kompensasi karyawan yang berkinerja baik tentu kompensasinya akan meningkat yang besarnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Demikian pula bagi mereka yang berkinerja baik tentu kompensasinya dikurangi karena tidak dapat mencapai standar yang telah ditetapkan.
- f. Inventori kompetensi pegawai adalah dengan dilakukan penilaian kinerja terhadap seluruh karyawan untuk beberapa periode, maka perusahaan memiliki simpanan data karyawan. Data-data dan informasi ini merupakan data dan informasi mengenai kompetensi, skill, bakat, potensi seluruh karyawan.

### **2.3.5 Penilaian Kinerja Pegawai**

Penilaian kinerja adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku dan kinerja pegawai serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya.<sup>36</sup> Kinerja didefinisikan sebagai suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai kinerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai perannya dalam suatu organisasi seperti:

- a. Kemampuan menyusun rencana kerja.
- b. Kemampuan merealisasikan rencana kerja.
- c. Kemampuan melaksanakan perintah atau instruksi atasan.

---

<sup>36</sup>Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya*, h. 97

- d. Kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat atau (kemampuan dalam kualitas kerja, meliputi ketelitian, kerapian, kecepatan, ketepatan, dan keterampilan dalam melakukan tugas).
- e. Kemampuan dalam mencapai target kerja atau hasil kerja yang diinginkan.

### **2.3.6 Langkah-Langkah dalam Peningkatan Kinerja**

Langkah-langkah dalam peningkatan kinerja menurut Mangkunegara, sebagai berikut:<sup>37</sup>

1. Mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja dapat dilakukan melalui tiga cara yaitu:
  - a. Memperhatikan masalah yang ada.
  - b. Mengidentifikasi masalah secepat mungkin.
  - c. Menentukan tingkat keseriusan masalah.
2. Mengidentifikasi hal-hal yang mungkin terjadi penyebab kekurangan, baik berhubungan dengan sistem maupun berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
3. Mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.

## **2.4 Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2.1.**

### **Penelitian Terdahulu**

---

<sup>37</sup>Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, h.22

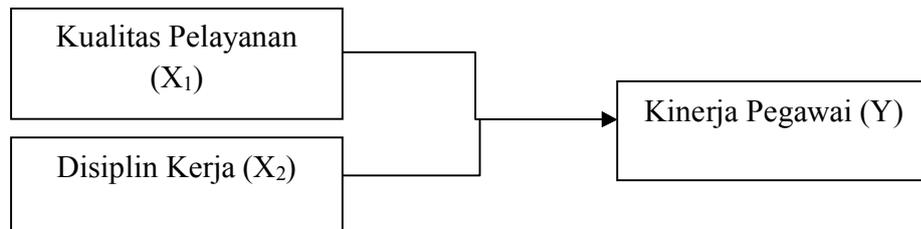
No	Nama/tahun	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Muhammad Taufiek Rio Sanjaya/2015	Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ros In Yogyakarta	Disiplin Kerja (X1), Motivasi Kerja (X2), Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda dan metode penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kinerja
2	Dr. Rudi Jacub & Efrizal /2011	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Bea dan Cukai Tipe A Purwakarta	Kepuasan Kerja (X1), Budaya Organisasi (X2) dan Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linier Sederhana dan metode penelitian kuantitatif	Hasil analisis menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja
3	Nita Nilamsari/2014.	Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan serta dampaknya pada kualitas pelayanan Housekeeping Department di Padma Hotel Bandung	Motivasi Kerja (X1) Kinerja Karyawan dan Dampaknya pada kualitas pelayanan (Y)	Analisis regresi linier sederhana dan metode penelitian kuantitatif	Motivasi Kerja serta berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan dampak kualitas Pelayanan
4	Rikia Widayaningt yas	Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Mancanan Jaya Cemerlang Klaten)	Disiplin Kerja (X1), Motivasi Kerja(X2) dan Kinerja Karyawan (Y)	Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi berganda	Hasil analisis menunjukkan bahwa Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

5	Beby Silvyva	Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mewah Indah Jaya Binjai	Disiplin Kerja (X1) Motivasi (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Analisis regresi berganda dan menggunakan metode penelitian kuantitatif	Disiplin Kerja dan Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan
---	--------------	---	--	---	--

1. Penelitian Muhammad Taufiek Tri Sanjaya persamaannya yaitu metode yang digunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan perbedaannya yaitu objek penelitian pada Hotel Ros In Yogyakarta
2. Penelitian Dr. Rudi Jacob & Efrizal persamaannya yaitu metode yang digunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan perbedaannya yaitu terdapat variable Budaya Organisasi
3. Penelitian Nita Nilamsari persamaannya yaitu metode yang digunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan perbedaannya yaitu objek penelitian pada Housekeeping Department di Padma Hotel
4. Penelitian Rikia Widyaningtyas persamaannya yaitu metode yang digunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan perbedaannya yaitu terdapat variable Motivasi Kerja dan objek penelitian pada PT Mancanan Jaya Cemerlang Klateng
5. Penelitian Beby Silvyva persamaannya yaitu metode yang digunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan perbedaannya yaitu objek penelitian pada PT Mewah Indah Jaya Binjai

## 2.5 Kerangka Penelitian

Adapun bentuk kerangka teoritis dalam penelitian ini yaitu:



## 2.6 Hipotesis

Berdasarkan masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, hipotesa penelitian adalah sebagai berikut:

H<sub>01</sub>: Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai Langsa.

H<sub>a1</sub>: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai Langsa

H<sub>02</sub>: Disiplin Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai Langsa.

H<sub>a2</sub>: Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai Langsa.

