

**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMITMEN DALAM PENERAPAN SOP LAYANAN
UNGGULAN TERHADAP KINERJA KERJA PEGAWAI KANTOR BEA DAN CUKAI
TANJUNG PRIOK**

**SKRIPSI
Program Studi Manajemen**

N a m a : ADI AULIA ISBANDI

N I M : 4310411-128



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2008**

**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMITMEN DALAM PENERAPAN SOP LAYANAN
UNGGULAN TERHADAP KINERJA KERJA PEGAWAI KANTOR BEA DAN CUKAI
TANJUNG PRIOK**

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen

N a m a : ADI AULIA ISBANDI

N I M : 4310411-128



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2008

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ADI AULIA ISBANDI

N I M : 4310411-128

Program Studi : MANAJEMEN

PENGARUH MOTIVASI DAN KOMITMEN
DALAM PENERAPAN SOP LAYANAN
Judul Skripsi : UNGGULAN TERHADAP KINERJA KERJA
PEGAWAI KANTOR BEA DAN CUKAI
TANJUNG PRIOK

Tanggal Ujian
Skripsi : 18 April 2008

Disahkan Oleh :

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Hesti Maheswari SE., MSi)

Tanggal :

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen

(Drs. Hadri Mulya, MSi)

(Tafiprios, SE., MM.)

Tanggal :

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang senantiasa memberikan anugerahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan akhirnya menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana. Adapun judul skripsi yang penulis ajukan mengenai *Pengaruh Motivasi dan Komitmen Dalam Penerapan SOP Layanan Unggulan Terhadap Kinerja Kerja Pegawai Kantor Bea dan Cukai Tanjung Priok*.

Proses pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan yang sangat berharga yang diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis. Ucapan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Hadri Mulya, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Tafiprios, SE., MM, selaku Ketua jurusan Manajemen Program Kelas Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Hesti Maheswari, SE., MSi, sebagai Pembimbing yang telah memberikan waktu dan bantuannya yang sangat berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Agung Kuswandono selaku Kepala Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tanjung Priok dan para pegawainya, yang telah menjadi responden dan yang turut membantu mendistribusikan serta mengumpulkan kuisisioner bagi penulis.
5. Bapak Ratmoko F.A. yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibunda yang telah memberikan doa dan dorongannya selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak Ery Prakoso selaku konsultan Haygrup yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Untuk semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu, terima kasih untuk semua bantuan yang diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2008

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPEL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. SOP (Standars Operating Procedure) Layanan Unggulan	5
1. Definisi SOP	5
2. Kegunaan SOP	6

3. Jenis SOP	6
4. Isi SOP	7
5. SOP Layanan Unggulan	8
B. Kinerja Pegawai	9
1. Faktor Kemampuan	10
2. Pengertian Motivasi	13
3. Pengertian Attitude (perilaku).....	19
C. Komitmen Pegawai	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum	21
B. Metode Penelitian	23
C. Hipotesis.....	23
D. Sampel Penelitian dan Ukuran Sampel.....	50
E. Variabel dan Pengukurannya	26
1. Identifikasi Variabel	26
2. Definisi Konseptual Variabel.....	26
3. Skala Pengukuran.....	27
F. Definisi Operasional Variabel	28
G. Metode Pengumpulan Data.....	29
H. Metode Analisis Data	29

BAB IV	ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Analisis Pengaruh Motivasi dan Komitmen terhadap Kinerja.....	34
	B. Pembahasan	37
	1. Distribusi Frekuensi kuisioner variabel penelitian	38
	2. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Kuesioner.....	46
	3. Analisis Data	48
	4. Implementasi Hasil Penelitian	52
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	54
	B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	57



DAFTAR TABEL

TABEL 1	Distribusi Jawaban Atas Berbagai Item Motivasi Pegawai (X1) Terhadap Kinerja Pegawai.....	39
TABEL 2	Distribusi Jawaban Dari Berbagai Item Komitmen Pegawai (X2) Terhadap Kinerja Pegawai	42
TABEL 3	Distribusi Jawaban Dari Berbagai Item Kinerja Pegawai (Y)	44
TABEL 4	Hasil Uji Validitas Instrumen	46
TABEL 5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	47
TABEL 6	Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Nomogram Herry King.....	57
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian.....	58
Lampiran 3	Bagan Organisasi Kantor Bea Cukai Tanjung Priok.....	60
Lampiran 4	Flowchart SOP Layanan Unggulan.....	61



UNIVERSITAS
MERCU BUANA