

INTISARI

Perilaku menyimpang (*misbehavior*) di sini didefinisikan sebagai salah satu patologi pelayanan publik yang sering terjadi di Kantor Pos Lalu Bea Yogyakarta. Perilaku menyimpang tersebut yakni perilaku diskriminasi dan korupsi. Perilaku diskriminasi dan korupsi menyebabkan akses pelayanan kepabeanan terbatas dan kualitas pelayanan rendah terhadap importir. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai merupakan suatu instansi yang berada di bawah Kementerian Keuangan yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi Departemen Keuangan di bidang kepabeanan dan cukai. Berkaitan dengan hal di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan konstruksi tindakan *misbehavior* aparatur pemungut pajak dan faktor-faktor yang mendorong aparatur pemungut pajak melakukan *misbehavior* dalam rangka pengawasan barang kiriman di Kantor Pos Lalu Bea Yogyakarta.

Tesis ini menganalisis *misbehavior* aparatur Bea Cukai, faktor-faktor yang mendorong serta melihat konstruksi perilaku menyimpang yang terjadi di Kantor Pos Lalu Bea Yogyakarta. Tema utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perilaku diskriminatif dan perilaku korupsi dengan menggunakan teori perilaku organisasi. Selanjutnya, metode penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Hasilnya disimpulkan bahwa tindakan *misbehavior* yang terjadi dalam pelayanan kepabeanan di Kantor Pos Lalu Bea Yogyakarta disebabkan oleh ketentuan pelayanan impor barang kiriman yang tidak mengatur secara rinci syarat-syarat penerima fasilitas Bebas Bea. Terbentuknya perilaku diskriminasi dan korupsi aparatur pemungut pajak di Kantor Pos Lalu Bea didorong oleh faktor individual, yakni berupa faktor sifat/kepribadian individu, tanggung jawab pada pelaksanaan tugas, dan spesifikasi peran dalam pelayanan publik. Selain itu, faktor organisasional juga mendorong perilaku diskriminasi, yakni faktor kepemimpinan yang lemah, kelonggaran sistem pengawasan, dan proseduralime dalam pelayanan kepabeanan. Fenomena *misbehavior* yang muncul melemahkan ketahanan mental pegawai sebagai sumber daya aparatur pemungut pajak di Kantor Pos Lalu Bea. Ketahanan mental pegawai sebagai sumber daya aparatur pemungut pajak terdiri dari komitmen, kontrol, dan *challenge*. Faktor-faktor yang mendorong perilaku diskriminasi dan korupsi dipengaruhi oleh faktor individu dan elemen organisasi yang lemah dalam sistem pelayanan kepabeanan.

Kata-kata kunci: *misbehavior*, diskriminasi, korupsi, faktor individual dan organisasional, ketahanan mental pegawai.

ABSTRACT

Misbehavior has been defined here as one of the pathologies of public services commonly occurred at the Post Office and Customs of Yogyakarta. It consisted of discrimination and corruption. These discriminatory and corrupt behaviors resulted in the limited access to customs services and poor service quality given to importers. The Directorate General of Customs and Excise has been an institution under the Ministry of Finance that carries out the basic tasks and functions of the Department of Finance in the field of customs and excise. Based on the foregoing, this research described the construct of misbehavior of the tax collectors and the factors that drive them to misbehave in an attempt to keep the shipment from the Post Office and Customs of Yogyakarta under surveillance.

This thesis analyzed the misbehavior of the Customs and Excise officers and the factors that drive them to do so as well as to examine the construct of the misbehavior found at the Post Office and Customs of Yogyakarta. The main theme of this research was to analyze the discriminatory and corrupt behaviors using the theory of organizational behavior. Furthermore, data analysis equipment used consisted of qualitative methods and type of descriptive research.

The findings suggested that the acts of misbehaving taken place when provided the customs services at the Post Office and Customs of Yogyakarta were resulted from the provisions of import shipments that do not set out the terms for duty-free facility recipients. The discriminatory and corrupt behaviors shown by tax collectors at the Post Office and Customs are driven by individual factors, namely the individual character/personality, the degree of responsibility towards their tasks and the specifications related to the role in public services. In addition, organizational factors also encouraged this discriminatory behavior, such as the poor leadership, the loose monitoring system and the procedures for customs services. The mental resilience of employees as tax collectors at the Post Office and Customs was weakened by the phenomenon of misbehaving. The mental resilience of employees as tax collectors were consisted of commitment, control, and challenge. The factors that drive the discriminatory and corrupt behaviors were individual factors and weak organizational elements of the customs service system.

Key words: misbehavior, discrimination, corruption, organizational and individual factor, mental resilience of the officers.