



**PENGARUH PROFESIONALITAS DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPABEANAN**

**STUDI KASUS PADA KPPBC
TIPE MADYA PABEAN A TANGERANG**

TESIS

UNIVERSITAS
DOMINICA ROESDIATI
55112320054
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**PENGARUH PROFESIONALITAS DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPABEANAN**

**STUDI KASUS PADA KPPBC
TIPE MADYA PABEAN A TANGERANG**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
DOMINICA ROESDIATI
55112320054

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Profesionalitas Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kepabeanan Studi Kasus Pada KPPBC Tipe Madya Pabean A Tangerang**

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Dominica Roesdiati

NIM : 55112320054

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Mei 2015

Mengesahkan

Pembimbing



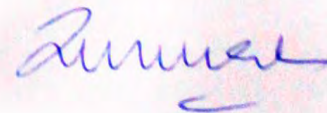
Dr. Ir. Tjiptogoro Dinarjo, MM

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Profesionalitas Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kepabeanan
Studi Kasus Pada KPPBC Tipe Madya Pabean A Tangerang

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Dominica Roesdiati

NIM : 55112320054

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 09 Mei 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 09 Mei 2015



Dominica Roesdiati



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur ke hadirat Tuhan Yang Mahaesa atas segala rahmat dan karuniaNya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Profesionalitas dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kepabeanan Studi Kasus Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Tangerang.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Dr. Ir. Tjiptogoro Dinarjo, MM sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi selaku penguji sidang tesis;
2. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana sekaligus sebagai Ketua Penguji siding tesis;
3. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana;
4. Para Dosen Pengajar Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu dan wawasan baru dan luas;
5. Meidy Kassim, MM selaku Kepala KPPBC TMP A Tangerang;
6. Ibu dan Bapak atas kasih sayang, motivasi dan doa yang tidak pernah putus;

7. Suami dan anak-anak atas dukungan dan pengorbanan waktunya agar penulis dapat menyelesaikan studi pada Program Pascasarjana ini;
8. Rekan-rekan kerja pada KPPBC TMP A Tangerang atas kerjasama dan kekompakannya;
9. Rekan-rekan di Program Magister Manajemen angkatan XXII yang senantiasa saling memberi motivasi, kerjasama, dan perhatiannya.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan Sumber Daya Manusia pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada umumnya dan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Tangerang pada khususnya.

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

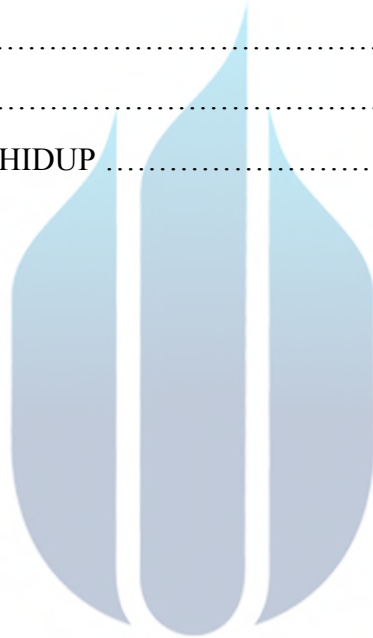
DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| <i>ABSTRACT</i> | iii |
| ABSTRAK | iv |
| PENGESAHAN | v |
| PERNYATAAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I : PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah | 6 |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah | 6 |
| 1.2.2. Perumusan Masalah | 7 |
| 1.2.3. Batasan Masalah | 7 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penulisan | 8 |
| 1.3.1. Maksud Penelitian | 8 |
| 1.3.2. Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian | 8 |
| 1.4.1. Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.4.2. Kegunaan Penelitian | 9 |
| BAB II DESKRIPSI | 10 |
| 2.1. Sejarah Singkat KPPBC TMP A Tangerang | 10 |
| 2.2. Lingkup Bidang Usaha | 12 |
| 2.3. Sumber Daya | 13 |

| | | |
|---------|---|----|
| | 2.4. Proses Bisnis KPPBC TMP A Tangerang | 14 |
| BAB III | KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS | 16 |
| | 3.1. Teori | 16 |
| | 3.1.1. Profesionalitas Pegawai | 16 |
| | 3.1.2. Motivasi Kerja Pegawai | 20 |
| | 3.1.3. Kualitas Pelayanan Kepabeanan | 23 |
| | 3.1.3.1. Pengertian Kualitas | 23 |
| | 3.1.3.2. Pengertian Pelayanan..... | 25 |
| | 3.1.3.3. Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 26 |
| | 3.1.3.4. Kualitas Pelayanan Publik | 30 |
| | 3.1.3.5. Kepabeanan | 32 |
| | 3.2. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Terkait Dengan Masalah Yang Diteliti | 33 |
| | 3.3. Kerangka Pemikiran | 35 |
| | 3.4. Hipotesis Penelitian | 37 |
| BAB IV | METODE PENELITIAN | 38 |
| | 4.1. Jenis/Desain Penelitian | 38 |
| | 4.2. Variabel Penelitian | 38 |
| | 4.3. Definisi Konseptual dan Operasional | 39 |
| | 4.3.1. Definisi Konseptual | 39 |
| | 4.3.1.1. Profesionalitas Pegawai | 39 |
| | 4.3.1.2. Motivasi Kerja Pegawai | 39 |
| | 4.3.1.3. Kualitas Pelayanan Kepabeanan | 39 |
| | 4.3.2. Definisi Operasional | 40 |
| | 4.4. Jenis dan Sumber Data | 41 |
| | 4.5. Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| | 4.6. Populasi dan Sampel | 43 |

