

**PERSEPSI PEGAWAI TERHADAP PENILAIAN PRESTASI KERJA  
PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN  
CUKAI SUMATERA BAGIAN SELATAN**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan  
Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**ZUHRO INDAH DALIMUNTHE  
0613 3060 1262**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2016**

**PERSEPSI PEGAWAI TERHADAP PENILAIAN PRESTASI KERJA  
PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN  
CUKAI SUMATERA BAGIAN SELATAN**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Zuhro Indah Dalimunthe  
0613 3060 1262**

Menyetujui,

**Pembimbing I,**

**Gst. Oka Windarti, S.E., M.M.  
NIP 196003271990032001**

**Pembimbing II,**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.  
NIP 198203242008012009**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.  
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



---

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zuhro Indah Dalimunthe  
NIM : 0613 3060 1262  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Laporan Akhir : Persepsi Karyawan Terhadap Penilaian Prestasi  
Kerja Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea  
dan Cukai Sumatera Bagian Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan akhir bukanlah plagiat salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2016



Zuhro Indah Dalimunthe

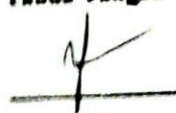


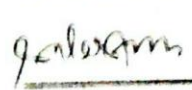
NIM 061330601262

### HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Zuhro Indah Dalimunthe  
NIM : 0611 3060 1262  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Persepsi Pegawai Terhadap Penilaian Prestasi Kerja Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:  
Jumat  
Tanggal:  
12 Agustus 2016  
TIM PENGUJI

No. Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Prisal, S.E., M.Si.</u> Ketua		12/8/2016
2. <u>Fetty Maretha, S.E., M.M.</u> Anggota		15/8/2016
3. <u>Mariska Lapikawaty, S.E., M.M.</u> Anggota		5/9/2016
4. <u>Dr. Sari Lestari ZR, S.E., M.Ec.</u> Anggota		12/8/2016

**MOTTO:**

*"Perception is reality. That's a motto I live by. Just because you don't agree with someone else's point of view, well, that doesn't make them wrong. And just because they don't agree with you doesn't make you wrong either. Everyone is "right" because it is their perception of a situation that matters. And that's it. So agree to disagree."*

*(Carol Morgan)*

*Kupersembahkan Untuk:*

- ❖ *Kedua orang tua tercinta*
- ❖ *Sahabat-sahabatku*
- ❖ *Teman-teman kelas 6NH*
- ❖ *Almamaterku*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang Berjudul **“Persepsi Pegawai Terhadap Penilaian Prestasi Kerja Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Sumatera Bagian Selatan”** tepat pada waktunya. Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan Akhir ini terdiri dari lima bab bagian. Bab I merupakan Pendahuluan yang berisikan Latar Belakang, Perumusan Masalah, Ruang Lingkup Pembahasan, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Metodologi Penelitian. Bab II merupakan Tinjauan Pustaka yang berisikan tentang Pengertian Persepsi, Konsep Persepsi, Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengertian Penilaian Prestasi Kerja, Manfaat Penilaian Prestasi Kerja, Unsur-Unsur Penilaian Prestasi Kerja, Faktor-faktor Penilaian Prestasi Kerja, dan Metode Penilaian Prestasi Kerja. Bab III merupakan Keadaan Umum yang terdiri dari Sejarah Singkat Instansi, Visi, Misi, dan Logo Instansi, Struktur Organisasi, Pembagian Tugas, Pelaksanaan Penilaian Prestasi Kerja dan Deskripsi Responden. Bab IV merupakan Hasil dan Pembahasan yang terdiri dari Persepsi Pegawai Terhadap Penilaian Prestasi Kerja Pegawai dan Hasil dari Penilaian Prestasi Kerja Pegawai dengan Harapan Pegawai. Bab V terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

Laporan Akhir ini dibuat untuk mengetahui persepsi pegawai terhadap penilaian prestasi kerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan serta pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi tercapainya kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini. Penulis berharap semoga laporan ini memberikan manfaat bagi penulis serta pembaca pada umumnya.

Palembang, Juli 2016

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan yang sangat berharga sehingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A Jalaludin Sayuti SE., Mhum., ResM. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Divianto SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
4. Ibu Gst. Oka Windarti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dalam membantu penyusunan Laporan Akhir
5. Fetty Maretha, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II dalam membantu penyusunan Laporan Akhir
6. Seluruh Dosen dan segenap karyawan/i Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis
7. Bapak Mohammad Aflah Farobi selaku Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan
8. Bapak Muhammad Hakim Satria selaku Kepala Bagian Umum Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan
9. Ibu Sugiyarti selaku Pelaksana Administrasi Pada Subbagian Kepegawaian Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan
10. Bapak Alfrianda Hanafiah selaku Pelaksana Administrasi Pada Subbagian Kepegawaian Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan
11. Seluruh pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan
12. Ibu dan Ayah yang selalu memberi dukungan baik moril maupun materil.



