

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Era globalisasi saat ini, sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam suatu organisasi baik perusahaan maupun instansi. Sumber daya yang dibutuhkan saat ini tidak hanya dilihat dari segi fisik atau penampilan semata namun juga dilihat dari kemampuan seseorang serta keahliannya dalam bekerja sehingga dapat melaksanakan kewajibannya secara maksimal dan optimal. Tentu mencari sumber daya manusia yang sesuai serta dibutuhkan oleh perusahaan atau suatu instansi tidaklah mudah, suatu perusahaan atau instansi untuk mendapatkan calon karyawan atau pegawai yang memenuhi kualifikasi dan biasanya proses yang dihadapi akan rumit dan panjang. Sumber daya manusia disesuaikan dengan tempat yang menaunginya seperti perusahaan yang biasa disebut dengan karyawan dan instansi yang biasa disebut dengan pegawai.

Pada umumnya pegawai melakukan kegiatan sesuai dengan perintah dari pimpinannya maupun sesuai dengan jabatan yang ia miliki. Jabatan tersebut dapat menunjukkan tingkat kemampuan serta keahliannya dalam bekerja maupun berorganisasi dalam instansi tersebut. Tidak hanya itu, pegawai juga dapat meningkatkan status atau tingkat jabatannya sesuai dengan peraturan instansi tempat pegawai tersebut bekerja. Ada beberapa hal yang dilihat dalam kenaikan jabatan di suatu instansi seperti status pendidikan, pengalaman ataupun penilaian prestasi kerjanya. Dalam hal ini, penilaian prestasi kerja ini bersifat mutlak dilakukan baik di perusahaan maupun instansi dengan tujuan untuk mengetahui prestasi yang dicapainya di perusahaan atau instansi tersebut.

Penilaian prestasi kerja di suatu instansi memiliki sistem yang berbeda-beda. Penilaian prestasi kerja dapat menimbulkan banyaknya persepsi setiap pegawai dalam melihat dan memahami tentang penilaian prestasi kerja itu sendiri. Persepsi adalah proses dengan apa seseorang memilih, mengatur, dan

menginterpretasi informasi (Fadila & Lestari, 2013: 45). Dengan persepsi, pegawai atau pimpinan memiliki pandangannya sendiri secara positif terhadap apa yang dilihat dan dialaminya selama bekerja sama dalam kegiatan di instansi agar penilaian prestasi pegawai dapat berguna dan berjalan dengan baik.

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan merupakan instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang kepabean dan cukai. Instansi pemerintah ini berada di bawah Kementerian Keuangan Indonesia. Setiap bagian atau divisi pegawai di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan sudah melakukan penilaian prestasi kerja terhadap pegawainya. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai melakukan penilaian prestasi kerja dalam 1 kali setahun. Penilaian prestasi kerja pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai biasanya dilakukan sebagai salah satu patokan dalam kenaikan jabatan dengan awalnya menggunakan formulir penilaian prestasi kerja secara manual dengan mengisi secara langsung di tempat dengan tulisan tangan yang telah ditetapkan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan. Seiring dengan perkembangan zaman dengan teknologi dan sistem yang semakin canggih maka Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan telah melakukan pembaharuan sistem penilaian prestasi kerja secara elektronik dengan menggunakan website khusus Kementerian Keuangan dan sudah disertai dengan format formulir penilaian prestasi kerja yang dapat diisi melalui komputer dengan tujuan mempermudah sistem penilaian prestasi kerja secara maksimal dan objektif serta cepat untuk dikirimkan langsung kepada pusat.

Bagi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan, selama pegawai melakukan penilaian prestasi kerja secara manual dalam hal ini tidak adanya kelebihan bagi pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan. Namun, banyak kekurangan yang dialami pegawai yaitu proses yang lama karena harus dikumpulkan terlebih dahulu per orang lalu dikirim ke kantor pusat, terjadinya pemborosan kertas, format penilaian prestasi kerja yang bisa berbeda-beda serta bisa terjadi *human error*. Sedangkan kelebihan dalam penggunaan secara elektronik yaitu proses

dilakukan lebih cepat dan *real time* serta penggunaan kertas yang terminimalisir, dan kekurangannya adalah sistem yang ada belum sempurna sehingga sering mengalami error ketika membuka website tersebut.

