**PENTINGNYA MENINGKATKAN PELAYANAN PROFESIONAL PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI MANADO**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat*

*Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Administrasi Bisnis*

*Pada Program StudiAdministrasi Bisnis*

**Oleh**

**TIRZHA CHICILIA SAMBOW NIM :15051014**

**POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**2018**

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL ..................................................................................... i ABSTRAK . ................................................................................................... ii ABSTRACT ................................................................................................... iii MOTTO ........................................................................................................ iv LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ............................................... v LEMBAR PENGESAHAN .......................................................................... vi PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .................................................... vii BIOGRAFI .................................................................................................... viii KATA PENGANTAR .................................................................................. ix DAFTAR ISI ................................................................................................. xii DAFTAR TABEL ......................................................................................... xv DAFTAR GAMBAR .................................................................................... xvi

BAB I. PENDAHULUAN....................................................................... 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.1 | Latar Belakang ................................................................... | 1 |
| 1.2 | Identifikasi Masalah........................................................... | 3 |
| 1.3 | Pembatasan Masalah.......................................................... | 3 |
| 1.4 | Perumusan Masalah ........................................................... | 4 |
| 1.5 | Tujuan dan Manfaat Penelitian .......................................... | 4 |
|  | 1.5.1 Tujuan Penelitian ................................................... | 4 |
|  | 1.5.2 Manfaat Penelitian ................................................. | 4 |
| 1.6 | Metode Penelitian ............................................................. | 5 |
|  | 1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian ................................ | 5 |
|  | 1.6.2 Metodologi dan Jenis Penelitian ............................ | 5 |
|  | 1.6.3 Jenis Data dan Pengumpulan Data......................... | 5 |
|  | 1.6.4 Analisa Data ........................................................... | 6 |

BAB II. KAJIAN PUSTAKA .................................................................. 7

2.1 LandasanTeori ................................................................... 7

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2.1.1 | Pengertian Pelayanan ............................................. | 7 |
| 2.1.2 | Teori Penentu Kualitas Layanan ........................... | 9 |
| 2.1.3 | Bentuk-bentuk Layanan ......................................... | 11 |
| 2.1.4 | Faktor-faktor Pendukung Pelayanan ...................... | 13 |
| 2.1.5 | Asas Pelayanan ...................................................... | 16 |
| 2.1.6 | Faktor-faktor Penyebab Pelayanan Buruk ............. | 17 |
| 2.1.7 | Ketentuan Pelayanan Itu Berkualitas ..................... | 20 |

2.2 Tinjauan Pustaka................................................................ 21

BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN .................................................. 24

3.1 Gambaran Umum Instansi ................................................. 24

3.1.1 Sejarah Bea dan Cukai ........................................... 24

3.1.2 Visi dan Misi .......................................................... 28

3.1.3 Fungsi Utama Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. 28

3.1.4 Sumber Daya Instansi ............................................ 30

3.2 Sumber Daya Manusia....................................................... 30

3.2.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan 31

3.2.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Pendidikan........ 31

3.2.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin ... 32

3.2.4 Sarana dan Prasarana ............................................. 32

3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas............................... 33

3.4 Pembahasan ....................................................................... 47

3.4.1 Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Pengawasan

Dan Pelayanan Bea dan Cukai Manado ................. 47

3.4.2 Pentingnya Meningkatkan Pelayanan untuk

Memperlancar Aktivitas Kerja Pada Kantor

Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Manado 48

BAB IV. PENUTUP ................................................................................ 49

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4.1 | Kesimpulan ....................................................................... | 49 |
| 4.2 | Saran ................................................................................ | 49 |
|  |  |  |

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang**

Pelayanan adalah tugas bagi setiap penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik. Dalam era globalisasi saat ini pelayanan sangat penting, terutama instansi yang bergerak dibidang jasa yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan mempunyai peranan yang sangat penting dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi.

Pelayanan Profesional yang tidak berjalan dengan baik akan berdampak pada kemajuan instansi tanpa pelayanan yang baik dari karyawan sulit bagi instansi untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Kurangnya pelayanan akan berdampak pada kepuasan masyarakat itu sendiri. Instansi akan mengalami penurunan rasa puas dari masyarakat. Jika tindakan ini terjadi maka akan berdampak pada pelayanan profesional yang tidak optimal.