H<sub>03</sub>: Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai Langsa

H<sub>a3</sub>: Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai Langsa

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan dan uraian diatas pada latar belakang, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah

pengukuran data melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang yang diminta untuk menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka.<sup>38</sup>

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme yaitu meneliti fakta-fakta dan sebab-sebab melalui metodologi seperti kuesioner, pencatatan barang-barang dan analisis demografi yang menghasilkan data kuantitatif (jumlah atau angka-angka) yang memungkinkannya untuk membuktikan hubungan antar variabel secara statistik. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>39</sup>

### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Sebelum penelitian dilakukan biasanya peneliti melakukan survei awal. Hal ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada di lokasi tersebut, sehingga peneliti dapat memahami kondisi objek penelitian. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pengawasan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa Kuala Langsa di Jl. Cut Nyak Dhien, Gampong Jawa. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan 1 Juli sampai dengan 1 Agustus 2020.

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

Populasi dapat didefinisikan sebagai himpunan atau sekumpulan elemen,

---

<sup>38</sup>Sugiyono, “*Metodologi Penelitian Bisnis*”, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.11

<sup>39</sup>*Ibid*, h,14

unsur, atau unit dalam suatu kawasan atau ruang lingkup tertentu, yang memiliki atribut atau karakteristik tertentu, dan ditetapkan oleh peneliti sebagai objek analisis penelitian. Kantor Pengawasan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa<sup>40</sup> Populasi dalam penelitian ini Pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa yang berjumlah 50 Pegawai. Alasan mengambil Pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa ialah karena mereka sudah dianggap mengetahui tentang seluruh tugas di Kantor Pengawasan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa .

Sedangkan sampel adalah wakil-wakil dari populasi.<sup>41</sup> Ukuran sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus slovin. Penggunaan rumus ini perlu ditentukan terlebih dahulu ukuran populasi penelitian (N) dan rentang toleransi kekeliruan yang dapat diterima (e).

Adapun rumus tersebut yaitu sebagaiberikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{50}{1 + 50 \times 0.1^2}$$

$$n = 33$$

---

<sup>40</sup>Agus Wahyudin, *Metodologi Penelitian dan Bisnis Pendidikan*,( Semarang: Unnes Press Edisi 12015

<sup>41</sup>Azuar Julianda & Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Cita Pustaka Media Perintis, 2013), h. 66.

Keterangan :

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Batas toleransi kesalahan (batas toleransi kesalahan yang dinyatakan

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 33 responden dengan melakukan penyebaran angket.

### **3.4. Data Penelitian**

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data dan mentah yang diambil oleh peneliti sendiri (bukan orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya, dan data tersebut sebelumnya tidak ada.<sup>42</sup>

Data primer dalam penelitian ini adalah data dari angket yaitu berupa hasil jawaban responden atas sebaran angket yang diajukan kepada para pegawai yang bekerja Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap kinerja pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Data ini juga berupa hasil wawancara langsung oleh para pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

#### **b. Data Sekunder**

---

<sup>42</sup>Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013), h. 66

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari data yang sudah tersedia yang dikutip oleh peneliti guna kepentingan penelitiannya. Data aslinya tidak diambil peneliti tetapi oleh pihak lain.<sup>43</sup>

Data sekunder pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui dokumentasi para pegawai yang bekerja di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, maka digunakan beberapa metode yaitu:

1. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengamati langsung objek penelitian. Objek dalam observasi ini adalah para pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
2. Kuesioner (angket), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memeberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (pegawai) untuk dijawabnya.<sup>44</sup> Kuesioner ini merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Daftar pertanyaan tersebut diarahkan kepada para pegawai KPPBC Kantor Pengawasan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa untuk melihat kualitas pelayanan dan disiplin kerja, oleh karena data yang diperoleh masih berupa pertanyaan dalam bentuk kuesioner, maka untuk mengolah data tersebut melalui perhitungan statistik harus dilakukan

---

<sup>43</sup>Ibid.,h. 66

<sup>44</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 137.

pentranformasian dalam bentuk data dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package For Social Science*). Adapun skala yang dipakai adalah skala ordinal. Skala ordinal digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Skala ini menggunakan 5 skor yaitu sebagai berikut:<sup>45</sup>

**Tabel. 3.1**

**Skor Alternatif Jawaban**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor untuk Pertanyaan</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### **3.6. Defenisi Operasional**

Dalam penelitian ini pengaruh kualitas pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap kinerja pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. adalah dimana pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X^1$ ) dan Disiplin Kerja ( $X^2$ ). Kinerja Pegawai ( $Y$ ).

---

<sup>45</sup>Sugiyono, h. 132-133

### 3.6.1. Variabel Independen (bebas)

- a. Kualitas Pelayanan ( $X^1$ ). Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.
- b. Disiplin Kerja ( $X^2$ ). Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

### 3.6.2. Variabel Dependen (Terikat)

Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Kinerja Pegawai (Y), seberapa banyak kontribusi yang diberikan pegawai tersebut pada organisasi, kontribusi tersebut termasuk kuantitas dan kualitas output, jangka output, kehadiran ditempat kerja serta sikap kooperatif.

**Tabel 3.1**

#### **Operasional Variabel Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pengukuran</b>
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	1. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) 2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Empati ( <i>Empaty</i> )	Skala Likert
Disiplin Kerja ( $X_2$ )	1. Absensi 2. Sikap dan perilaku 3. Tanggung jawab	Skala Likert

Kinerja Pegawai (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas (mutu)</li> <li>2. Kuantitas</li> <li>3. Waktu (jangka waktu).</li> <li>4. Pengawasan.</li> <li>5. Hubungan antar karyawan.</li> </ol>	Skala Likert
---------------------	---	--------------

### 3.7. Instrument Penelitian

Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.<sup>46</sup>

Pengumpulan data dalam suatu penelitian membutuhkan beberapa instrument sebagai alat untuk mendapatkan data yang akurat dalam suatu penelitian. Maka dalam penelitian ini, akan digunakan beberapa instrument berupa catatan, angket, pedoman wawancara dan alat perekam. Untuk dapat dikatakan instrument penelitian yang baik, paling tidak memenuhi lima kriteria, yaitu: validitas, reliabilitas, sensitivitas, objektivitas dan fisabilitas. Maka penulis hanya memilih dua instrument penelitian yaitu uji validitas dan reliabilitas.