Penilaian prestasi kerja pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan memiliki beberapa kriteria yang dinilai dalam proses penilaiannya seperti sasaran kerja pegawai /nilai prestasi akademik pegawai dan perilaku kerja pegawai yang terdiri dari orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama dan kepemimpinan. Dalam penilaian prestasi kerja tersebut dibutuhkan beberapa kriteria agar penilaian dilakukan secara matang dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan untuk menunjang kinerja pegawai. Dalam hal ini Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pun menyadari bahwa penilaian prestasi kerja pegawai sangat penting guna mengetahui kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam meningkatkan prestasi kerja mereka. Pentingnya persepsi pegawai terhadap penilaian prestasi kerja untuk kemajuan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan maka penulis tertarik untuk mengambil judul dalam penulisan laporan akhir ini yakni **"Persepsi Pegawai Terhadap Penilaian Prestasi Kerja Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Sumatera Bagian Selatan"**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Penulis menemukan pokok permasalahan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan yaitu:

1. Bagaimana persepsi pegawai terhadap penilaian prestasi kerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan?
2. Apakah hasil dari penilaian prestasi kerja pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan sesuai dengan hasil index persentase kuisioner?

### **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Penulis perlu membuat suatu batasan ruang lingkup pada permasalahan maka penulis akan membatasi masalah yang ada mengenai:

1. Persepsi pegawai terhadap penilaian prestasi kerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan.
2. Hasil dari penilaian prestasi kerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan apakah sesuai dengan hasil index persentase kuisisioner?

### **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penulisan**

#### **1.4.1 Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pegawai terhadap penilaian prestasi kerja karyawan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan.
2. Untuk mengetahui unsur-unsur penilaian prestasi kerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan.
3. Untuk mengetahui apakah hasil dari penilaian prestasi kerja pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan sesuai dengan hasil index persentase kuisisioner.

#### **1.4.2 Manfaat Penulisan**

1. Bagi Penulis

Membandingkan pengetahuan yang sudah ada dalam bidang manajemen sumber daya manusia dengan praktek dalam proses-proses penilaian prestasi kerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan.

## 2. Bagi Instansi

Sebagai masukan dan sumbangan pemikiran yang positif untuk meningkatkan prestasi kerja para pegawai serta sebagai motivasi untuk pegawai agar dapat bekerja secara baik dan maksimal.

## 1.5 Metodologi Penelitian

### 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam menyusun laporan akhir ini, penulis mengambil objek penelitian pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan yang tepatnya beralamat di Jl. R. Sukanto 48, Palembang.

### 1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun data primer yang penulis dapatkan saat melakukan penelitian yaitu berupa interview dan hasil pengisian kuisisioner yang dilakukan peneliti. Sedangkan data sekunder yang penulis dapatkan yaitu berupa sumber tidak langsung yaitu data dokumentasi dan arsip-arsip resmi dalam bentuk publikasi yaitu sejarah instansi, struktur organisasi, aktifitas instansi serta pembagian tugas

#### 1. Data Primer

Menurut Syahirman (2012:6), “Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya”. Jadi yang dimaksud adalah data yang telah diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data tersebut menjadi data sekunder kalau dipergunakan orang yang tidak berhubungan langsung dengan penelitian yang bersangkutan dan berhubungan dengan Laporan Akhir penulis.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Syahirman (2012:7), “Data sekunder adalah data yang telah diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi”. Jadi yang dimaksud adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh penulis dan

dikumpulkan dalam bentuk yang sudah jadi, seperti surat kabar, buku-buku dan laporan-laporan, dokumen-dokumen perusahaan atau organisasi dan sebagainya

### 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam laporan akhir ini adalah:

#### 1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Riset Lapangan merupakan pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengadakan penelitian ke lapangan secara langsung pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan, adapun cara yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

##### a. Wawancara (*Interview*)

Interview (Wawancara) yaitu mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak perusahaan yang dapat memberikan keterangan-keterangan atau informasi tentang masalah yang akan dibahas. Langkah-langkah dasar dalam teknik wawancara adalah memilih target wawancara, mendesain pertanyaan untuk wawancara, persiapan untuk wawancara, melakukan wawancara, dan menindaklanjuti hasil wawancara.

