

**PENGARUH PROFESIONALISME SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KANTOR SAMSAT
WILAYAH II KOTA PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

DIAJENG WORO AMBIKO
01011381924179
MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2023

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
5/23

LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF
PENGARUH PROFESIONALISME SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KANTOR SAMSAT WILAYAH
II KOTA PALEMBANG

Disusun Oleh:

Nama : Diajeng Woro Ambiko

Nomor Induk Mahasiswa : 01011381924179

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

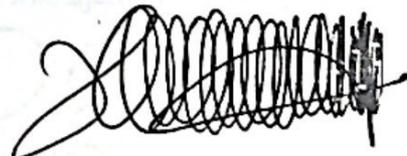
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam Ujian Komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 10 Maret 2023



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP.198907112018031001

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH PROFESIONALISME SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KANTOR SAMSAT WILAYAH
II KOTA PALEMBANG**

Disusun Oleh:

Nama : Diajeng Woro Ambiko

NIM : 01011381924179

Fakultas : Ekonomi

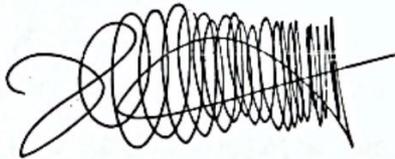
Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 16 Maret 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, Maret 2023

Ketua



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP.198907112018031001

Anggota

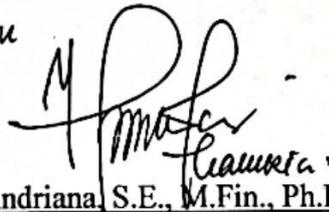


Parama Santati, S.E., M.Kom
NIP. 196312031989122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Au



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D
NIP.197509011999032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diajeng Woro Ambiko

NIM : 01011381924179

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :
“Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang”

Pembimbing :

Ketua : Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M

Penguji : Parama Santati, S.E., M.M

Tanggal Ujian : 16 Maret 2023

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 04 April 2023

Pembuat Pernyataan



Diajeng Woro Ambiko

NIM. 01011381924179

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya saya masih diberi kesempatan untuk menulis dan menyelesaikan skripsi ini, tak lupa sholawat beserta salam saya haturkan kepada Nabi Agung yaitu Nabi Muhammad SAW semoga kelak mendapatkan syafaat beliau di yaumul akhir nanti. Pada skripsi ini penulis mengambil judul “Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang”.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang. Skripsi ini saya buat dengan tujuan untuk tugas akhir saya dan semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi saya, instansi dan orang lain. Skripsi ini tentunya tidak luput dari kesalahan maka dari itu, saya mohon maaf dan juga memohon kritik dan saran. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, 16 Maret 2023



Diajeng Woro Ambiko
NIM 01011381924179

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan sekaligus motivasi dari banyak pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah S.W.T Terima kasih sudah menjadi teman curhat yang paling setia dan terima kasih telah memberikan kesehatan, kesempatan serta anugerah yang luar biasa sehingga peneliti mampu melewati banyak hal dan senantiasa mengabdikan apa yang disemogakan.
2. Keluarga tercinta, yaitu papa, mama, dan saudara-saudara saya yang selalu mendukung dan mendoakan penulis agar dilancarkan dan dimudahkan dalam menyelesaikan skripsi serta selalu memberikan semangat dan motivasi setiap harinya supaya penulis dapat meraih kesuksesan dan keberhasilan.
3. Prof. Dr. Ir. H. Annis Saggaf, M.S.C.E., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Prof. Dr. M. Adam, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Dr. Kemas Husni Thamrin, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
7. Bapak Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan, motivasi, dan inspirasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Ibu Parama Santati, S.E., M.Kom., selaku dosen penguji ujian seminar proposal dan dosen penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk meberikan kritik, masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Fida Muthia, S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing akademik (PA) yang telah memberikan masukan dan arahan selama perkuliahan.
10. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala ilmu dan pengalaman selama perkuliahan.
11. Seluruh Staff Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, khususnya Mbak Aliah (Mba Al) yang telah membantu penulis dalam proses administrasi selama perkuliahan.

12. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis, yang selalu memberikan waktu, informasi, hiburan, semangat, dan dukungan selama masa kuliah terutama proses menyelesaikan proses skripsi ini.
13. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan semangat baik secara langsung atau tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.
14. Untuk diri saya sendiri. Terima kasih sudah mampu bertahan dan berjuang sejauh ini dalam menghadapi seluruh halangan dan rintangan dari proses mengemban ilmu hingga proses penyusunan skripsi ini. Semoga selalu kuat dalam menghadapi kehidupan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik diharapkan agar dapat memperbaiki penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, 16 Maret 2023

Penulis



Diajeng Woro Ambiko
NIM. 01011381924179

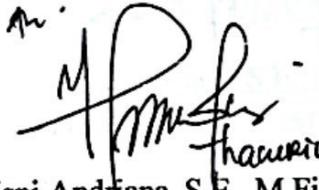
ABSTRAK

PENGARUH PROFESIONALISME SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KANTOR SAMSAT WILAYAH II KOTA PALEMBANG

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan di kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini seluruh karyawan kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang yang berjumlah 72 karyawan. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Profesionalisme Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang.

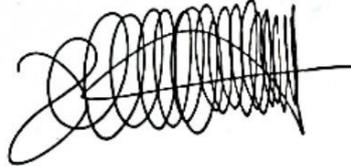
Kata Kunci : Profesionalisme Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D

NIP.197509011999032001

Pembimbing Skripsi



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M

NIP.198907112018031001

ABSTRACT

THE EFFECT OF HUMAN RESOURCE PROFESSIONALISM ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE SAMSAT OFFICE REGIONAL II, PALEMBANG CITY

This study aims to determine the effect of human resource professionalism on employee performance in the SAMSAT office regional II, Palembang City. The population in this study is all employees of the SAMSAT office regional II, Palembang City which amounts 72 employees. This study used saturated sampling technique. Data used in this study is primary data that collected by quisioner technique. The data analysis technique used is simple linear regression analysis. Based on the result of the study showed that the human resource professionalism had a positive and significant effect on employee performance of the SAMSAT office regional II, Palembang City.

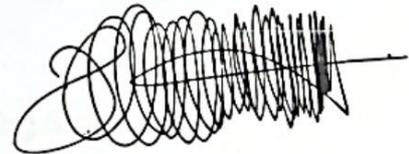
Keywords: Human Resource Professionalism, Employee Performance

Approved by,
Chairman of The Management Department

Au


Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D
NIP.197509011999032001

Advisor



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP.198907112018031001

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing menyatakan abstrak skripsi dalam Bahasa Inggris dari Mahasiswa:

Nama : Diajeng Woro Ambiko
NIM : 01011381924179
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang

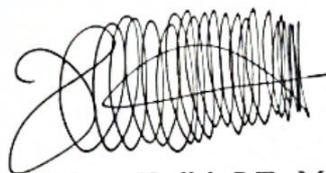
Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D
NIP.197509011999032001

Pembimbing Skripsi



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP.198907112018031001

RIWAYAT HIDUP

Nama : Diajeng Woro Ambiko
NIM : 01011381924179
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Sungai Rebo, 22 November 2001
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jln. Selatan No. 13 Sungai Rebo Kec. Banyuasin I,
Kab. Banyuasin
Alamat Email : diajenggwa@gmail.com



Pendidikan Formal

- SD : SD Patra Mandiri 3 Sungai Gerong
- SMP : SMP Negeri 15 Palembang
- SMA : SMA Negeri 4 Palembang

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMAKASIH	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK	x
RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Teoritis	9
1.4.2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1. Profesionalisme	11
2.1.2. Kinerja Karyawan.....	13
2.1.3. Hubungan Variabel Profesionalisme Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan	17
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Alur Pikir	26