#### 3.7.1. Uji Validitas

Uji Validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana variabel yang digunakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji Validitas ini digunakan untuk

---

<sup>46</sup>Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 162

mengetahui kelayakan butir-butir dalam daftar pertanyaan. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.<sup>47</sup> Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Apabila *Pearson Correlation* yang didapat memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid.

### 3.7.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur bahwa variabel yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil 58 yang konsisten meskipun diuji berkali-kali. Hasil uji reliabilitas dengan bantuan SPSS akan menghasilkan *Cronbach Alpha*. Suatu instrument dapat dikatakan *reliable* apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6.<sup>48</sup>

### 3.8. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini Teknik Analisis Data menggunakan Statistik Deskriptif. Deskriptif karakteristik responden menjelaskan tentang gambaran umum responden, seperti jenis kelamin, umur responden, pekerjaan dan pendidikan terakhir responden yang disajikan dalam bentuk tabel frekuensi (persentase).<sup>49</sup> Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis statistik yang perhitungannya

---

<sup>47</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*(Semarang, Badan Penerbit UNDIP, 2005), h. 47

<sup>48</sup>*Ibid*,

<sup>49</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*(Semarang, Badan Penerbit UNDIP, 2005), hlm. 47.

dlakukan menggunakan SPSS 17. Statistik deskriptif digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan daftar demografi responden. Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, *kurtosis* dan *skewness* (kemencengan distribusi).

### 3.8.1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh antara beberapa variabel independen dan variabel dependen. Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja Pegawai

$\alpha$  = Konstanta

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Disiplin Kerja

$\beta_1$ - $\beta_2$  = Koefisien regresi berganda

e = *error term*

### 3.8.2. Uji Asumsi Klasik

Untuk melakukan uji asumsi klasik data primer ini, maka peneliti melakukan Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedastisitas dan Uji Autokorelasi yang dilakukan sebagai berikut:

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam data variabel terikat dengan variabel bebas keduanya mempunyai hubungan distribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik. Dasar pengambilan jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka regresi mengikuti garis normalitas, sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.<sup>50</sup>

### b. Uji Linearitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Dalam hal ini pengujian linearitas dilakukan dengan pendekatan atau analisis tabel ANOVA. Kriteria yang diterapkan untuk menentukan kelinearitasan garis regresi adalah nilai koefisien signifikansi. Jika koefisien signifikansi lebih besar dari *alpha* yang ditentukan, yaitu 5%, maka dapat dinyatakan bahwa garis regresi berbentuk linear.<sup>51</sup>

### c. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang tinggi seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi gejala multikolinearitas dilakukan

---

<sup>50</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*(Semarang, Badan Penerbit UNDIP, 2005), h. 50.

<sup>51</sup>*Ibid*, h.48

dengan cara melihat nilai VIF. Pada perhitungan ini tidak ada satupun variabel independen yang memiliki VIF lebih dari 10, maka data ini bebas dari multikolinearitas. Sedangkan berdasarkan nilai toleransi tidak ada satupun variabel independen yang memiliki toleransi lebih dari 0,10.<sup>52</sup>

#### **d. Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian ini bertujuan untuk mendeteksi apakah kesalahan pengganggu dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi yang lainnya. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik heteroskedastisitas untuk memprediksi nilai variabel dependen dengan variabel independen. Dari Scateplots terlihat titik-titik yang menyebar secara acak serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 sumbu Y.<sup>53</sup>

#### **e. Uji Autokorelasi**

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$ . Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi adalah dengan uji

---

<sup>52</sup>*Ibid, h. 51.*

<sup>53</sup>*Ibid, h.52*

*Durbin-Watson (DW-test)*. Hasil perhitungan uji *Durbin-Watson* yang ada akan dibandingkan dengan nilai tabel dari *Durbin-Watson*.<sup>54</sup>

### 3.8.3. Uji Hipotesis

#### a. Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.<sup>55</sup> Uji t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Penetapan untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak ada dua cara yang dapat dipilih yaitu:

#### 1. Membandingkan t hitung dengan t tabel

- Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka hipotesis diterima. Artinya ada pengaruh signifikan dari variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.
- Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka hipotesis ditolak. Artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel indeviden secara individual terhadap variabel dependen.

#### 2. Melihat *Probabilities Values*

Berdasarkan nilai probabilitas dengan  $\alpha = 0,05$ :

- Jika probabilitas  $> 0,05$ , maka hipotesis ditolak

---

<sup>54</sup>Santoso, *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2010), h.213

<sup>55</sup>*Ibid*, h. 98

- Jika probabilitas  $< 0,05$ , maka hipotesis diterima
- Jika hasil penelitian tidak sesuai dengan arah hipotesis (positif atau negative) walaupun berada dibawah tingkat signifikan, maka hipotesis ditolak.

