

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kinerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung sangat dipengaruhi oleh budaya kerja yang diterapkan dalam organisasi. Budaya kerja merupakan fondasi utama yang membentuk perilaku, sikap, dan motivasi pegawai dalam menjalankan tugasnya sehari-hari. Sebuah studi yang dilakukan pada tahun 2020 menyoroti pentingnya pelatihan (diklat), kepemimpinan, dan budaya organisasi sebagai faktor kunci yang memengaruhi motivasi kerja serta kinerja pegawai di kantor ini. Kepemimpinan yang efektif berperan sebagai penggerak utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, di mana pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaiknya. Dengan demikian, budaya kerja yang positif dan terstruktur dengan baik mampu menciptakan sinergi antara pegawai dan organisasi, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keberhasilan implementasi budaya kerja sangat bergantung pada komitmen pimpinan dan partisipasi aktif seluruh pegawai dalam menjalankan nilai-nilai organisasi secara konsisten, sehingga tercipta suasana kerja yang harmonis dan produktif di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang (Edy Novriady, 2020).

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks instansi pemerintahan, seperti Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung, kinerja pegawai menjadi indikator utama dalam mengukur efektivitas pelayanan publik. Untuk mencapai kinerja yang optimal, berbagai faktor perlu diperhatikan, termasuk budaya kerja, etos kerja, dan kualitas sumber daya manusia (SDM).

Budaya kerja merupakan sistem nilai, norma, dan kebiasaan yang dianut oleh organisasi dan pegawainya, yang mampu membentuk perilaku kerja sehari-hari. Menurut penelitian Putri dan Wahyuni (2019), budaya kerja yang positif dapat meningkatkan produktivitas pegawai dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung kolaborasi tim. Sebaliknya, budaya kerja yang kurang mendukung dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Indikator dari budaya kerja meliputi keterbukaan, rasa saling menghormati, dan komitmen terhadap nilai-nilai organisasi (Sumber: Putri & Wahyuni, 2019).

Selain budaya kerja, etos kerja juga memiliki peran penting dalam menentukan kinerja pegawai. Etos kerja mengacu pada sikap, semangat, dan dedikasi pegawai terhadap pekerjaan mereka. Penelitian oleh Prasetyo et al. (2020) menunjukkan bahwa etos kerja yang tinggi dapat meningkatkan tanggung jawab dan komitmen pegawai terhadap tugas yang diberikan, sehingga berkontribusi pada pencapaian target organisasi. Indikator etos kerja mencakup disiplin, tanggung jawab, kejujuran, dan kerja keras (Sumber: Prasetyo et al., 2020).

Kualitas SDM tidak kalah pentingnya dalam mendukung kinerja organisasi. Kualitas SDM mencakup kompetensi, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai. Menurut Wijaya dan Sari (2021), peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam menghadapi tantangan pekerjaan, terutama dalam era digitalisasi yang menuntut adaptasi terhadap teknologi. Indikator kualitas SDM meliputi tingkat pendidikan, keterampilan teknis, kemampuan inovasi, dan adaptasi terhadap perubahan (Sumber: Wijaya & Sari, 2021).

Kondisi ideal yang diharapkan dari budaya kerja adalah adanya lingkungan kerja yang kolaboratif, harmonis, dan berorientasi pada tujuan organisasi. Untuk etos kerja, kondisi idealnya adalah pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi, tanggung jawab penuh terhadap tugas, serta menjunjung tinggi integritas. Sementara itu, kondisi ideal kualitas SDM adalah pegawai yang kompeten, inovatif, dan mampu mengikuti perkembangan teknologi serta kebutuhan organisasi.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung sebagai salah satu instansi strategis di bidang keuangan dan perdagangan internasional menghadapi tantangan yang kompleks dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Sebagai institusi yang bertanggung jawab atas pengawasan dan pelayanan bea dan cukai, kantor ini dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan transparan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui penguatan budaya kerja, peningkatan etos kerja, dan pengembangan kualitas SDM.