2.4.	Hipotesis	26
BAB II METODE PENELITIAN		27
3.1.	Ruang Lingkup Penelitian.....	27
3.2.	Rancangan Penelitian.....	27
3.3.	Jenis dan Sumber Data	27
3.3.1.	Jenis Data	27
3.3.2.	Sumber Data.....	28
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5.	Populasi dan Sampel	29
3.6.	Teknik Analisis Data	29
3.7.	Uji Instrumen	30
3.7.1.	Uji Validitas	30
3.7.2.	Uji Reliabilitas.....	31
3.7.3.	Metode Suksesif Interval (MSI)	32
3.8.	Uji Statistik.....	33
3.8.1.	Analisis Regresi Linier Sederhana	33
3.8.2.	Uji Korelasi (r)	33
3.8.3.	Koefisien Determinasi (R^2)	34
3.8.4.	Uji Hipotesis.....	35
3.9.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1.	Profil Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang	40
4.1.1.	Gambaran Umum Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang .	40
4.1.2.	Visi dan Misi Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang	43
4.1.3.	Struktur Organisasi	43
4.1.4.	Tugas dan Fungsi.....	44
4.2.	Analisis Data	49
4.2.1.	Profil Responden	49
4.2.2.	Distribusi Jawaban Responden.....	52
4.2.3.	Uji Instrumen Penelitian	58
4.2.4.	Uji Statistik	62

4.3. Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Populasi Karyawan.....	29
Tabel 3.2 Skor Responden	30
Tabel 3.3 Kategori Penentuan Koefisien Korelasi	34
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	36
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Usia Responden Karyawan Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang.....	49
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden Karyawan Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang	50
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Masa Kerja Responden Karyawan Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang	51
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Status Pernikahan Responden Karyawan Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang	51
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Profesionalisme Sumber Daya Manusia	52
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kinerja Karyawan	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Profesionalisme Sumber Daya Manusia	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Sederhana	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R^2).....	64
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji Signifikansi.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Survei Kepuasan Masyarakat Oleh Peneliti (2022).....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor SAMSAT Palembang	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 2 Metode Suksesif Interval.....	87
Lampiran 3 Tabel r	92
Lampiran 4 Tabel t.....	96
Lampiran 5 Olah Data SPSS	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Suatu organisasi tentu pada umumnya memiliki tujuan yang hendak dicapai. Sama halnya dalam organisasi pemerintahan yang memiliki tujuan untuk memberi pelayanan pada seluruh warga negara dengan maksimal. Aparat pemerintah dalam menjalankan tanggung jawab beserta tugasnya diharuskan untuk memiliki kemampuan serta keterampilan pada setiap karyawannya. Pentingnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) akan menentukan keberhasilan organisasi ke depannya, sehingga akan membuat profesionalisme menjadi salah satu aspek terpenting dalam penentu keberhasilan organisasi atau perusahaan (Hanibe et al., 2018).

Siagian (2009) memberikan definisi komprehensif bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme yaitu keahlian atau keandalan dalam menjalankan tugas, oleh karenanya dapat berjalan dengan cermat, tepat waktu, mutu tinggi, serta prosedur yang mudah diikuti dan dipahami pelanggan. Profesionalisme karyawan dapat tercermin dalam perilaku mereka sehari-hari dalam organisasi (Oroh et al., 2017). Bahkan saat ini banyak organisasi ataupun perusahaan yang mengharapkan para karyawannya lebih kreatif dan inovatif, dengan mengembangkan sumber daya manusia melalui berbagai upaya seperti adanya tahapan rekrutmen, pelatihan yang kompetitif, serta upaya meningkatkan pendidikan dan kepuasan karyawan. Dengan dimilikinya pengelolaan SDM yang baik, maka harapannya akan mampu

menunjang perkembangan organisasi menuju arah yang lebih baik lagi (Andriani, 2015).

Profesionalisme harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama bagi pemberi pelayanan. Dengan adanya profesionalisme yang dimiliki oleh setiap karyawan, para karyawan diharapkan mampu untuk berkomitmen dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya yang akan berpengaruh pada kinerja individu dalam pemberian kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa (Rusmilawati et al., 2020). Karena hakekatnya, kinerja karyawan berperan penting sebagai syarat dalam peningkatan kepuasan pelanggan, sehingga seluruh karyawan diharuskan agar terus menjalankan tugasnya serta meningkatkan kinerjanya dengan maksimal agar bisa memberi pelayanan terbaik (Hanibe et al., 2018).