**b. Uji F (Uji Simultan)**

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.<sup>56</sup> Menentukan kriteria uji hipotesis dapat diukur dengan syarat:

1. Membandingkan t hitung dengan t tabel

- Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka hipotesis diterima. Artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
- Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka hipotesis maka hipotesis ditolak. Artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

2. Melihat *Probabilities Values*

Berdasarkan nilai probabilitas dengan  $\alpha = 0,05$

- Jika probabilitas  $> 0,05$ , maka hipotesis ditolak
- Jika probabilitas  $< 0,05$ , maka hipotesis diterima

---

<sup>56</sup>*Ibid, h. 89*

### c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai ( $R^2$ ) mempunyai interval antar 0 sampai 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Jika nilai  $R^2$  bernilai besar (mendekati 1) dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan jika  $R^2$  bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

1. Jika  $R^2$  mendekati nol (0) berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tidak kuat.
2. Jika  $R^2$  mendekati satu (1) berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum

##### 4.1.1. Sejarah Singkat Bea Cukai Langsa

Sistem bea dan cukai telah dipraktikkan dari masa dahulu oleh kerajaan-kerajaan di kepulauan Indonesia. Pada masa kesultanan-kesultanan Islam, dikenal jabatan syahbandar dan bendahara yang bertugas memungut bea atas barang-barang yang diperdagangkan di

pelabuhan. Di Mataram, dikenal gerbang-gerbang cukai di pedalaman yang untuk dapat melintasinya, dipungut iuran tertentu.

Kepabeanan pada masa VOC dimulai saat Gubernur Jenderal Jan Pieterszoon Coen mengundang tarif bea masuk yang pertama di Batavia pada tanggal 1 Oktober 1620. Pada masa pemerintah Hindia Belanda, didirikan *De Dienst der Invoer en Uitvoer Rechten en Accijnzen* (I.U&A), sebuah jawatan di bawah Departemen Keuangan.

Pada masa ini, tidak hanya kepabeanan saja yang diurus oleh Dinas I.U&A, melainkan juga cukai. Petugas bea-cukai pada masa ini dikenal sebagai douane, mantriboom, atau tolenaar. Pada masa pemerintahan Jepang, pulau Jawa dan Madura di bawah kendali pemerintahan militer Angkatan Darat (Gun) Kekaisaran Jepang ke-16 dengan ibu kota di Jakarta. Sementara di Sumatera oleh AD Kekaisaran Jepang ke-25. Pulau-pulau lainnya di bawah pemerintahan Kaigun (Angkatan Laut) Kekaisaran Jepang dengan ibu kota di Makassar. Untuk Jawa dan Madura, pemerintahan Jepang yang disebut Gunseikanbu mengeluarkan Osamu Serei (Undang-Undang) Nomor 13 tahun 1942 yang dalam Pasal 1 angka 2-nya disebutkan bahwa “untuk sementara waktu bea tidak usah diurus”. Pada saat itulah kegiatan kepabeanan dibekukan, sehingga hanya cukai saja yang dijalankan.

Cukai berada satu bagian dengan jawatan pajak pemerintahan Jepang di bawah departemen keuangan yang bernama Zaimubu. Sebagian pegawai bea dan cukai Indonesia zaman Belanda pada masa ini disalurkan ke jawatan pelabuhan. Sementara itu, tidak diketahui bagaimana kebijakan kepabeanan dan cukai di Sumatera dan wilayah lainnya.

Meskipun besarkemungkinan, urusan kepabeanan juga dibekukan mengingat saat itu terjadi blokade internasional terhadap perdagangan luar negeri Jepang.

Model Zaimubu di Jawa dan Madura inilah yang diadopsi oleh para pendiri bangsa ketika merumuskan bentuk Departemen Keuangan setelah proklamasi. Bentuk ini baru dirumuskan setelah 25 September 1945 setelah pengangkatan A.A. Maramis sebagai Menteri Keuangan. Karena mengadopsi Zaimubu, wajar jika pada awalnya urusan kepabeanan tidak diikutsertakan. Setelah itu mulai tanggal 1 November 1945, urusan Bea masuk Departemen Keuangan bagian Pajak.

Pada tahun 1946, Pejabatan Pajak direorganisasi menjadi tiga pejabat: Pajak, Pajak Bumi, dan Bea dan Cukai. Di saat inilah istilah Pejabatan Pajak baru dapat dianalogikan dengan Ditjen Pajak sekarang ini, karena tidak lagi membawahkan pajak, bea dan cukai, serta pajak bumi. Saat itulah Bea dan Cukai menjadi unit eselon I di bawah Menteri Keuangan.

Setelah reorganisasi terjadi, Menteri Muda Keuangan, Mr. Sjafruddin Prawiranegara menunjuk Mr. R.A. Kartadjoemena sebagai Kepala Pejabatan Bea dan Cukai yang pertama yakni pada tanggal 1 Oktober 1946. Pada saat itulah, tanggal 1 Oktober 1946 diyakini sebagai hari lahirnya Bea Cukai Indonesia. Kantor Bea Cukai Langsa yang beralamat pada Gampong Jawa, Langsa Kota, kota Langsa, Aceh, 24375.

#### **4.1.2. Visi Bea Cukai**

Menjadi institusi Kepabeanan dan Cukai terkemuka di Dunia. Visi Direktorat Jenderal Bea Cukai mencerminkan cita-cita tertinggi Direktorat Jenderal Bea Cukai dengan

lebih baik melalui penetapan target yang menantang dan secara terus-menerus terpelihara di masa depan.

#### **4.1.3. Misi Bea Cukai**

Adapun Misi Bea Cukai sebagai berikut:

1. Kami memfasilitasi perdagangan dan industri.
2. Kami menjaga perbatasan dan melindungi masyarakat Indonesia dari penyeludupan dan perdagangan ilegal, dan.
3. Kami optimalkan penerimaan negara di sektor kepabeanan dan cukai.

Misi ini merupakan langkah spesifik yang harus dikenakan Direktorat Jenderal Bea Cukai demi tercapainya visi DJBC peran serta secara keseluruhan terkait dengan besaran perdagangan, keamanan dan penerimaan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan.

#### **4.2. Gambaran Umum Responden**

Pihak yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Pelayanan Pengawasan Bea Cukai Kota Langsa. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin yang menghasilkan sample sebanyak 33 orang.