Berikut adalah Hasil Angket Observasi Kinerja Pegawai kinerja pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung selama 1 tahun yang berjumlahkan 20 pegawai:

Tabel 1.  
Data Hasil Angket Observasi Kinerja Pegawai

No	PERNYATAAN	SB	B	C	KB	TB
KINERJA						
1	Bapak/Ibu mampu melampaui target pekerjaan yang ditentukan oleh instansi	15%	20%	30%	35%	0%
2	Hasil pekerjaan Bapak/Ibu sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh pimpinan.	10%	40%	25%	25%	0%
3	Bapak/Ibu tidak pernah menunda-nunda waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.	15%	20%	35%	30%	0
4	Bapak/Ibu tidak pernah absen tanpa keterangan/ tanpa alasan yang penting dalam menyelesaikan pekerjaan.	25%	30%	25%	20%	0%
5	Bapak/Ibu selalu berdiskusi dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.	10%	20%	30%	40%	0%

Sumber: Hasil Observasi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil angket observasi kinerja pegawai yang dibagikan secara acak kepada 20 pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung. dapat dilihat bahwa untuk pernyataan pertama yaitu menunjukkan persentase sebanyak 35% yang menyatakan kurang baik, artinya masih terdapat pegawai yang belum mampu melampaui target pekerjaan yang sudah ditentukan oleh instansi. Kemudian pernyataan kedua sebesar 25% yang menyatakan

kurang baik, berarti hasil pekerjaan yang diselesaikan oleh pegawai masih ada yang belum sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Pegawai menganggap tugas yang dikerjakan merupakan sebatas tanggung jawab biasa tanpa memikirkan hasil dan standar yang akan dicapai. Pada pernyataan ketiga sebesar 30% yang menyatakan kurang baik, sehingga pegawai mengakui bahwa mereka dalam menyelesaikan tugas masih menunda-nunda. Selanjutnya pernyataan keempat sebesar 20% yang menyatakan kurang baik, berarti masih terdapat pegawai yang tidak hadir tanpa alasan maupun pegawai yang masih keluar kantor pada jam kerja. Pernyataan kelima sebesar 40% yang menyatakan kurang baik, berarti beberapa pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya tidak melakukan diskusi dengan rekan kerjanya, hal itu disebabkan karena setiap pegawai sudah mempunyai tugas pokok dan fungsinya masing masing. Berdasarkan data tersebut, maka peningkatan kinerja pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung masih perlu ditingkatkan lagi, karena tercapainya tujuan suatu organisasi dapat dilihat dari kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan bekerjasama dari kinerja pegawainya. Kemampuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya serta mewujudkan kualitas kerja pegawai, perlu adanya dukungan dari seorang pemimpin supaya secara cepat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya kerja, etos kerja, dan kualitas SDM terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung. Dengan memahami

hubungan antara ketiga faktor tersebut, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dan mendukung pencapaian visi serta misi organisasi.

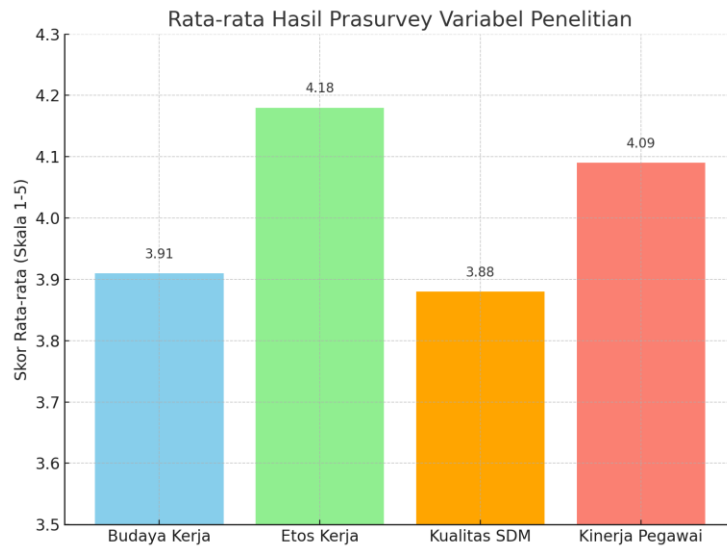
Hubungan antara budaya kerja, etos kerja, dan kualitas SDM terhadap kinerja pegawai sudah banyak dibahas dalam literatur. Namun, gap penelitian terletak pada kurangnya studi yang spesifik membahas interaksi ketiga variabel ini secara bersamaan dalam konteks instansi pemerintahan, khususnya di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengaitkan kondisi ideal dari masing-masing variabel dengan implementasi strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam sektor ini. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk mengisi celah tersebut dengan memberikan analisis mendalam mengenai pengaruh dan hubungan ketiga variabel tersebut terhadap kinerja pegawai.