Menurut Salma et al., (2022), pelayanan publik bisa dipergunakan menjadi indikator dalam melihat kinerja pemerintah, apakah masih terdapat hal-hal yang perlu untuk diperbaiki ataukah sudah berjalan baik. Menurut Deni (2018) birokrasi pelayanan publik di Indonesia yang belum berorientasi pada kinerja dan kualitas menyebabkan buruknya kinerja pemerintah. Salah satu penyebab buruknya kinerja pemerintah yaitu karena sektor SDM pelayanan publik yang masih lemah. Menurut Ardianza (2021) kinerja karyawan yang buruk memungkinkan untuk memperlambat pencapaian tujuan organisasi dan bahkan dapat menariknya keluar dari rencana semula. Terutama bagi aparatur pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Karena yang menilai dan merasakan kinerja pemerintahan secara langsung adalah masyarakat, sehingga

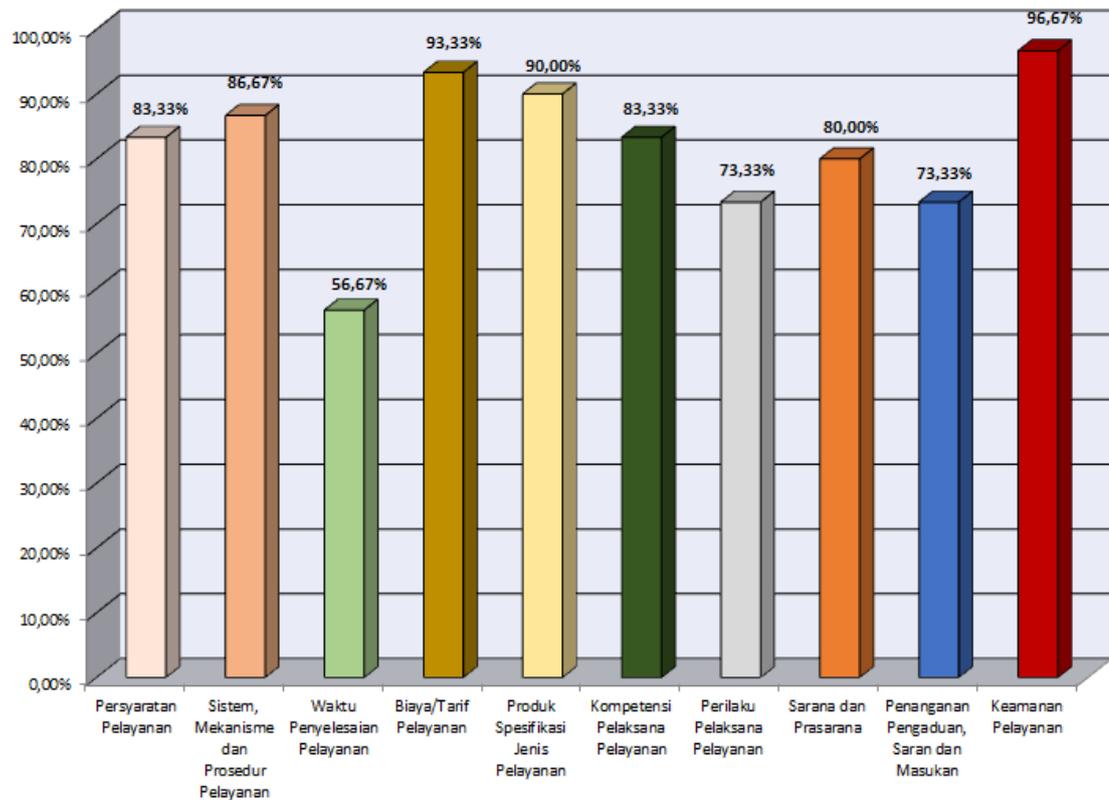
masyarakat selalu mengharapkan adanya peningkatan kualitas baik kemampuan, keterampilan, keteladanan, serta profesionalisme. Karena hakekatnya yaitu memberi pelayanan pada khalayak umum, oleh karenanya dalam birokrasi memiliki tiga (3) administrasi mendasar yaitu efektif, efisien, serta profesionalisme (Muhammad Amin, 2020).