##### b. Kuisisioner

Yaitu dengan cara membagikan kuisisioner yang telah disiapkan sebelumnya yang nantinya akan diberikan kepada responden untuk memperoleh data yang diperlukan.

#### 2. Library Research (Studi Kepustakaan)

Yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku dan referensi yang ada hubungannya dengan penulisan ini.

## **1.5.4 Populasi dan Sampel**

### **1.5.4.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007, 90). Dalam penulisan laporan akhir ini populasi yang dimaksud adalah pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan yang secara khusus yaitu pegawai yang telah melaksanakan penilaian prestasi kerja yaitu sebanyak 81 orang.

### **1.5.4.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2007: 91), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Maka penulis hanya mencatat sebagian dari obyek, gejala atau peristiwa. Sebagian obyek yang diselidiki disebut sampel dan metodenya disebut sampling; sedang hasil yang akan diperoleh adalah nilai karakteristik perkiraan (estimate value) yaitu taksiran tentang keadaan populasi. Jadi penulis bermaksud mereduksi obyek yang diteliti, tetapi ingin mengadakan generalisasi terhadap hasilnya. Studi ini termasuk dalam berfikir induksi tidak komplet atau tidak sempurna. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan sampel jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan jumlah pegawai adalah 81 orang, jadi pegawai yang akan dijadikan sebagai sampel dalam penelitian adalah berjumlah 80 orang karena Kepala Kantor hanya menilai para pegawai secara keseluruhan.

### **1.5.5 Analisis data**

#### **1. Metode Kualitatif**

Dalam menyusun laporan akhir ini, metode analisa yang digunakan penulis yaitu metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Dimana metode kualitatif yaitu data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik (Syahirman, 2012: 5). Untuk menganalisis permasalahan yang terdapat pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan, maka penulis mempergunakan analisis data kualitatif deskriptif yang menggambarkan keadaan yang diteliti berdasarkan pengumpulan data yang di dapat dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan serta penulis menguraikan dan menggunakan data-data referensi baik literatur maupun buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang dapat dijadikan penyelesaian masalah. Selain itu penulis memperoleh data dari wawancara terhadap Kepala Bagian Umum Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Sumatera Bagian Selatan secara langsung.

#### **2. Metode Kuantitatif**

Metode Kuantitatif adalah data yang diukur dalam skala numerik (angka) yang dapat dibedakan menjadi data interval dan data rasio (Syahirman, 2012: 5-6). Dalam laporan akhir ini data kuantitatif dapat diperoleh dari hasil kuesioner berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Rumus yang akan digunakan dalam metode penelitian ini adalah menggunakan rumus dengan skala Likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2009:132). Skala Likert juga merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert yang akan penulis gunakan dalam penulisan laporan akhir ini yaitu dengan menggunakan rumus index persentase.

Adapun rumus yang digunakan untuk mendapatkan total jawaban dari pernyataan-pernyataan kuisisioner, penulis menggunakan rumus persentase adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus Index \%} = \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100$$

(Sumber: Riduwan,2011)

Keterangan:

Total skor : jumlah keseluruhan pilihan responden

Y = Jumlah responden x skor tertinggi skala Likert

( Skor skala Likert yaitu: (1) = Sangat Tidak Setuju

(2) = Tidak Setuju

(3) = Netral

(4) = Setuju

(5) = Sangat Setuju )

Jadi,  $Y = 80 \times 5$

$= 400$

Sedangkan, rumus yang digunakan untuk pilihan jawaban kuisisioner berdasarkan kelompok responden (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, dan Sangat Setuju) adalah:

$$\frac{\text{Jumlah jawaban responden}}{\text{Jumlah responden}} \times 100\%$$

(Sumber: Riduan,2011)