Untuk mendukung penelitian ini, dilakukan prasurvey terhadap 20 Pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung. Hasil prasurvey menunjukkan adanya beberapa permasalahan terkait budaya kerja, etos kerja dan Kualitas SDM yang dapat memengaruhi kinerja pegawai. Berikut adalah hasil prasurvey yang dirangkum dalam tabel:

Tabel 2. Permasalahan Penelitian

No	Topik Penelitian	Indikator	Kondisi Saat Ini	Kondisi Ideal
1	Budaya Kerja Schein, E. H. (2010)	Keterbukaan, saling menghormati, komitmen	Kurangnya keterbukaan antar pegawai	Lingkungan kerja yang kolaboratif dan harmonis
2	Etos Kerja Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021)	Disiplin, tanggung jawab, kejujuran, kerja keras	Tingkat disiplin pegawai belum konsisten	Pegawai dengan semangat kerja yang tinggi
3	Kualitas SDM Armstrong, M., & Taylor, S. (2020)	Pendidikan, keterampilan teknis, kemampuan inovasi, adaptasi	Keterampilan teknis belum merata di semua pegawai	Pegawai yang kompeten dan adaptif terhad

Tabel ini memberikan gambaran awal terkait permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Dengan tabel ini, diharapkan dapat mempermudah analisis dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai.



Gambar 1.  
Hasil Prasurvey terhadap empat variabel utama

Etos Kerja (4.18) memperoleh skor tertinggi, menunjukkan bahwa semangat kerja, disiplin, dan tanggung jawab para pegawai dirasakan cukup baik oleh responden. Kualitas SDM (3.88) memiliki skor paling rendah, yang mungkin menunjukkan adanya kebutuhan peningkatan kompetensi, pelatihan, atau rekrutmen yang lebih selektif. Budaya Kerja (3.91) masih tergolong baik namun perlu pembenahan untuk mencapai kondisi ideal organisasi. Kinerja Pegawai (4.09) cukup tinggi, menunjukkan bahwa secara umum tugas diselesaikan dengan baik, meskipun masih bisa ditingkatkan. Karena Kualitas SDM berada di bawah variabel lainnya, organisasi dapat memfokuskan upaya pada pelatihan dan pengembangan pegawai. Etos Kerja yang tinggi mungkin menjadi faktor dominan yang membantu pencapaian kinerja meski kualitas SDM belum optimal. Budaya kerja juga masih bisa diperkuat agar mendukung peningkatan kinerja secara lebih menyeluruh. Prasurvey memberikan gambaran awal bahwa meskipun kinerja pegawai cukup baik, masih



terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam aspek kualitas SDM dan budaya kerja. Hal ini mendukung pentingnya dilakukan penelitian lebih lanjut secara kuantitatif dengan sampel lebih besar untuk menguji hubungan kausal antar variabel. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis mengambil judul penelitian **“Pengaruh Budaya Kerja, Etos Kerja dan Kualitas SDM terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh budaya kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung?
2. Apakah terdapat pengaruh etos kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas SDM terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung?
4. Apakah terdapat pengaruh budaya kerja, etos kerja dan Kualitas SDM secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisa :

1. Pengaruh budaya kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung.
2. Pengaruh etos kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung.
3. Pengaruh Kualitas SDM terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung.
4. Pengaruh budaya kerja, etos kerja dan Kualitas SDM secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan positif bagi pengelolaan sumber daya manusia di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung khususnya pada aspek kinerja pegawai.

2. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan yang bermanfaat dan agar dapat digunakan penelitian lebih lanjut.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.5.1. Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah Pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung.

### **1.5.2. Ruang Lingkup Objek Penelitian**

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini budaya kerja, etos kerja dan Kualitas SDM terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung.

### **1.5.3. Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Maret sampai Juli 2025.

### **1.5.4. Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung.

### **1.5.5. Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan Adalah bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Budaya Kerja, Etos kerja, Kualitas SDM dan Kinerja.**

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada skripsi ini sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tentang Pengaruh Budaya kerja, Etos Kerja dan Kualitas SDM terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan Budaya kerja, Etos kerja, Kualitas SDM dan kinerja pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Penelitian Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, sumber data, variabel penelitian, operasional variable, teknik analisis data, uji persyaratan instrument, metode analisis data, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai deskripsi data (deskripsi objek penelitian, deskripsi variabel penelitian), hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan

## **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian terakhir dari laporan penelitian ini yang berisi simpulan, dan saran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan lain yang dijadikan sebagai referensi dalam pembahasan skripsi/tesis.

## **LAMPIRAN**

.