Menurut Perpres RI (2015) SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yaitu suatu rangkaian aktivitas dalam konteks penyelenggaraan pembayaran pajak kendaraan bermotor, registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan, serta bea balik nama kendaraan bermotor secara terkoordinasi dan terintegrasi dalam Kantor Bersama Samsat. Sementara Uihak et al., (2018) memberikan penjelasan bahwa SAMSAT merupakan sistem administrasi yang dirancang dengan tujuan mempercepat serta memperlancar dalam memberikan layanan bagi kepentingan khalayak umum yang aktivitasnya dilakukan dalam gedung yang sama. Maka dari hal tersebut, perlu untuk lebih memperhatikan kinerja para karyawan guna mencapai pelayanan dengan kualitas unggul yang bisa meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia serta memperhatikan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan.

Kantor bersama SAMSAT diberlakukan diseluruh wilayah Indonesia dengan berada dibawah naungan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), Kepolisian Daerah RI, dan PT. Asuransi Jasa Raharja. Kota Palembang mempunyai empat UPTB (Unit Pelaksana Teknis Badan) SAMSAT. Salah satunya yaitu kantor SAMSAT wilayah II Kota Palembang, yang berlokasi di

komplek OPI Mall Jakabaring. Pelanggan SAMSAT yang tinggal di wilayah II Kota Palembang terdiri dari lima kecamatan yaitu Jakabaring, Kertapati, plaju, Seberang Ulu II, dan Seberang Ulu I.

Masalah kinerja karyawan yang masih rendah khususnya dalam memberikan pelayanan dirasakan oleh masyarakat, terutama pelanggan SAMSAT Wilayah II Kota Palembang, Sumatera Selatan. Tidak sedikit masyarakat yang menyampaikan keluhannya terhadap pelayanan yang kurang memuaskan. Dari hasil survei yang dilakukan penulis terhadap 30 responden yang menjadi pelanggan SAMSAT menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Adapun dari hasil survei tersebut diketahui aspek yang memiliki kepuasan terendah pada posisi pertama ialah pada waktu penyelesaian pelayanan sebesar 56,67%, kemudian diikuti oleh perilaku pelaksana pelayanan sebesar 73,33%, serta yang terakhir adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 73,33%.



Gambar 1.1 Grafik Survei Kepuasan Masyarakat Oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan data di atas rendahnya kepuasan masyarakat dalam ketiga aspek tersebut erat hubungannya dengan rendahnya kinerja karyawan kantor SAMSAT wilayah II Kota Palembang. Kondisi yang saat ini terjadi, pada waktu penyelesaian pelayanan terlihat banyaknya masyarakat yang pada saat ingin memperoleh pelayanan kerap kali dihadapkan pada proses penyelesaian yang tidak pasti. Berdasarkan dimensi dan indikator kinerja karyawan menurut Robbins (2015) hal ini belum mencerminkan kinerja karyawan sesuai dimensi dan indikator tersebut yaitu pada dimensi ketepatan waktu, yang dalam aspek ini mengindikasikan penyelenggara pelayanan tidak menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu dalam pemberian pelayanan, sehingga waktu penyelesaiannya tidak dapat terukur dengan pasti.

Pada aspek yang kedua, didapati perilaku pelaksana pelayanan yang kurang ramah, pada dasarnya keramahan merupakan jati diri bagi para penyelenggara pelayanan publik terutama saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan dimensi dan indikator kinerja karyawan menurut Robbins (2015) hal ini belum mencerminkan kinerja karyawan sesuai dimensi dan indikator tersebut yaitu pada dimensi kualitas pekerjaan, yang dalam aspek ini mengindikasikan kurangnya pemahaman karyawan terkait etika kerja dalam memberikan pelayanan, dimana hal tersebut sangat mempengaruhi kinerja karyawan dimata masyarakat.

Pada aspek ketiga, masih rendahnya kepuasan masyarakat pada aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Berdasarkan dimensi dan indikator kinerja karyawan menurut Robbins (2015) hal ini belum mencerminkan kinerja karyawan sesuai dimensi dan indikator tersebut yaitu pada dimensi kualitas pekerjaan, dalam aspek ini mengindikasikan bahwa masih terdapat sikap dan perilaku penyelenggara pelayanan yang belum baik dalam menanggapi pengaduan, saran dan masukan yang diberikan masyarakat.