##### **4.2.1. Responden Berdasarkan JenisKelamin**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 33 orang. Laki-laki berjumlah 26 orang sedangkan perempuan berjumlah 7 orang.<sup>57</sup>

##### **4.2.2. Responden Berdasarkan Usia**

Klasifikasi responden yang menjadi pengawas Dana Desa juga dapat dilihat

---

<sup>57</sup>Kantor Pelayanan Pengawasan Bea Cukai Kota Langsa

berdasarkan usia. Dalam penentuan responden, peneliti membaginya menjadi empat bagian yaitu: usia 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun dan 51-60 tahun.

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Usia**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
21-30 tahun	9	27%
31-40 tahun	10	30%
41-50 tahun	8	24%
51-60 tahun	6	19%
<b>Total Responden</b>	<b>33 orang</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan data pada tabel 4.1 dapat dilihat jika klasifikasi responden terbanyak berusia diantara 31-40 tahun sebanyak 9 orang (27% dari total responden), responden yang berusia antara 21-30 tahun sebanyak 10 orang (30% dari total responden), responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 8 orang (24% dari total responden) dan responden yang berusia 51-60 tahun sebanyak 6 orang (19% dari total responden).

#### **4.2.3. Responden Berdasarkan Masa Jabatan**

Klasifikasi Responden berdasarkan masa jabatan dibagi menjadi empat bagian yaitu: 1-2 tahun, 2-3 tahun, 3-4 tahun dan > 5 tahun.

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Masa Jabatan**

Keterangan	Jumlah	Persentase
1-2 tahun	6	18%
2-3 tahun	12	37%
3-4 tahun	7	21%
5 tahun	8	24%
<b>Total Responden</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat masa jabatan responden yang terbanyak berada di antara 2-3 tahun sebanyak 12 orang (37% dari total responden), 1-2 tahun sebanyak 6 orang (18% dari total keseluruhan), 3-4 tahun sebanyak 7 orang (21% dari total responden) dan > 5 tahun sebanyak 8 orang (24% dari total responden).

### 4.3. Uji Persyaratan analisis

#### 4.3.1. Uji Validitas

Uji Validitas pada penelitian ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pernyataan-pernyataan . Apabila *Pearson Correlation* yang didapat memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid. *Pearson Correlation* dapat dilihat dari hasil output SPSS di bawah ini:

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Pernyataan 2	0,637 (Positif)	0,005 < 0,05	Valid
	Pernyataan 3	0,928 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
	Pernyataan 4	0,468 (Positif)	0,006 < 0,05	Valid

	Pernyataan 5	0,928 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
	Pernyataan 1	0,927 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Disiplin Kerja (X2)	Pernyataan 2	0,736 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
	Pernyataan 3	0,927 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
	Pernyataan 1	0,667 (Positif)	0,003 < 0,05	Valid
Kinerja Pegawai (Y)	Pernyataan 2	0,824 (Positif)	0,005 < 0,05	Valid
	Pernyataan 3	0,721 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
	Pernyataan 4	0,694 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
	Pernyataan 5	0,694 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
	Pernyataan 2	0,637 (Positif)	0,005 < 0,05	Valid

Sumber: Data yang diolah pada SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa korelasi sebanyak 33 responden dengan tingkat *Pearson Correlation* yang didapat memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang diperoleh oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja serta Kinerja Pegawai dinyatakan valid sebagai alat ukur variabel.

#### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur bahwa variabel yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil 58 yang konsisten meskipun diuji berkali-kali. Hasil uji reliabilitas dengan bantuan SPSS akan menghasilkan *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Varibel	Alpha ( $\alpha$ )	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,827	Reliabel

Disiplin Kerja (X2)	0,820	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0,762	Reliabel

Sumber: Data yang diolah pada SPSS, 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel adalah reliabel karena mempunyai nilai alpha lebih besar dari 0,6.

#### 4.4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda yaitu menganalisis seberapa besar pengaruh antara beberapa variabel independen dan variabel dependen. Berikut ini adalah hasil analisis regresi berganda:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.124	3.058		.695	.493
1 KualitasPelayanan(X1)	1.772	.465	1.575	3.814	.001
DisiplinKerja(X2)	-1.484	.695	-.882	-2.136	.041

a. Dependent Variable: KinerjaPegawai(Y)

Sumber: Data yang diolah pada SPSS, 2020

Dari tabel 4.5 diketahui bahwa nilai  $\alpha$  diperoleh sebesar 2,124,  $\beta_1$  sebesar 1,772 dan  $\beta_2$  sebesar -1,484. Sehingga dari persamaan rumus regresi linear berganda dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = 2,124 + 1,772 X_1 - 1,484X_2$$

Hasil persamaan regresi berganda tersebut di atas memberikan pengertian bahwa:

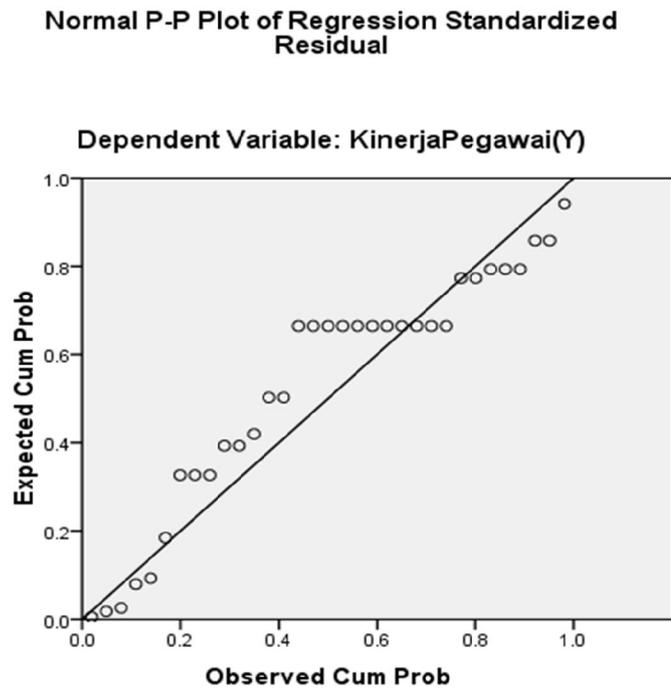
- a. Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,124 yang berarti apabila Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja tidak ada perubahan maka Kinerja Pegawai cenderung Positif.
- b.  $\beta_1$  (nilai koefisien regresi  $X_1$ ) 1,772 bernilai positif, hal ini dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) ditingkatkan sedangkan variabel lain adalah tetap (konstan) maka Kinerja Pegawai juga akan meningkat.
- c.  $\beta_2$  (nilai koefisien regresi  $X_2$ ) - 1,484 bernilai negatif, hal ini dapat diartikan bahwa jika Disiplin Kerja ( $X_2$ ) ditingkatkan sedangkan variabel lain adalah tetap (konstan) maka Kinerja Pegawai juga akan meningkat.