| | |
|--|----|
| 4.7. Metode Analisis Data | 44 |
| 4.7.1. Uji Validitas | 44 |
| 4.7.2. Uji Reliabilitas | 46 |
| 4.7.3. Uji Normalitas dan Linearitas Data | 47 |
| 4.7.4. Uji Multikolinearitas | 48 |
| 4.7.5. Analisis Regresi Linier Berganda | 48 |
| 4.7.5.1. Koefisien Determinasi (R Square) | 49 |
| 4.7.5.2. Uji Signifikansi | 50 |
| 4.7.6. Analisis Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel | 52 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 54 |
| 5.1. Hasil Penelitian | 54 |
| 5.1.1. Hasil Uji Validitas | 54 |
| 5.1.1.1. Uji Validitas Variabel Profesionalitas Pegawai | 54 |
| 5.1.1.2. Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja Pegawai | 56 |
| 5.1.1.3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kepabeanan | 57 |
| 5.1.2. Hasil Uji Reliabilitas | 59 |
| 5.1.3. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian | 60 |
| 5.2. Analisis Statistik Hasil Penelitian | 63 |
| 5.2.1. Uji Persyaratan Analisis | 63 |
| 5.2.1.1. Uji Normalitas | 63 |
| 5.2.1.2. Uji Multikolinearitas | 64 |
| 5.2.1.3. Uji Heteroskedasitas | 65 |
| 5.2.2. Pengujian Hipotesis, Determinasi dan Regresi | 66 |
| 5.2.2.1. Regresi Linier Berganda | 66 |
| 5.2.2.2. Koefisien Determinasi | 68 |
| 5.2.2.3. Uji F | 68 |

| | |
|--|----|
| 5.2.2.4. Uji t | 69 |
| 5.3. Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel | 72 |
| 5.4. Pembahasan Hasil Penelitian | 73 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 76 |
| 6.1. Kesimpulan | 76 |
| 6.2. Saran | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | 78 |
| LAMPIRAN | 82 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 98 |



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 2.1 | Pengguna Jasa Pada KPPBC TMP A Tangerang | 13 |
| Tabel 3.1 | Penelitian Sebelumnya Pengaruh Profesionalitas terhadap Kualitas Pelayanan | 33 |
| Tabel 3.2 | Penelitian Sebelumnya Pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan..... | 34 |
| Tabel 3.3 | Penelitian Sebelumnya Pengaruh Profesionalitas Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan | 35 |
| Tabel 4.1 | Pengukuran Variabel Profesionalitas | 40 |
| Tabel 4.2 | Pengukuran Variabel Motivasi | 40 |
| Tabel 4.3 | Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan | 41 |
| Tabel 4.4 | Skala Likert | 43 |
| Tabel 4.5 | Klasifikasi Nilai Alpha | 47 |
| Tabel 4.6 | Korelasi Dimensi | 53 |
| Tabel 5.1 | Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalitas Pegawai | 55 |
| Tabel 5.2 | Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja Pegawai | 56 |
| Tabel 5.3 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Kepabeanan .. | 57 |
| Tabel 5.4 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Kepabeanan1. | 58 |
| Tabel 5.5 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian | 59 |
| Tabel 5.6 | Penilaian Responden Mengenai Variabel Penelitian | 60 |
| Tabel 5.7 | Tanggapan Responden Tentang Profesionalitas Pegawai (X ₁) .. | 61 |
| Tabel 5.8 | Tanggapan Responden Tentang Motivasi Kerja Pegawai (X ₂) ... | 62 |
| Tabel 5.9 | Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Kepabeanan | 63 |

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 5.10 | Correlations | 63 |
| Tabel 5.11 | Hasil Uji Multikolinearitas | 64 |
| Tabel 5.12 | Regresi | 66 |
| Tabel 5.13 | Hasil Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel | 72 |



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Struktur Organisasi KPPBC TMP A Tangerang | 11 |
| Gambar 2.2 | Proses Bisnis | 14 |
| Gambar 3.1 | Kerangka Penelitian | 36 |
| Gambar 5.1 | Uji Heterokedasitas dengan Scatterplot | 65 |



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian | 82 |
| Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden | 87 |
| Lampiran 3 Output SPSS | 93 |



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA