

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber Daya Manusia (*human resources*) menjadi titik berat sebuah organisasi yang baik untuk tumbuh dan berkembang, hal ini berguna untuk menjalankan segala fungsinya dengan optimal khususnya menghadapi dinamika perubahan lingkungan yang sedang terjadi. Perkembangan dunia saat ini terjadi sangat cepat dan pesat yang berakibat pada perubahan budaya. Sehingga organisasi dituntut memiliki budaya yang membedakan dengan organisasi lain yang sejenis.

Lingkungan yang berubah cepat berakibat pada perubahan budaya perusahaan, tidak hanya budaya organisasi yang mendukung kesuksesan sebuah perusahaan namun juga bagaimana organisasi tersebut dapat menumbuhkan komitmen organisasi yang dipahami sebagai ikatan kejiwaan individu terhadap organisasi. Akan tetapi selain Sumber Daya Manusia, perusahaan juga membutuhkan Sumber Daya Non-Manusia. Canggih dan lengkapnya Sumber Daya Non-Manusia yang dimiliki oleh perusahaan bukanlah jaminan bagi perusahaan untuk mencapai suatu keberhasilan. Jaminan keberhasilan ditentukan oleh Sumber Daya Manusia yang mampu mengelola, mengendalikan, dan mendayagunakan Sumber Daya Non-Manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Hal ini sesuai dengan Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surah Al-Ahqaf ayat 19, yaitu :

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِمَّا عَمِلُوا وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

“ dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan, dan agar Allah mencukupkan balasan perbuatan mereka dan mereka tidak dirugikan “

Menurut Pitra dan Rini (2014) Permasalahan yang sangat krusial dalam operasi perusahaan yaitu masalah karyawan dan kinerjanya. Banyak kajian menyoroti kinerja karyawan yang menunjukkan bahwa masalah-masalah terkait dengan kinerja perlu mendapatkan perhatian yang serius. Teori merupakan landasan dasar yang penting dalam pengorganisasian kinerja karyawan, hal ini mempunyai kekuatan yang melahirkan konsekuensi *behavioral* (tingkah laku).

Komitmen pegawai pada organisasi merupakan dimensi perilaku yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kekuatan pegawai dalam bertahan dan melaksanakan tugas dan kewajibannya pada organisasi. Komitmen di pandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Individu akan berusaha memberikan segala usaha yang dimilikinya dalam rangka membantu organisasi mencapai tujuannya. (Mathins dan Jackson, 2011)

Komitmen perusahaan dapat dilihat dari berbagai macam perspektif. Sisi karyawan, komitmen dicirikan dengan produktivitas dan penghargaan terhadap karyawan ; sisi pelanggan, berapa target dan jumlah jenis khalayak pelanggan ;

sisi investor, reputasi dan nilai intangible perusahaan. Komitmen pada organisasi berperan penting bagi kinerja karyawan dan dapat menjadi motivasi untuk bertanggung jawab dengan kewajibannya, sehingga karyawan dapat menghadapi setiap tantangan yang akan dihadapi dan mendapatkan kepuasan kerja sesuai yang diinginkan. (Opan, 2020)

Kepuasan kerja pada dasarnya bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan senang atau tidak dan puas atau tidak puas dalam bekerja. Untuk menciptakan tenaga kerja yang berprestasi dan juga terampil diperlukan unsur kepuasan lahir dan batin dalam diri pegawai itu sendiri. Melalui tingkat kepuasan tujuan kantor akan lebih mudah untuk dicapai dan akan menghasilkan mutu tenaga ahli, juga mendapatkan tenaga yang terampil, supaya hasil guna akan tercapai. (Ghozali, 2017)

Kepuasan kerja mempengaruhi produktivitas yang diharapkan manajer sehingga manajer perlu memahami apa yang harus dilakukannya untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan yang menjadi pelaku untuk menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan untuk mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja baiknya dinikmati dalam pekerjaan maupun luar pekerjaan untuk menunjang kinerja karyawan.

Selain komitmen organisasi organisasi dan kepuasan kerja, factor yang mempengaruhi kinerja yaitu budaya organisasi. Suatu organisasi biasanya dibentuk untuk mencapai suatu tujuan melalui kinerja segenap Sumber Daya Manusia yang ada di dalam organisasi (Wibowo, 2010). Budaya organisasi juga merupakan suatu system nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi, sehingga hal tersebut bisa membedakan organisasi tersebut dengan yang lainnya. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena adanya keterkaitan antara komitmen organisasi, kepuasan kerja, budaya organisasi dan kinerja karyawan.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai merupakan instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang kepabeanan dan cukai. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang terletak di Jalan Surabaya Nomor 2 Kota Malang. KPPBC TMC Malang merupakan instansi vertical Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah, melaksanakan tugas sebagaimana diatur dalam keputusan menteri Keuangan RI Nomor : 74/PMK.01/2009 tanggal 8 April 2009 yaitu “ Melaksanakan pelayanan dan pengawasan kepabeanan dan cukai dalam daerah dan wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai (KPPBC TMC) Malang melakukan pengoptimalan fungsi dan penyempurnaan tata kerja instansi vertical organisasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, untuk mencapai hal tersebut pihak instansi terus berupaya meningkatkan mutu

pelayanan, kualitas Sumber Daya Manusia dan menumbuh kembangkan kreativitas sebagai upaya terbaik bagi pengguna jasa Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara PAN Nomor : PER/09/M.PAN/5/2007 mengenai pedoman umum penetapan indicator kinerja utama di lingkungan instansi pemerintah. Serta keputusan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-25/BC/2009 tentang pengelolaan indicator kinerja utama di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, serta KEP-66/BC/2006 tanggal 14 Juni 2006 yang diubah dengan KEP-10/BC/2007 tanggal 18 Januari 2007 telah dibentuk tim percepatan reformasi kebijakan bidang pelayanan bea dan cukai. Aturan normative tersebut menjadi payung hukum sekaligus dasar bagi peningkatan kinerja pegawai di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Gusti, 2017).

Kebijakan yang diputuskan oleh Kementrian Keuangan dalam rangka reformasi birokrasi saat ini dengan diberikannya remunerasi bagi pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang merupakan bagian dari pegawai Kementrian Keuangan. Kepuasan kerja pegawai diharapkan meningkat setelah pemberian remunerasi, hal ini bertujuan untuk menjaga stabilitas karyawan, ikatan kerja sama, kepuasan kerja, motivasi, disiplin. Budaya organisasi yang mengalami perkembangan diharapkan meningkatkan kepuasan kerja pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini diberi judul “ Pengaruh *Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan* dengan

Budaya Organisasi sebagai Variabel Moderating Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang “

Pada penelitian terdahulu telah diuji pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dimana terdapat perbedaan pendapat yang dikemukakan oleh Imelda & Satria (2019) dengan Kardinah & Cahyadi (2019). Menurut Imelda, budaya organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Sementara, Kardinah & Satria mengemukakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kontribusi dari penelitian ini terdapat perbedaan dari penelitian-penelitian sebelumnya yaitu adanya penambahan variabel moderating dan pemilihan objek penelitian yaitu Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang. Objek tersebut dipilih karena Kota Malang memiliki nilai akuntabilitas kinerja yang tinggi 80.10 dengan predikat “ A “ menurut Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang?
3. Apakah Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dengan Budaya Organisasi sebagai variabel moderating pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah

1. Untuk menguji secara empiris Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang.
2. Untuk menguji secara empiris Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang.

3. Untuk mendapatkan bukti empiris dari pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Budaya Organisasi sebagai variabel moderating pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan setelah melakukan penelitian tersebut yaitu sebagai berikut.

1. Manfaat teoritis

Hasil dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi terkait pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang Akuntansi Sektor Publik, serta dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian lanjutan atau penelitian di kemudian hari.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Instansi

Sebagai bahan pertimbangan yang dapat dijadikan informasi kepada instansi demi perbaikan dan perkembangan pegawai mengenai komitmen organisasi, kepuasan kerja, budaya organisasi, dan kinerja karyawan.

b. Bagi Masyarakat

Dapat digunakan sebagai informasi untuk mendapatkan gambaran sebab-akibat suatu fenomena atau perubahan social serta dapat digunakan untuk menemukan solusi kemungkinan terbaik dalam memecahkan masalah social yang terjadi di lingkungan masyarakat.

c. Bagi Penulis

Sebagai sarana bagi peneliti untuk penerapan teori dari mata kuliah yang pernah dipelajari selama perkuliahan, dengan demikian dapat memperdalam wawasan dan pengetahuan serta berguna dalam dunia kerja nantinya.