

Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan
Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan

¹Annisa Dwi Utami, ²Mhd Agung Pratam Trg, ³M. Farhan Harahap, ⁴Annio Indah Lestari
Nasution

^{1,2,3,4}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara

Email: 1annisadwi79@gmail.com, 2agungtarigan2606@gmail.com,
3farhanharahap0@gmail.com, 4annionst@gmail.com

Corresponding mail author: annisadwi79@gmail.com

Abstract : This research was conducted at the Customs and Excise Service Supervision and Excise Office Type B Medan Customs on Jl. Suwondo No. 1, Like Peace, Kec. Medan Polonia, Medan City, North Sumatra 20167. In this study the author uses a descriptive research method with a qualitative approach. The purpose of this paper is to determine the factors that affect the performance of employees at the Office of Supervision and Customs and Excise Services for Intermediate Types of Customs B Medan. Based on the results of research and interviews that have been carried out by the author, information is obtained regarding the factors that affect the performance of employees at the Customs and Excise Office of Intermediate Type B Customs Supervision and Service Medan, namely as follows: 1) Company Leaders; 2) Office Facilities; 3) Work Environment; 4) Job Training.

Keywords : *Employee Performance, Company Leaders, Office Facilities, Work Environment, Job Training.*

I. PENDAHULUAN

Menurut Hussein (2017, hal. 1) berbagai sumber daya seperti sumber daya manusia dan mesin diperlukan untuk menjalankan kegiatan perusahaan. Orang-orang dalam suatu organisasi adalah karyawan, dan orang-orang di lembaga pemerintah adalah disebut pegawai. Individu merupakan sumber daya yang penting bagi suatu organisasi karena memiliki bakat, energi, dan kreativitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuannya. Produk kerja (kinerja) terbesar adalah yang diharapkan setiap organisasi.

Menurut Hussein (2017, hal. 11) kinerja karyawan secara lebih spesifik disebutkan bahwa aspek yang lebih luas berkaitan dengan ruang lingkup pelayanan. Kinerja dilihat tidak hanya sebagai hasil, tetapi juga dalam hal kemandirian, konsistensi dengan nilai-nilai organisasi, pemahaman tanggung jawab, disiplin, dan komunikasi yang baik.

Isu-isu yang diidentifikasi oleh perusahaan terkait dengan kinerja karyawan. Ternyata perusahaan seharusnya memutuskan bahwa banyak pekerjaan yang masih tertunda atau tidak dapat diselesaikan saat ini karena kinerja karyawan tidak sesuai dengan keinginan perusahaan dan tidak dapat menjalankan tugas yang diberikan dengan baik.

Menurut Sutrisno (2009, hal. 87) Disiplin adalah tujuan lain lembaga untuk menjaga efisiensi dengan mencegah dan memodifikasi tindakan individu terhadap kelompok dengan itikad baik. Selain itu, disiplin berusaha melindungi perilaku yang baik dengan menentukan respons yang diinginkan.

Berdasarkan dari penjelasan di atas penulis menemukan bahwa beberapa pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan masih kurang disiplin pada saat jam masuk kantor, tidak tepat waktu dalam kembali bekerja sehabis jam istirahat, dan adanya kurang terampil dalam mengerjakan tugas yang dibebankan. Permasalahan seperti ini sebaiknya segera diatasi dan dimaksimalkan agar lebih baik lagi kedepannya sehingga dapat sesuai dengan prosedur yang sebagaimana seharusnya. Jika hal ini diatasi tentunya menimbulkan suasana nyaman dan kondusif sehingga karyawan dapat melakukan tanggung jawab pekerjaannya dengan baik dan optimal. Maka dari itu peneliti tertarik dan melakukan penelitian sebagai hasil magang, dengan judul "Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan".

II. LANDASAN TEORI DAN METODE PENELITIAN

LANDASAN TEORI

Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Hoda (2016) Kinerja merupakan keahlian untuk mewujudkan kecakapan kerja pegawai yang sinkron dengan tugas dan kewajiban dari pekerjaan yang dikerjakannya.