#### **4.5. Uji Asumsi Klasik**

##### **4.5.1. Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam data variabel terikat dengan variabel bebas keduanya mempunyai hubungan distribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka regresi mengikuti garis normalitas, sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Analisis grafik dapat dilihat pada gambar berikut ini:

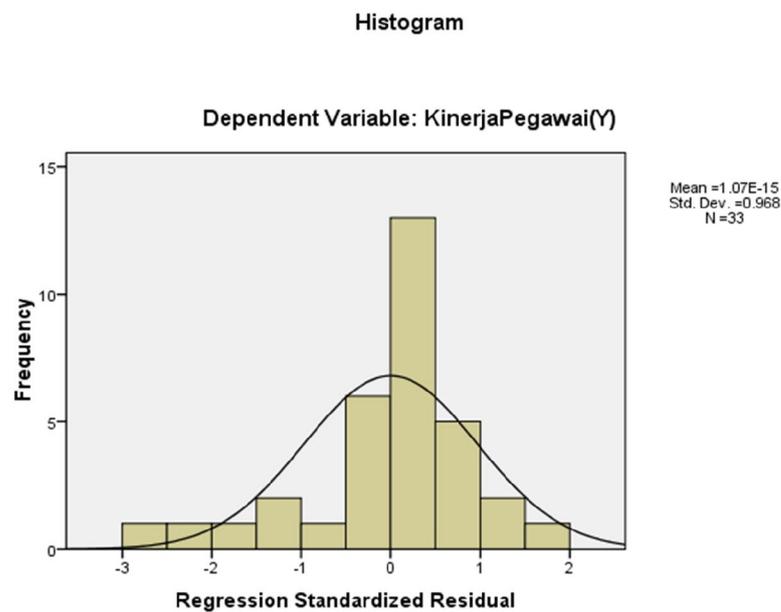
**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Normalitas**



*Sumber: Data yang diolah pada SPSS, 2020*

Gambar tersebut menunjukkan bahwa titik-titik residual model regresi sudah berkompetensi normal karena titik-titik tersebut yang menyebar disekitar garis diagonal. Dengan demikian dari grafik tersebut menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar 4.2**  
**Hiostogram**



*Sumber: Data yang diolah pada SPSS, 2020*

Dengan melihat tampilan grafik histogram dapat disimpulkan grafik histogram memberikan pola distribusi yang melenceng ke kanan yang artinya berdistribusi normal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi sesuai dengan asumsi normalitas dan layak digunakan.

#### **4.5.2. Uji Linearitas**

Uji linearitas untuk mengukur sejauh mana spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dalam hal ini pengujian linearitas dapat dilakukan dengan pendekatan atau analisis tabel ANOVA, dimana dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- a. Membandingkan nilai signifikansi (sig) dengan 0,05

- b. Membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, dimana apabila jika nilai F hitung < F tabel maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Linearitas**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Pegawai (Y) * Kualitas Pelayanan (X1)	Between Groups	(Combined)	229.220	7	32.746	15.078	.000
		Linearity	150.605	1	150.605	69.345	.000
		Deviation from Linearity	78.615	6	13.103	6.033	.001
	Within Groups		54.295	25	2.172		
	Total		283.515	32			

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Pegawai (Y) * Disiplin Kerja (X2)	Between Groups	(Combined)	196.290	5	39.258	12.152	.000
		Linearity	112.216	1	112.216	34.736	.000
		Deviation from Linearity	84.074	4	21.018	6.506	.001
	Within Groups		87.225	27	3.231		
	Total		283.515	32			

Sumber: Data yang diolah pada SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 nilai signifikansi (sig) *Deviation from Linearity* sig dari hubungan variabel Kualitas Pelayanan (0,001) dan Disiplin Kerja (0,001) terhadap Y <

0,05 yang berarti bahwa hubungan kedua variabel independen tersebut dengan variabel dependen linear.

#### 4.5.3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang tinggi seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi gejala multikolinearitas dilakukan dengan cara melihat nilai VIF. Pada perhitungan ini tidak ada satupun variabel independen yang memiliki VIF lebih dari 10, maka data ini bebas dari multikolinearitas. Sedangkan berdasarkan nilai toleransi tidak ada satupun variabel independen yang memiliki toleransi lebih dari 0,10. Untuk hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.124	3.058		.695	.493		
KualitasPelayanan(X1)	1.772	.465	1.575	3.814	.001	.079	12.580
DisiplinKerja(X2)	-1.484	.695	-.882	-2.136	.041	.079	12.580

a. Dependent Variable: KinerjaPegawai(Y)

Sumber: Data yang diolah pada SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, maka dapat diperoleh nilai toleransi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) yaitu sebesar 0,079 (diartikan bahwa  $0,079 < 0,10$ ) dan Disiplin