Secara umum, berdasarkan dimensi dan indikator kinerja karyawan menurut Robbins (2015) pada dimensi kuantitas pekerjaan, akibat dari adanya proses penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu, mengakibatkan pekerjaan yang diselesaikan karyawan tidak sesuai dengan target yang diharapkan instansi. Sedangkan pada dimensi efektivitas mengindikasikan bahwa para karyawan SAMSAT wilayah II Kota Palembang tidak dapat memaksimalkan sumber daya organisasi yang dimiliki. Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan dimensi dan

indikator kinerja karyawan menurut Robbins (2015) rendahnya ketiga aspek tersebut dapat mencerminkan belum tercapainya kinerja karyawan yang diharapkan organisasi maupun masyarakat yang terlihat dari kemandirian, efektivitas, ketepatan waktu, kuantitas pekerjaan, serta kualitas pekerjaan.

Mengacu data grafik survei kepuasan masyarakat yang dituangkan pada Gambar 1.1 di atas, keluhan dalam ketiga aspek tersebut juga memiliki kaitan dengan rendahnya sikap profesionalisme yang dimiliki oleh karyawan. Pada aspek waktu penyelesaian pelayanan, di sini karyawan atau penyelenggara pelayanan tidak memiliki pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan yang terukur dengan pasti atau dapat dikatakan belum memiliki standar waktu penanganan yang jelas. Kondisi ini bisa terjadi sebab kemampuan karyawan yang kurang dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan yang belum diperhitungkan dengan baik. Pada aspek perilaku pelaksana pelayanan terindikasi kurang ramahnya perilaku pelaksana pelayanan yang dapat terlihat dari tindakannya dalam melayani pelanggan. Serta dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan juga didapati adanya sikap dan perilaku penyelenggara pelayanan yang kurang baik dalam menanggapi masukan, saran, serta pengaduan dari masyarakat. Berdasarkan dimensi dan indikator profesionalisme menurut Siagian (2009) rendahnya kepuasan masyarakat terhadap ketiga aspek tersebut membuktikan belum dimilikinya kemampuan dan keandalan dalam pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat serta belum memiliki kualitas layanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat. Maka dari itu berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan belum tercapainya profesionalisme SDM sesuai dengan yang

diharapkan organisasi maupun masyarakat yang terlihat dari kemampuan, kualitas, serta keandalan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Mengingat SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan ujung tombak yang langsung berkaitan dengan permasalahan masyarakat, sehingga seberapa baiknya profesionalisme seorang karyawan akan berpengaruh terhadap citra kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan di mata masyarakat. Artinya jika kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan di kantor SAMSAT baik, maka secara umum masyarakat akan beranggapan baik terhadap kinerja yang telah diberikan, begitu juga sebaliknya Safitri (2019). Maka dari itu dibutuhkan peningkatan kualitas SDM yang bermutu, yang ahli dalam bidang pekerjaannya masing-masing supaya tercapai kinerja karyawan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan atau konsumen pelayanan di kantor SAMSAT yang mengharapkan pelayanan yang efektif, efisien, memuaskan dan adil. Bentuk dari pelayanan semacam ini tentunya memerlukan sikap profesionalisme yang mampu beradaptasi dengan berbagai dinamika dan perubahan sosial dalam masyarakat sebagai target dari pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dari (Amin et al., 2022 ; Tri Rahmadani et al., 2021 ; Ni Luh Srikasih, 2022) memiliki kesimpulan bahwa profesionalisme terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh positif. Akan tetapi, penelitian dari (Luh et al., 2022 ; Muliaty & Tri, 2021 ; Ismail & Sjahrudin, 2018) memiliki kesimpulan bahwa profesionalisme berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan hasil penelitian terdahulu tersebut memicu *research gap*, sehingga dari adanya perbedaan ini perlu untuk kembali

diperjelas mengenai bukti empiris terkait seberapa jauh pengaruh profesionalisme sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan pada uraian latar belakang sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian berjudul “Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang”.