Kinerja pegawai adalah sebuah hasil yang diperoleh oleh seorang pegawai dalam pekerjaannya sesuai dengan standar yang berlaku pada suatu pekerjaan tertentu. Kinerja merupakan pengukuran terhadap hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal (Robbins, 2006).

Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Robbins (2015), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah:

1. Dasar-dasar karakter pribadi seseorang yang terdiri dari karakteristik biografis, kemampuan dan pembelajaran.
2. Nilai, sikap dan kepuasan kerja.
3. Komitmen.
4. Persepsi dan pengambilan keputusan individu.
5. Motivasi

Indikator Kinerja

Menurut Abas (2017), indikator kinerja adalah sebuah alat yang diperuntukan untuk memahami dan memperjelas suatu keadaan tertentu.

Saraswati (2017) mengemukakan indikator kinerja sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja
Kualitas kerja dinilai dengan melihat seberapa baik karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

2. Kuantitas Kerja
Beban kerja karyawan dapat diukur dengan berapa lama mereka bekerja pada waktu tertentu. Besarnya pekerjaan juga dapat dilihat dari kecepatan karyawan.
3. Pelaksanaan Tugas.
Kinerja tugas diukur dengan kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.

Tanggung Jawab

Tanggung jawab karyawan untuk suatu pekerjaan diukur dengan kesadaran karyawan akan kinerja pekerjaan tersebut.

Dalam pandangan lain, Wibisono (2016), mengemukakan indikator kinerja sebagai berikut:

1. Umpan balik 360 derajat
Memberikan kesempatan pada semua pegawai untuk memberikan umpan balik (feedback) kepada sesama anggota perusahaan sehingga dapat diidentifikasi kinerja individu, departemen, atau proses dalam perusahaan yang perlu ditingkatkan.
2. Absensi
Tingkat absensi merupakan masukan penting terhadap proses perencanaan kapasitas yang memberikan indikasi keberadaan dan keahlian pegawai ketika dibutuhkan.
3. Lamaran dan lowongan
Pengukuran jumlah orang yang melamar pada setiap lowongan yang diiklankan akan menilai jumlah orang yang berkeinginan untuk bekerja pada perusahaan.
4. Ketersediaan Pelatihan
Program pelatihan merupakan semua aktivitas yang diselenggarakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kapabilitas atau keahlian pegawai.
5. Kaji banding internal
Salah satu bentuk adopsi praktik. Meskipun manfaat yang didapat tidaklah besar, hal ini dapat meningkatkan kinerja perusahaan tanpa pengeluaran biaya yang dapat ditingkatkandengan melaksanakan kaji banding internal.
6. Efisiensi biaya penyelenggaraan pelatihan
Mengukur apakah program pelatihan lebih baik dilakukan sendiri atau oleh agen luar yang dikontrak dari waktu ke waktu ketika pelatihan diperlukan.
7. Motivasi dan komitmen pegawai
Komitmen dan motivasi bekerja merupakan hal yang penting dalam memaksimalkan pencapaian potensi perusahaan atau organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan di Jl. Suwondo No. 1, Suka Damai, Kec. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara 20167. Dalam Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan melakukan wawancara, observasi, serta pengumpulan data melalui berbagai jurnal dan sumber yang ada di internet yang kemudian menghubungkannya menjadi satu.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan penulis selama melakukan magang di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, diperoleh informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, yaitu sebagai berikut:

Pemimpin Perusahaan

Pemimpin perusahaan merupakan salah satu faktor pertama yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor PPBC TMP B Medan. Pemimpin sangat berperan penting pada sebuah perusahaan ataupun organisasi yaitu untuk memotivasi dan mengarahkan seluruh pegawai agar para karyawan bisa memberikan hasil yang terbaik dalam memajukan perusahaan.

Fasilitas Kantor

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor PPBC TMP B Medan yaitu fasilitas yang digunakan oleh para pegawai di Kantor. Beberapa fasilitas seperti meja dan kursi kerja yang layak pakai, sirkulasi udara yang baik, pencahayaan yang cukup, komputer yang memadai, hingga sistem keamanan sangat dibutuhkan oleh para pegawai agar mereka dapat bekerja dengan aman dan nyaman.