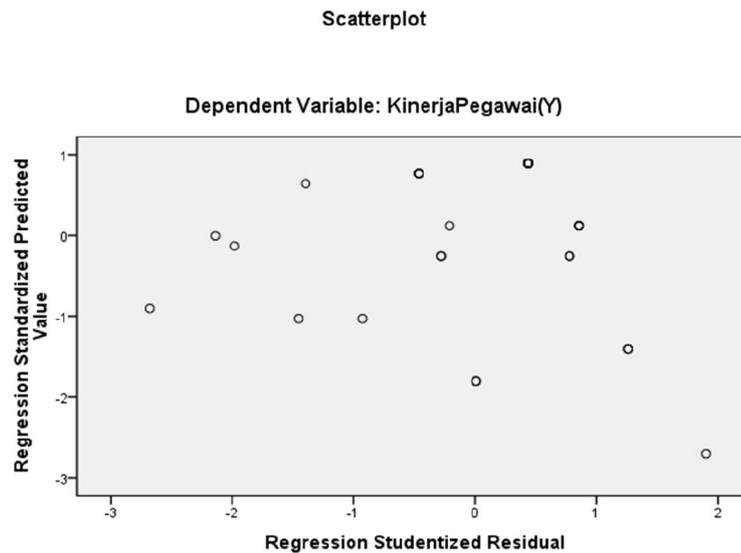
Kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,079 (diartikan bahwa  $0,079 < 0,10$ ). Sementara nilai VIF untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 12,580 (diartikan bahwa  $12,580 > 10$ ) dan Disiplin Kerja sebesar 12,580 (diartikan bahwa  $12,580 > 10$ ). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

#### **4.5.4 Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian ini bertujuan untuk mendeteksi apakah kesalahan pengganggu dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi yang lainnya. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik heteroskedastisitas untuk memprediksi nilai variabel dependen dengan variabel independen. Dari Scateplots terlihat titik-titik yang menyebar secara acak serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 sumbu Y.

Di bawah ini terdapat gambar heteroskedastisitas:

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber: Data yang diolah pada SPSS, 2020*

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan tidak terdapat pola yang jelas dari titik-titik menyebar di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak memiliki gejala adanya heteroskedastisitas, yang berarti bahwa tidak ada gangguan yang berarti dalam model regresi ini.

#### **4.5.5. Uji Autokorelasi**

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$ . Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi adalah dengan uji *Durbin-Watson (DW-test)*. Hasil perhitungan uji *Durbin-Watson* yang ada akan

dibandingkan dengan nilai tabel dari *Durbin-Watson*. Untuk penelitian ini, hasil uji autokorelasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.770 <sup>a</sup>	.593	.566	1.961	2.247

a. Predictors: (Constant), DisiplinKerja(X2), KualitasPelayanan(X1)

b. Dependent Variable: KinerjaPegawai(Y)

*Sumber: Data yang diolah pada SPSS, 2020*

Dari tabel di atas diketahui bahwa hasil perhitungan *Durbin Watson* yang diperoleh adalah 2,247. Maka dapat dinyatakan jika data penelitian ini tidak terdapat masalah autokorelasi.

#### 4.6. Uji Hipotesis

##### 4.6.1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t merupakan suatu sarana pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji t**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.124	3.058		.695	.493
	Kualitas Pelayanan(X1)	1.772	.465	1.575	3.814	.001
	Disiplin Kerja(X2)	-1.484	.695	-.882	-2.136	.041

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai(Y)

Sumber: Data yang diolah pada SPSS, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa.

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa.

Dari hasil pengujian secara parsial bahwa Kualitas Pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar 3,814 (positif). Hal tersebut berarti  $3,814 > 1,697$  dan nilai probabilitas yang dihitung  $0,001 < 0,05$  probabilitas yang ditetapkan, berarti berpengaruh signifikan dan H1 diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

- b. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa .

H2 : Disiplin Kerja berpengaruh negatif dan signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa.

Dari hasil pengujian secara parsial bahwa Disiplin Kerja memperoleh nilai t hitung sebesar -2,136 (negatif). Hal tersebut berarti  $-2,136 > 1,697$  dan nilai probabilitas yang dihitung  $0,041 < 0,05$  probabilitas yang ditetapkan, berarti berpengaruh signifikan dan H2 diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel Disiplin Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

#### 4.6.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengukur apakah semua variabel yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Untuk menganalisis hipotesis diterima atau ditolak, maka dapat dilihat nilai F yakni nilai probabilitasnya berpengaruh signifikan apabila nilai probabilitas yang dihitung  $< 0,05$  (signifikansi yang ditetapkan).

**Tabel 4.10**

#### Hasil Uji F

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	168.151	2	84.076	21.864	.000 <sup>a</sup>
Residual	115.364	30	3.845		
Total	283.515	32			

a. Predictors: (Constant), DisiplinKerja(X2), KualitasPelayanan(X1)

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	168.151	2	84.076	21.864	.000 <sup>a</sup>
1 Residual	115.364	30	3.845		
Total	283.515	32			

a. Predictors: (Constant), DisiplinKerja(X2), KualitasPelayanan(X1)

b. Dependent Variable: KinerjaPegawai(Y)

Sumber: Data yang diolah pada SPSS, 2020

Berdasarkan tabel di atas, hasil Uji F pada perhitungan yang menggunakan SPSS diperoleh  $F_{hitung} = 21,864$  dan  $F_{tabel} 3,32$ . Hal ini berarti  $21,864 > 3,32$  dengan nilai p value  $=0,000$  ( $\alpha < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan keseluruhan Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai secara signifikansi.

#### 4.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Model  $R^2$  digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas. Koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan nilai Adjusted  $R^2$ .