Dalam hal ini Pelayanan juga merupakan suatu hal yang menjadi tolak ukur untuk mengetahui apakah peran dari semua karyawan dalam suatu organisasi secara keseluruhan dapat berjalan dengan baik. Pelayanan juga merupakan bentuk tanggung jawab dari pegawai, pelayanan yang baik merupakan cermin dari baiknya proses pengelolaan suatu instansi. Oleh karena itu pelayanan yang baik tidak diterapkan secara sembarangan melainkan memerlukan latihan yang khusus,

pelayanan dalam hal ini merupakan bentuk pemberian kepuasan terhadap

1

masyarakat, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi masyarakatnya sehingga masyarakat tersebut dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak instansi. Pelayanan merupakan salah satu fungsi untuk melayani masyarakat dengan ramah, tepat dan cepat, tanpa pelayanan yang baik sulit bagi organisasi untuk mencapai pelayanan yang optimal. Pelayanan dapat dilihat dari cara atau sikap pegawai dalam melayani masyarakat, kecepatan dalam penanganan masyarakat dan rasa tanggung jawab untuk melayani masyarakat.

Setiap kantor mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi dimasing-masing dibidang administrasi dan manajemen kepegawaian Negara. Seperti halnya kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Manado memberikan fasilitas perdagangan dan memberikan pelayanan diantaranya melaksanakan tugas titipan dari instansi lain. Pelayanan merupakan hal yang mutlak yang harus ditanamkan dalam suatu instansi baik di tingkat bawah sampai tingkat atas. Hal yang paling dasar dalam pelayanan profesioinal adalah sikap dan cara kita untuk menangani masyarakat.

Sejauh yang penulis amati selama melaksanakan praktek kerja lapangan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Manado dalam menerapkan pelayanan secara profesional menjadi salah satu factor yang belum diterapkan setiap hari, Karena pasti ada saja pegawai yang tidak melaksanakan aturan dengan baik. Pelayanan merupakan hal yang penting untuk pertumbuhan suatu oraganisasi, dengan tidak adanya sikap pelayanan yang profesional dari pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Manado salah satu contonya

yaitu kurangnya pegawai yang berada di bagian resepsionis yang berfungsi untuk menerima tamu karena dalam Kantor Bea dan Cukai Manado untuk setiap harinya banyak sekali masyarakat yang datang selain itu juga lamanya pegawai dalam menangani masyarakat yang datang seperti sulitnya masyarakat untuk bertemu dengan pegawai yang dicarinya.

Dengan tersebut maka penulis ingin membahas lebih lanjut mengenai “PENTINGNYA MENINGKATKAN PELAYANAN PROFESIONAL PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI MANADO”

**1.2. Identifikasi Masalah**

Dari uraian diatas, penulis memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Lamanya penanganan dalam menangani masyarakat

2. Kurangnya tanggung jawab pegawai dalam pelayanan pada masyarakat

**1.3. Pembatasan Masalah**

Adapun pembatasan masalah diangkat hanya dibatasi pada pentingnya meningkatkan pelayanan profesioanal pada kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai manado.

**1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah “Bagaimana Pentingnya meningkatkan Pelayanan Profesional Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Manado”

**1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1.5.1. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada masyarakat Bea dan Cukai

Manado

2. Untuk mengetahui Pentingnya meningkatkan Pelayanan Profesional Pada

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Manado

**1.5.2 Manfaat Penelitian**

1. Sebagai bahan masukan bagi Politeknik Negeri Manado khususnya jurusan administrasi bisnis untuk menambah informasi dalam bidang pelayanan

2. Sebagai bahan masukan bagi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan

Cukai Manado.

3. Sebagai bahan bagi penulis dan menambah wawasan tentang pentingnya meningkatkan Pelayanan Profesional khususnya didunia perkantoran.

**1.6. Metode Penelitian**

**1.6.1. Tempat dan Waktu Penelitian**

a. Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Manado yang berlokasi di Jl. A.A Maramis Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado Sulawesi Utara.

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan terhitung dari tanggal 05

Februari 2018 – 07 Mei 2018 dengan hari kerja senin sampai jumat dari pukul 08:00 – 16:00 WITA.

**1.6.2. Metodologi dan Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang penulis gunakan yaitu Metode observasi terhadap aktivitas pekerjaan pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Manado.

**1.6.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data a. Jenis Data**

Data Primer

Adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama)

seperti wawancara dan observasi dengan nara sumber

Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang ada seperti data perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi dan lain sebagainya.

**b. Metode Pengumpulan Data**

Observasi dan penelitian lapangan secara langsung dan mencari objek kajian, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat secara langsung proses yang terjadi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Manado.

**1.6.4 Analisa Data**

Analisa data yang digunakan adalah analisis deskriptif normatif dengan memberikan gambaran umum dan memaparkan secara sistematis mengenai data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan secara menyeluruh dan selengkap-lengkapnya sehinggah memperoleh data yang baik serta mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa buku sehinggah dapat menarik kesimpulan.