1.2. Rumusan Masalah

Masalah yang bisa dirumuskan dari pemaparan sebelumnya, yaitu “Bagaimana profesionalisme sumber daya manusia berpengaruh pada kinerja karyawan di Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukan penelitian ini yaitu dalam rangka mendapatkan sebuah pengetahuan yang dapat memecahkan masalah pada rumusan masalah tersebut. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana profesionalisme sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Kantor SAMSAT Wilayah II Kota Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dari penelitian ini bisa memberi wawasan dan kajian mengenai pengaruh profesionalisme sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Bagi instansi, bisa dijadikan masukan untuk pimpinan dan para karyawan tentang pentingnya profesionalisme sumber daya manusia dalam mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya agar tercipta kinerja karyawan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, V., Bayu Putra, R., & Yona Sari, S. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Perilaku Kepemimpinan, Pengambilan Keputusan dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Radio Republik Indonesia Kota Padang. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 1(2), 70. <https://doi.org/10.37403/strategic.v1i2.16>
- Amin, M., Profesionalism, ... Pengaruh, Daya, S., Amin, M., Tinggi, S., Administrasi, I., Said, N., Masohi, P., Kunci, K., Karyawan, K., Pekerjaan, K., & Daya Manusia, S. (2022). Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Kairatu Kabupaten Seram Bagian Barat. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(3). <https://doi.org/10.35794/JMBI.V8I3.36755>
- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 137–152. <https://doi.org/10.51135/PUBLICPOLICY.V1.I2.P137-152>
- Andriani, R. (2015). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bank Tabungan Negara Di Bandung. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 247–257. <https://doi.org/10.31294/JECO.V2I2.100>
- Anoraga, P. (2009). *Manajemen Bisnis*. PT. Rineka Cipta.
- Ardianza, A. (2021). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Disiplin Kerja serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor SAMSAT Kota Palembang*.
- Atika, K., Mafra, N., & Ulul. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PIN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 355. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5098>
- Badaruddin, Suriyanto, & Fatmasari. (2022). Professionalism and Work Experience on Job Satisfaction and Auditor Performance. *Jurnal Ilmiah Akutansi*.
- Basri, T. H., Muda, I., & Lumbanraja, P. (2019). The Effect of Professionalism, Organizational Culture, Leadership Style, Independence Auditors on Auditor Performance with Intelligence Spiritual as a Variable Moderating on Office Public Accountants in Medan. *International Journal Of Research and Review*.
- Deni, M. (2018). Kedisiplinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS SRIWIJAYA*, 16(1), 31–43. <https://doi.org/10.29259/JMBS.V16I1.6245>

- Fransiska, E., & Soenarmi. (2019). Pengaruh Profesionalisme, Pengalaman Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 2(01), 39–48. <https://doi.org/10.37504/MAP.V2I01.167>
- Gandura, N., Rasyid, A., Yunus, Y. A., Roslina, & Jusuf, A. H. (2021). Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. *The Journal of Business and Management Research*, 4(1). <http://jurnal1.uniyap.ac.id/uyp/index.php/tjbmr/article/view/45>
- Gerhana, W., Rezti, & Wasis. (2019). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Karyawan Dinas Pendidikan Hulu Sungai Selatan). *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 49–57. <https://doi.org/10.35130/JRIMK.V3I1.50>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)* (Cetakan ke). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS (Edisi Semb)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulo. (2010). *Metodologi Penelitian*. Grasindo.
- Hadisantoso, E., Sudarma, I. M., & Rura, Y. (2017). The Influence of Professionalism and Competence of Auditors towards the Performance of Auditors. *Scientific Research Journal*.
- Hafid, H., & Fajariani, N. (2019). Hubungan Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan Kinerja Dosen Pada STIE Muhammadiyah Mamuju. *Journal of Economics and Business*.
- Hanibe, A. M., Sambiran, S., & Kairupan, J. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Sangehe Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja. *Jurnal Eksekutif*, 1(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/21109>
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara.
- Ismail, & Sjahrudin, H. (2018). Pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.31227/OSF.IO/QT8W7>
- Julindrastuti, D., Program, I. K., Manajemen, S., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2021). Pengaruh Profesionalisme dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(2), 2579–9312. <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jibm>