Lingkungan Kerja

Lingkungan tempat kerja juga dapat mempengaruhi kinerja para pegawai di Kantor PPBC TMP B Medan, apabila pegawai tersebut bekerja di lingkungan yang kurang suportif dan bahkan memiliki rekan kerja yang tidak bisa diajak untuk bekerja sama maka hal itu dapat membuat pegawai menjadi cepat bosan dan tidak memiliki motivasi untuk menyelesaikan pekerjaan serta tanggung jawab diberikan.

Pelatihan Kerja

Pelatihan kerja atau biasa disebut diklat juga termasuk salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kinerja para pegawai di Kantor PPBC TMP B Medan, memberikan pelatihan dan edukasi kepada para pegawai sangat penting karena bisa mempengaruhi performa kerja dari karyawan tersebut, memberikan pelatihan kerja juga merupakan salah satu cara dalam mengembangkan kemampuan dan keahlian pegawai agar para pegawai dapat menyesuaikan diri dan memahami teknologi yang semakin berkembang pesat.

IV. Kesimpulan

Kinerja pegawai adalah sebuah hasil yang diperoleh oleh seorang pegawai dalam pekerjaannya sesuai dengan standar yang berlaku pada suatu pekerjaan tertentu. Kinerja merupakan pengukuran terhadap hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, yaitu sebagai berikut:

1. Pemimpin Perusahaan

Pemimpin perusahaan merupakan salah satu faktor pertama yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor PPBC TMP B Medan. Pemimpin sangat berperan penting pada sebuah perusahaan ataupun organisasi yaitu untuk

memotivasi dan mengarahkan seluruh pegawai agar para karyawan bisa memberikan hasil yang terbaik dalam memajukan perusahaan.

2. Fasilitas Kantor

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor PPBC TMP B Medan yaitu fasilitas yang digunakan oleh para pegawai di Kantor. Beberapa fasilitas seperti meja dan kursi kerja yang layak pakai, sirkulasi udara yang baik, pencahayaan yang cukup, komputer yang memadai, hingga sistem keamanan sangat dibutuhkan oleh para pegawai agar mereka dapat bekerja dengan aman dan nyaman.

3. Lingkungan Kerja

Lingkungan tempat kerja juga dapat mempengaruhi kinerja para pegawai di Kantor PPBC TMP B Medan, apabila pegawai tersebut bekerja di lingkungan yang kurang suportif dan bahkan memiliki rekan kerja yang tidak bisa diajak untuk bekerja sama maka hal itu dapat membuat pegawai menjadi cepat bosan dan tidak memiliki motivasi untuk menyelesaikan pekerjaan serta tanggung jawab diberikan.

4. Pelatihan Kerja

Pelatihan kerja atau biasa disebut diklat juga termasuk salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kinerja para pegawai di Kantor PPBC TMP B Medan, memberikan pelatihan dan edukasi kepada para pegawai sangat penting karena bisa mempengaruhi performa kerja dari karyawan tersebut, memberikan pelatihan kerja juga merupakan salah satu cara dalam mengembangkan kemampuan dan keahlian pegawai agar para pegawai dapat menyesuaikan diri dan memahami teknologi yang semakin berkembang pesat.

V. REFERENSI

Abas, E. (2017). Magnet Kepemimpinan Kepala Madrasah Terhadap Kinerja Guru. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Hoda, A. (2016). Ekspresi Seorang Akademisi. Yogyakarta: Deepublish.

Hussein, F. (2017). Kepuasan Kerja & Kinerja Pegawai. Yogyakarta: Elmatara.

Nst, Annio Indah Lestari. (2021). Pengantar Manajemen. Vol. 1. Medan

Robbins, S. P. (2006). Perilaku Organisasi. Jakarta : PT. Indeks, Kelompok Gramedia.

Saraswati. (2017). Step By Step Lancar Membuat KPI. Yogyakarta: Genesis Learning.

Wibisono, D. (2016). How To Create A World Class Company. Jakarta: Gramedia.