13. Teman-teman yang ada di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya kelas 6NH
14. Sahabat-sahabat tercinta Fadhila Nur Amalia, Desi Permata Sari, Ikatan Pelajar Sukses, teman-teman sekolah khususnya SMA Negeri 6, SMP Negeri 9 dan SD IBA yang selalu memberikan semangat.
15. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Akhir ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, bagi Instansi maupun bagi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah dan karunia-Nya kepada kita semua, Amin Ya Rabbal Alamin.

Palembang, Juli 2016

Penulis

## **ABSTRACT**

The purpose of this final report is to find out the result of employees performance appraisal in accordance with the expectations of the employees, to determine the elements of assessment and to determine the employee's perception of the performance appraisal at the Regional Office of Directorate General of Customs and Excise Southern Sumatra. To achieve these objectives, the research method used is by submitting questionnaires and interviews to the Head of General and some office employees. In terms of employee perceptions, performance appraisal is still constrained to less stable online system in the Regional Office of Directorate General of Customs and Excise of Southern Sumatra in order to obstruct the process and the results of performance appraisal that has been done by the employees. While the results of performance appraisal, employees can still be understandable with satisfactory results for employees. Advice from the author on employee perceptions in performance appraisal, an online system for employee performance appraisals should be required repairs and improving the quality of the overall system in order to launch the process of performance appraisal. In addition, the increase in the objectivity of ratings employees are also needed in order to develop a sense of justice for all those offices. While the results of performance appraisal, in order to minimize disruption and it is necessary to repair the computerized system of performance appraisal of the first so that the performance appraisal will be done employees can run optimally and not constrained error or interference that can cause errors on employees who assess and rated achievements it works.

**Keywords:** *Perception, job performance appraisal*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	7
1.5.5 Analisis Data .....	8
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	

2.1 Persepsi .....	10
2.1.1 Pengertian Persepsi .....	10
2.1.2 Konsep Persepsi .....	10
2.2 Manajemen SDM .....	11
2.2.1 Pengertian Manajemen SDM .....	11
2.3 Penilaian Prestasi Kerja .....	11
2.3.1 Pengertian Penilaian Prestasi Kerja .....	11
2.3.2 Manfaat Penilaian Prestasi Kerja .....	11
2.3.3 Unsur- unsur Penilaian Prestasi Kerja .....	12
2.3.4 Faktor-faktor Penilaian Prestasi Kerja .....	13
2.3.5 Metode Penilaian Prestasi Kerja .....	15
2.3.6 Prosedur Penilaian Prestasi Kerja Pegawai .....	17

### **BAB III KEADAAAN UMUM**

3.1 Sejarah Singkat Instansi .....	21
3.2 Visi dan Misi Instansi/Perusahaan .....	23
3.2.1 Visi .....	23
3.2.2 Misi .....	23
3.3 Logo Instansi .....	23
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	24
3.5 Pelaksanaan Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan .....	33
3.6 Deskripsi Responden .....	41

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Persepsi Pegawai Terhadap Penilaian Prestasi Kerja Pegawai .....	44
4.2 Hasil dari Penilaian Prestasi Kerja Pegawai dengan Harapan Pegawai .....	64

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran .....	70

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Daftar Nama Pegawai Berdasarkan Jabatan dan Tingkat Pendidikan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan .....	35
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Bagian Atau Jenis Pekerjaan .....	42
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Jabatan .....	43
Tabel 4.1 Tanggapan Responden mengenai Perbaikan Prestasi Kerja .....	45
Tabel 4.2 Tanggapan Responden mengenai Penyesuaian-penyesuaian Kompensasi .....	47
Tabel 4.3 Tanggapan Responden mengenai Keputusan-keputusan Penempatan .....	50
Tabel 4.4 Tanggapan Responden mengenai Kebutuhan-kebutuhan Latihan dan Pengembangan .....	52
Tabel 4.5 Tanggapan Responden mengenai Perencanaan dan Pengembangan Karier .....	53
Tabel 4.6 Tanggapan Responden mengenai Penyimpangan-penyimpangan Proses <i>Staffing</i> .....	55
Tabel 4.7 Tanggapan Responden mengenai Ketidakakuratan Informasional .....	57
Tabel 4.8 Tanggapan Responden mengenai Kesalahan-kesalahan Desain Pekerjaan .....	59
Tabel 4.9 Tanggapan Responden mengenai Kesempatan Kerja yang Adil .....	61
Tabel 4.10 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pegawai terhadap Penilaian Prestasi Kerja .....	63
Tabel 4.11 Hasil dari Penilaian Prestasi Kerja Pegawai dengan Hasil Index Persentase Kuisisioner .....	66

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Logo Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai ..... Sumbagsel	20
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal ..... Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan	22

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 3 Tanda Persetujuan Revisi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Balasan Persetujuan Pengambilan Data
- Lampiran 6 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 7 Kartu Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 8 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Daftar Nama Pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan
- Lampiran 10 Form Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan
- Lampiran 11 Form Hasil Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan
- Lampiran 12 Daftar Kuisisioner
- Lampiran 13 Daftar Rekapitulasi Kuisisioner
- Lampiran 14 Hasil Wawancara