**Tabel 4.11**  
**Hasil Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.770 <sup>a</sup>	.593	.566	1.961	2.247

a. Predictors: (Constant), DisiplinKerja(X2), KualitasPelayanan(X1)

b. Dependent Variable: KinerjaPegawai(Y)

*Sumber: Data yang diolah pada SPSS, 2020*

Pada tabel 4.11 menunjukkan nilai adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,566 yang berarti bahwa 56,6 % variasi Nilai Kinerja Pegawai pada KPPBC TMP C Kuala Langsa Kota Langsa yang ditentukan oleh dua variabel yang berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai yaitu Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja. Sedangkan sisanya (100% - 56,6% = 43,4%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model persamaan tersebut di atas.

#### **4.7 Interpretasi Hasil Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kasual dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kasual adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

#### **4.7.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Beacukai Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa.**

Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja.<sup>58</sup>Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai . Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik diperoleh nilai sig sebesar 0,001 dan  $t_{hitung}$  sebesar 3,814 (positif). Berdasarkan ketentuannya, apabila nilai sig < 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ) dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,814 > 1,697$ ) maka terdapat kontribusi yang signifikan inspektorat terhadap Kinerja Pegawai , pengaruh positif dan signifikan menunjukkan bahwa variabel Kualits Pelayanan ini memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai, sehingga Kinerja Pegawai akan semakin meningkat jika Kualitas Pelayanan dapat dapat dilakukan dengan baik.

#### **4.7.2. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Beacukai Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa.**

Disiplin Kerja merupakan suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis, dan bila melanggar akan ada sanksi atas pelanggarannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disiplin Kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik diperoleh

---

<sup>58</sup>Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Amara Books, cet 1, 2003), h.231

nilai nilai sig sebesar 0,041 dan  $t_{hitung}$  sebesar -2,136 (negatif). Berdasarkan ketentuannya, apabila nilai sig < 0,05 (0,000 < 0,05) dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (-2,136 > 1,697) maka terdapat kontribusi yang signifikan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai, pengaruh negatif signifikan menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja ini memiliki pengaruh yang besar terhadap Kinerja Pegawai, sehingga Kinerja Pegawai akan semakin baik jika Disiplin Kerja dapat diterapkan oleh karyawan dengan baik.

#### **4.7.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Pelayanan Beacukai Tipe Madya Pabean C Kuala Langsa.**

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>59</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tindakan Kinerja Pegawai. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig sebesar 0,000 dan  $t_{hitung}$  sebesar 21,864 (positif). Berdasarkan ketentuannya, apabila nilai sig < 0,05 (0,000 < 0,05) dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (21,544 > 3,32) maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara simultan dan Disiplin Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

---

<sup>59</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), h. 67

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis peneliti dan skripsi yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal antara lain:

1. Dari hasil pengujian secara parsial bahwa Kualitas Pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar 3,814 (positif). Hal tersebut berarti  $3,814 > 1,697$  dan nilai probabilitas yang dihitung  $0,001 < 0,05$  probabilitas yang ditetapkan, berarti berpengaruh signifikan dan H1 diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.
2. Dari hasil pengujian secara parsial bahwa Disiplin Kerja memperoleh nilai t hitung sebesar -2,136 (negatif). Hal tersebut berarti  $-2,136 > 1,697$  dan nilai probabilitas yang dihitung  $0,041 < 0,05$  probabilitas yang ditetapkan, berarti berpengaruh signifikan dan H2 diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel Disiplin Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.
3. Berdasarkan tabel di atas, hasil Uji F pada perhitungan yang menggunakan SPSS diperoleh  $F_{hitung} = 21,864$  dan  $F_{tabel} 3,32$ . Hal ini berarti  $21,864 > 3,32$  dengan nilai p value = 0,000 ( $\alpha < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan keseluruhan Kualitas Pelayanan.

## 5.2. Saran

1. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dapat memberikan pengajaran serta kajian keislaman secara lebih untuk seluruh mahasiswa terkhusus pada mahasiswa perbankan syariah agar pengaplikasian teori perbankan syariah dapat menjadi totalitas bagi mahasiswa perbankan syariah maupun alumni perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.
2. Bagi peneliti selanjutnya  
Peneliti Selanjutnya disarankan menambah variabel independen yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Dengan demikian, hasil yang didapat akan memperkuat penelitian yang ada.
3. Bagi Pembaca  
Pembaca diharapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi dan dapat menambah wawasan mengenai kinerja pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Jackson and Mathis. 2006. *Human Resource Management*. Ter. Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat.
- Julianda Azuar & Irfan 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis.
- Kasmir. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Koter, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. Edisi Ke 13.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: berbasis kompetensi. versi 3*. Jakarta: Salemba 4.
- Mangkunegara, Anwar Prabu.2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Galia Indonesia.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta:Muri Kencana.
- Santoso.2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.

- Setiawan, Ferry dan Dewi Kartika. 2006. *Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Berkat Anugrah*. Jurnal. Denpasar: Universitas Udayana.
- Simamora. H. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: STIE YKPN.
- Siregar, Syofian. 2008. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Amara Books. cet 1.
- Slamet. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: STIEYKPM Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono et al. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality dan Service (TQS)*, Yogyakarta: Andi.
- Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Amara Books. cet 1.
- Wahyudin, Agus. 2015. *Metodologi Penelitian dan Bisnis Pendidikan*. Semarang: Unnes Press Edisi 1.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

### **Dokumen dan Literatur Penunjang**

- Taufiek Rio Sanjaya. Muhammad. 2015. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ros In Yogyakarta*, Skripsi: Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta.
- Jacob, Dr. Rudi & Efrizal. 2011. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Bea dan Cukai Tipe A Purwakarta*. Jurnal: Vol.9.no.1. jakarta: Universitas Jayabaya

Nilamsari , Nita. 2014. *Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan serta dampaknya pada kualitas pelayanan Housekeeping Department di Padma Hotel Bandung* . Skripsi: Universitas Pendidikan Indonesia.

Republik Indonesia. Nomor 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan.

[www.beacukai.go.id](http://www.beacukai.go.id)