- Khumaira, S. A. (2020). Pengaruh Insentif dan Profesionalisme terhadap Disiplin dan Kinerja Pegawai pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Riau. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 31(2), 34–45. [https://doi.org/10.25299/KIAT.2020.VOL31\(2\).2784](https://doi.org/10.25299/KIAT.2020.VOL31(2).2784)
- Kirom, H. B. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Bandung: Pustaka Reka Cipta*. Pustaka Reka Cipta.
- Kurniawan, S. (2015). *Pendidikan Karakter*. Arr-Ruzz Media.
- Luh, N., Suairni, O., Dewa, I., & Kumalasari, P. D. (2022). Pengaruh Etika Profesi, Independensi, Profesionalisme, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik Di Denpasar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 4(2), 56–67. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/4848>
- Mangkunegara, A. . A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Muliaty, & Tri. (2021). Profesionalisme, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Kencana Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(2), 69–76. <https://doi.org/10.35797/JAB.V11.I2.69-76>
- Srikasih, N. L. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja, Profesionalisme dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada LPD di Kecamatan Buleleng. *LITERATUS*, 4(1), 323–328. <https://doi.org/10.37010/LIT.V4I1.787>
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Novita, L., Wulan, H. S., & Priono, R. D. (2022). Pengaruh Penilaian Kinerja, Profesionalisme, dan Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan UMKM HR. Collection Bagian Tenun di Desa Troso Kabupaten Jepara. *Journal of Management*, 8(2). <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/1942>
- Nurrohmat, N. (2022). The Effects of Professionalism and Behavior by Organizational Citizenship (OCB) as Mediating Variables on The Effect of Personality on Performance (a Study on Makassar Police). *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(4), 1040–1058. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-08-2018-0219>
- Oroh, A. W., Pioh, N., & Undap, G. (2017). Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat. *Jurnal Eksekutif*, 2(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/18463>

- Peraturan Presiden RI. (2015). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*.
- Pramularso, E. Y. (2018). *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan*. CV. Inaura Anugrah.
- Regy, K. M., Farida, E., & Rizal, M. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Koperasi Unit Desa Pakis Kabupaten Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 11(23).
<http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/16010>
- Rendy, S. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profesionalisme Karyawan Teknisi Pada PT Parvi Indah Persada*.
<http://repository.unsada.ac.id/cgi/oai2>
- Robbins, S. (2015). *Organizational Behavior. 9th Edition. New Jersey: Precentice Hall International Inc.*
- Rumimpunu, R. J., Lengkong, V. P. ., & Sepang, J. L. (2018). Pengaruh Profesionalisme, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Provinsi SULUT. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3358–3367. <https://doi.org/10.35794/EMBA.V6I4.21335>
- Rusmilawati., Arifin, J., & Suparti, H. (2020). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 3(2), 570–584.
<http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/299>
- S. Morissan, G. (2012). *Dasar-dasar Pendidikan Anak Usia Dini*. Permata Puri Media Kembangan Utara.
- Safitri, R. A. (2019). *Pengaruh Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap Pelayanan Prima di Kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Rantau Prapat Kabupaten Labuhan Batu*.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178.
<https://jkp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/8019>
- Sarwono, J. (2012). Mengubah Data Ordinal Ke Data Interval dengan Metode Suksesif Interval (MSI). In *Statistik Terapan Aplikasi Untuk Riset Skripsi, Tesis Dan Disertasi, Menggunakan SPSS, AMOS Dan Excel* (pp. 250–259).
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. PT. Refika Aditama.

- Siagian, P. S. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi I, C). Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Tri Rahmadani, R., Widyastuti, Y., & Studi Administrasi Publik, P. (2021). Pengaruh Tingkat Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kota Cilegon. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2). <https://doi.org/10.31506/JAP.V11I2.10076>
- Ulhak, Z., & Firdaus. (2018). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Samsat Drive Thru Sape Bima. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 15(3), 2085–1804. <https://administrasistisip.ejournal.web.id/index.php/administrasistisip/article/view/161>
- Waterkamp, C. I. A., Tawas, H., Mintardjo, C., & Profesionalisme..., P. (2017). Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3), 2808–2818. <https://doi.org/10.35794/EMBA.V5I3.17159>
- Widodo. (2015). *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada.