

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

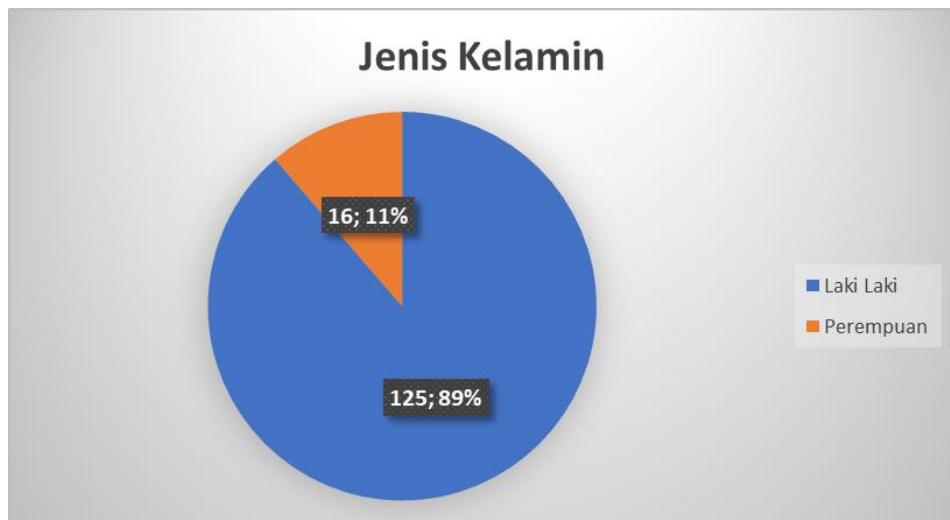
4.1 Deskripsi Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mempelajari kelompok atau sampel tertentu, mendapatkan data melalui kuesioner, mengkaji data kuantitatif atau statistik dan menguji hipotesis tertentu. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer dan dianalisis dengan menggunakan statistic deskriptif untuk menyimpulkan apakah hipotesis yang diajukan terbukti atau tidak. Data objek penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dengan mengirimkan kuesioner untuk dijawab oleh responden. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan Microsoft Excel dan SPSS versi 25. Rumusan masalah diukur dengan metode kausalitas yaitu masalah penelitian yang menanyakan keterkaitan yang bersifat sebab akibat antara dua objek pengamatan atau lebih yang disebut dengan variabel dimana salah satu variabel (independen) mempengaruhi variabel yang lain (dependen).

4.1.1 Deskripsi Responden

Karakteristik responden pada bagian ini peneliti membahas mengenai karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Data tersebut diambil dari masing-masing responden, pengambilan data responden dengan menggunakan teknik Sample Random Sampling, yaitu cara pengambilan sampel dengan memberi kesempatan yang sama untuk dipilih bagi

setiap individu atau unit dalam keseluruhan populasi. Sebelum melakukan tahap analisis data terlebih dahulu penulis akan memberikan penjelasan mengenai keterangan-keterangan responden dalam penelitian ini. Responden yang dicakup pada penelitian ini adalah pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung berjumlah 42 orang atau responden. Untuk mengetahui gambaran umum responden, maka berikut ini akan disajikan karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin dan usia Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung.

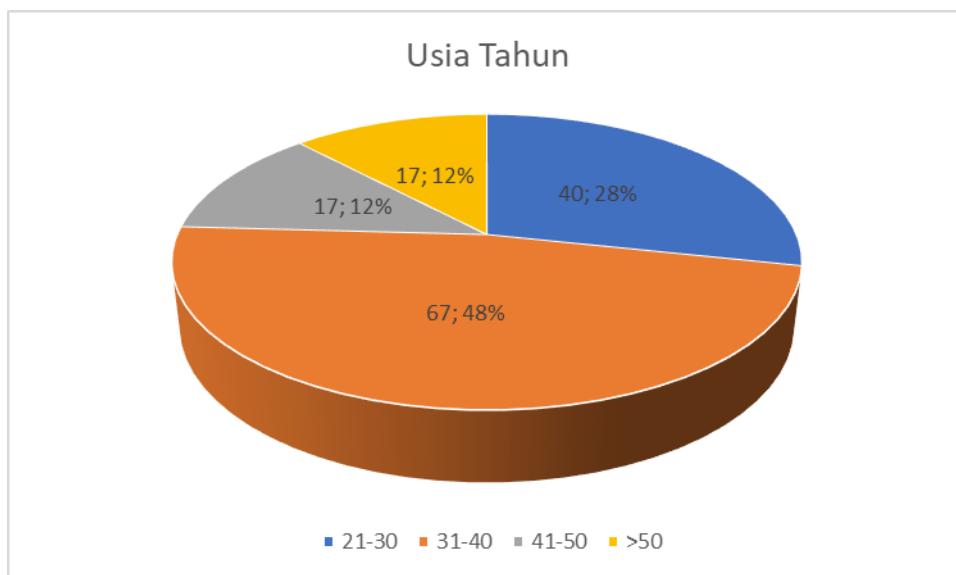


Gambar 3 Grafik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar tersebut menunjukkan komposisi jenis kelamin di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung. Dari diagram lingkaran yang ada, tampak bahwa persentase pegawai laki-laki mendominasi dengan jumlah sebesar 89%, sedangkan pegawai perempuan mencapai 11%. Hal ini menggambarkan bahwa proporsi tenaga laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan dalam instansi tersebut. Kondisi ini bisa menjadi cerminan

struktur sumber daya manusia di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung, yang mungkin dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti keterampilan, posisi jabatan, dan ketersediaan SDM dari masing-masing jenis kelamin. Proporsi yang lebih besar pada laki-laki juga memberikan gambaran bagaimana distribusi peran atau pekerjaan di lingkungan birokrasi tersebut.

Meskipun jumlah pegawai perempuan masih di bawah laki-laki, peran perempuan tetap penting dalam menjalankan fungsi pendidikan dan kebudayaan. Tren ini bisa menjadi acuan bagi pengambil kebijakan untuk mendorong kesetaraan gender dan peluang yang lebih baik bagi perempuan agar mampu berkontribusi lebih optimal di masa mendatang, sehingga tercapai keseimbangan yang lebih ideal dalam komposisi tenaga kerja dan pelayanan publik.



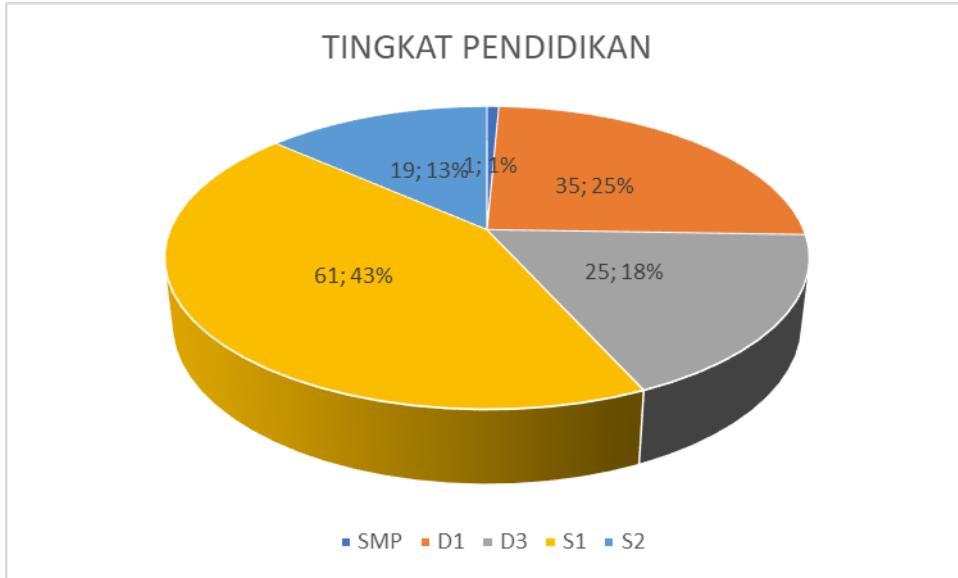
Gambar 4 Grafik Usia Responden

Berikut narasi tiga paragraf berdasarkan gambar distribusi jenis kelamin di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar

Lampung. Gambar tersebut menunjukkan komposisi distribusi usia pegawai di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung. Terlihat bahwa kelompok usia terbanyak adalah 41-50 tahun dengan proporsi hanya 12%. Ini menunjukkan bahwa pegawai berada di usia matang yang biasanya memiliki pengalaman cukup dalam bidang pekerjaan mereka. Kelompok usia di atas 50 tahun menempati persentase sama 12%, yang mencerminkan keberadaan pegawai senior yang mungkin sudah memiliki jam terbang tinggi dan penguasaan kompetensi yang matang. Keberadaan mereka sangat penting sebagai sumber pengetahuan, pembimbing, dan pelaku utama dalam pengambilan keputusan di organisasi tersebut.

Sementara itu, pegawai dengan usia muda dan awal karir, yaitu usia 21-30 berjumlah 28% dan 31- 40 tahun berjumlah 48%, hal ini sangat baik dan cukup penting demi keberlangsungan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung, agar dapat memperkuat keberlanjutan organisasi dan menyuntikkan ide-ide segar serta inovasi dalam pelayanan

Secara keseluruhan, distribusi usia ini menggambarkan keseimbangan antara pengalaman dan keberlanjutan tenaga kerja di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung. Strategi pengelolaan sumber daya manusia harus mampu memanfaatkan potensi senior sekaligus mendorong pengembangan pegawai muda agar dinas ini tetap adaptif dan progresif menghadapi tantangan ke depan.



Gambar 5 Grafik tingkat pendidikan Responden

Diagram lingkaran di atas menggambarkan distribusi tingkat pendidikan dari para responden pegawai di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung. Data ini menunjukkan tingkat pendidikan terakhir yang telah diselesaikan oleh masing-masing pegawai yang menjadi responden dalam survei. Adapun rincian distribusinya adalah sebagai berikut:

S2 (Strata 2): 19 orang atau 13%, menunjukkan bahwa sebagian pegawai telah menempuh pendidikan pascasarjana. S1 (Strata 1): 61 orang atau 43%, berada di peringkat pertama, mencerminkan tingkat pendidikan sarjana yang cukup dominan. D3 (Diploma 3): 25 orang atau 18%, menunjukkan bahwa masih ada sebagian pegawai dengan latar belakang vokasional. D1: 35 orang atau 25%, tetap menjadi bagian dari komposisi pegawai. (SMP1): 1 orang atau 1%, merupakan proporsi terkecil dalam struktur pendidikan pegawai.

Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas pegawai memiliki latar belakang pendidikan tinggi (S1 dan S2), yaitu sebanyak 80 orang. Hal ini menunjukkan bahwa institusi ini memiliki sumber daya manusia yang cukup berkualifikasi, yang sangat penting dalam mendukung kinerja pelayanan dan pengawasan di bidang kepabeanan dan cukai. Sementara itu, keberadaan pegawai dengan pendidikan menengah atau vokasi (SMP, D1, D3) tetap signifikan dan menunjukkan keberagaman peran dan fungsi yang mungkin tidak semuanya membutuhkan kualifikasi akademik tinggi, tetapi lebih menekankan pada pengalaman dan keterampilan teknis.

4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil jawaban mengenai kuesioner yang disebar pada 42 responden adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Jawaban Responden Variabel Budaya Kerja (X1)

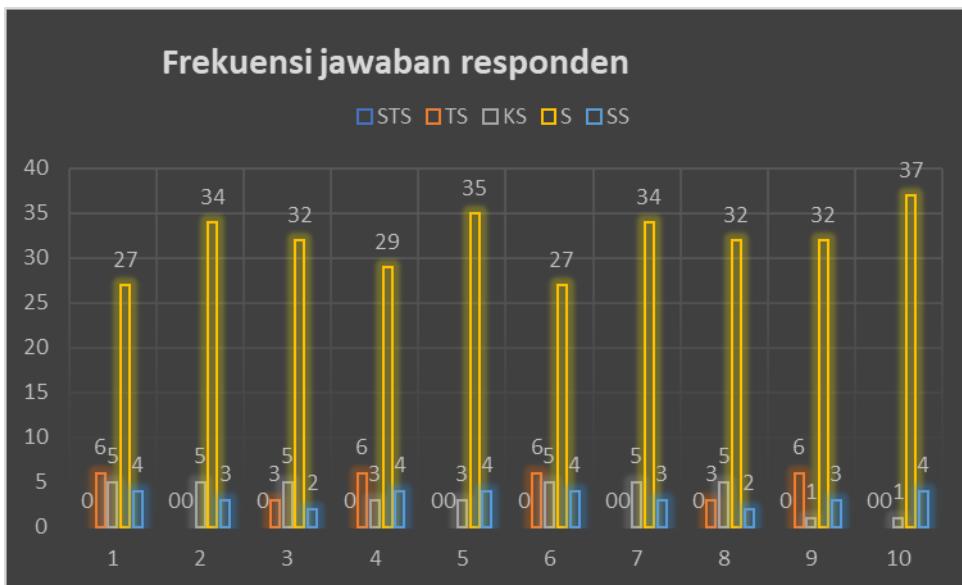
No	Pernyataan	JUMLAH RESPONDEN									
		STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X1.1	0	0	6	14,28	5	11,90	27	64,28	4	9,52
2	X1.2	0	0	0	0	5	11,90	34	80,95	3	7,14
3	X1.3	0	0	3	7,14	5	11,90	32	76,19	2	4,76
4	X1.4	0	0	6	14,28	3	7,14	29	69,04	4	9,52
5	X1.5	0	0	0	0	3	7,14	35	83,33	4	9,52
6	X1.6	0	0	6	14,28	5	11,90	27	64,28	4	9,52
7	X1.7	0	0	0	0	5	11,90	34	80,95	3	7,14
8	X1.8	0	0	3	7,14	5	11,90	32	76,19	2	4,76

9	X1.9	0	0	6	14,24	1	2,38	32	76,19	3	7,14
10	X1.10	0	0	0	0	1	2,38	37	88,09	4	9,52

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Berikut penjelasan hasil pada tabel uji 4.1. Tabel ini memuat jumlah dan persentase responden yang memilih lima pilihan sikap terhadap 10 pernyataan, yaitu: Berdasarkan Tabel Uji 1 mengenai budaya kerja yang terdiri dari sepuluh pernyataan (X1.1 hingga X1.10), hasil yang ditunjukkan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang sangat positif terhadap implementasi budaya kerja dalam organisasi atau lingkungan kerja yang diteliti. Tidak ada satu pun responden yang menyatakan “Sangat Tidak Setuju” (STS) terhadap semua pernyataan, yang menunjukkan tidak adanya penolakan ekstrem terhadap budaya kerja yang berlaku. Secara rinci, misalnya pada pernyataan X1.1, mayoritas responden (64,28%) menyatakan “Setuju”, diikuti oleh 9,52% yang “Sangat Setuju”. Hanya 14,28% yang “Tidak Setuju” dan 11,90% yang “Kurang Setuju”. Ini menunjukkan bahwa walaupun masih terdapat sedikit keraguan, mayoritas sudah mendukung pernyataan tersebut. Pada pernyataan X1.2 dan X1.5, terjadi dominasi yang sangat kuat pada respon “Setuju” dan “Sangat Setuju”. Sebanyak 80,95% responden “Setuju” dengan X1.2 dan 83,33% pada X1.5. Bahkan, pada X1.10, terdapat 88,09% responden yang menyatakan “Setuju” dan 9,52% yang “Sangat Setuju”, menunjukkan hampir tidak ada keraguan terhadap pentingnya nilai yang dinyatakan dalam item tersebut. Hal ini menegaskan bahwa nilai budaya kerja yang terkandung dalam pernyataan tersebut dianggap sangat relevan dan telah diinternalisasi oleh para responden. Sementara itu, pernyataan seperti X1.3, X1.4, dan X1.8 juga menunjukkan kecenderungan positif

dengan mayoritas responden berada di kategori “Setuju”, yakni masing-masing 76,19%, 69,04%, dan 76,19%. Meski terdapat respon pada kategori “Kurang Setuju” dan “Tidak Setuju”, jumlahnya relatif kecil, menunjukkan bahwa sebagian besar responden tetap menunjukkan sikap positif meskipun terdapat sedikit ketidakpastian. Secara umum, persepsi positif terhadap budaya kerja sangat menonjol dengan tingkat persetujuan tinggi dalam hampir seluruh pernyataan. Hal ini mengindikasikan bahwa elemen-elemen budaya kerja seperti kedisiplinan, tanggung jawab, komunikasi, kerja tim, dan profesionalisme telah dipahami serta dijalankan dengan baik dalam lingkungan kerja responden. Dukungan kuat ini menjadi landasan penting dalam membentuk etos kerja yang sehat dan produktif.



Gambar 6. Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Budaya kerja

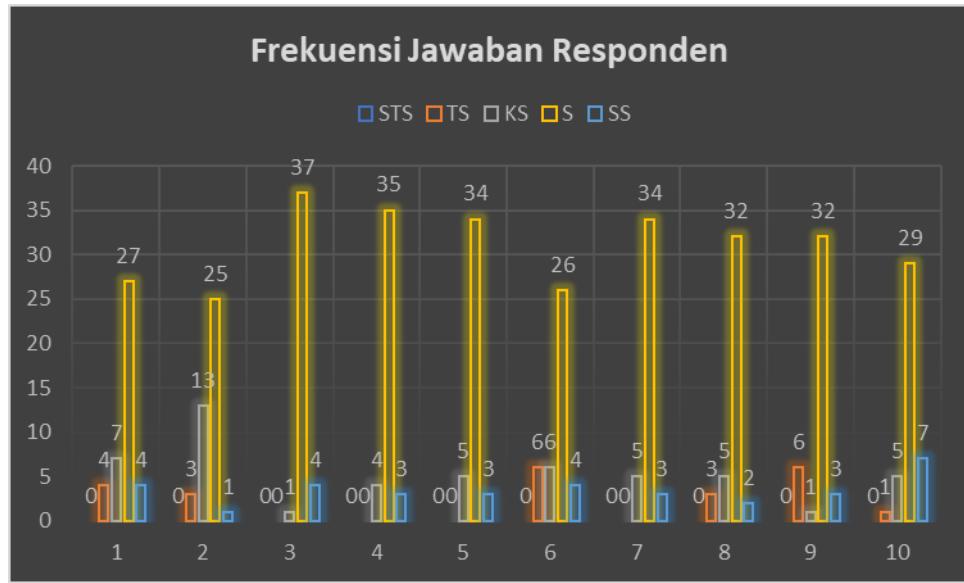
Tabel 7. Hasil Jawaban Responden Variabel Etos Kerja (X₂)

No	Pernyataan	JUMLAH RESPONDEN									
		STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X2.1	0	0	4	9,52	7	19,66	27	64,28	4	9,52
2	X2.2	0	0	3	7,14	13	30,95	25	59,52	1	2,38
3	X2.3	0	0	0	0	1	2,38	37	88,09	4	9,52
4	X2.4	0	0	0	0	4	9,52	35	83,33	3	7,14
5	X2.5	0	0	0	0	5	11,90	34	80,95	3	7,14
6	X2.6	0	0	6	14,28	6	14,28	26	61,90	4	9,52
7	X2.7	0	0	0	0	5	11,90	34	80,95	3	7,14
8	X2.8	0	0	3	7,14	5	11,90	32	76,19	2	4,76
9	X2.9	0	0	6	14,28	1	2,38	32	76,19	3	7,14
10	X2.10	0	0	1	2,38	5	11,90	29	69,04	7	16,66

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Tabel 7. menunjukkan distribusi respons dari 42 responden terhadap 10 pernyataan tabel ini menyajikan data jumlah dan persentase responden yang mengisi pilihan sikap pada setiap pernyataan dari lima kategori sikap: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Kurang Setuju (KS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Mayoritas besar memilih Setuju (S) pada tiap pernyataan, menunjukkan dukungan yang cukup kuat terhadap isi pernyataan. mengenai Etos Kerja, yang mencakup sepuluh indikator pernyataan (X2.1 sampai X2.10), terlihat bahwa mayoritas responden menunjukkan sikap sangat positif terhadap nilai-nilai yang merepresentasikan etos kerja dalam lingkungan kerja mereka. Tidak terdapat satu pun responden yang memilih kategori “Sangat Tidak Setuju” (STS) dalam seluruh pernyataan, menunjukkan tidak adanya penolakan ekstrem terhadap nilai-nilai etos kerja yang diuji.Secara rinci, berikut penjelasan tiap pernyataan: X2.1: Mayoritas responden (64,28%) memilih “Setuju”, dan 9,52% memilih “Sangat Setuju”, sementara 19,66% “Kurang Setuju” dan 9,52% “Tidak Setuju”. Ini menunjukkan adanya dukungan dominan terhadap pernyataan tersebut, meskipun ada sebagian kecil keraguan. X2.2: Tanggapan “Setuju” mendominasi dengan 59,52%, diikuti oleh “Kurang Setuju” sebesar 30,95%. Ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden mendukung, ada kebutuhan untuk memperkuat pemahaman terhadap nilai ini di sebagian kelompok. X2.3: Menunjukkan dukungan paling kuat terhadap etos kerja, dengan 88,09% “Setuju” dan 9,52% “Sangat Setuju”. Hanya 2,38% yang “Kurang Setuju”. Tidak ada yang “TS” atau “STS”. Ini mencerminkan tingkat penerimaan dan pemahaman yang sangat tinggi terhadap nilai yang diuji. X2.4 dan X2.5: Memiliki pola serupa, dengan dominasi tanggapan “Setuju” di atas 80% dan

“Sangat Setuju” di kisaran 7%. Tidak ada yang “TS” atau “STS”, menunjukkan sikap sangat positif terhadap nilai-nilai tersebut. X2.6: Memiliki tingkat “Tidak Setuju” dan “Kurang Setuju” masing-masing 14,28%, dengan mayoritas tetap “Setuju” (61,90%) dan 9,52% “Sangat Setuju”. Ini mencerminkan bahwa meski masih kuat secara umum, pernyataan ini cenderung lebih bervariasi dalam penerimaan dibandingkan item lain. X2.7: Konsisten dengan kecenderungan positif, 80,95% responden “Setuju”, 7,14% “Sangat Setuju”, dan sisanya “Kurang Setuju” (11,90%). X2.8 dan X2.9: Mayoritas responden kembali menyatakan “Setuju” di atas 76%, disertai respons kecil pada “Kurang Setuju” dan “Tidak Setuju”. Ini mengindikasikan keselarasan nilai etos kerja pada mayoritas individu. X2.10: Menarik karena memiliki proporsi “Sangat Setuju” yang lebih tinggi (16,66%) dibanding item lain. Dengan 69,04% “Setuju” dan hanya 2,38% “TS”, ini menunjukkan keyakinan kuat terhadap nilai tersebut. persepsi terhadap etos kerja dalam organisasi berada dalam kategori sangat baik, ditunjukkan oleh dominasi responden pada kategori “Setuju” dan “Sangat Setuju”. Perbedaan kecil dalam distribusi tanggapan pada beberapa item seperti X2.2 dan X2.6 menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan pemahaman atau penerapan nilai tertentu, tetapi secara keseluruhan, nilai-nilai etos kerja seperti tanggung jawab, kejujuran, kedisiplinan, kerja keras, dan komitmen sudah tertanam kuat dalam perilaku kerja responden.



Gambar 7. Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Etos Kerja

Tabel 8. Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas SDM (X_3)

No	Pernyataan	JUMLAH RESPONDEN									
		STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X3.1	0	0	5	11,90	6	14,28	28	66,66	3	7,14
2	X3.2	0	0	1	2,38	4	9,52	31	73,89	6	14,28
3	X3.3	0	0	4	9,52	17	40,47	21	50	0	90
4	X3.4	0	0	5	11,90	6	14,28	27	64,28	4	9,52
5	X3.5	0	0	6	14,28	5	11,90	27	64,28	4	9,52
6	X3.6	0	0	0	0	5	11,90	34	80,95	3	7,14
7	X3.7	0	0	3	7,14	5	11,90	32	76,19	2	4,76
8	X3.8	0	0	6	14,28	3	7,14	29	96,04	4	9,52
9	X3.9	0	0	0	0	3	7,14	35	83,33	4	9,52

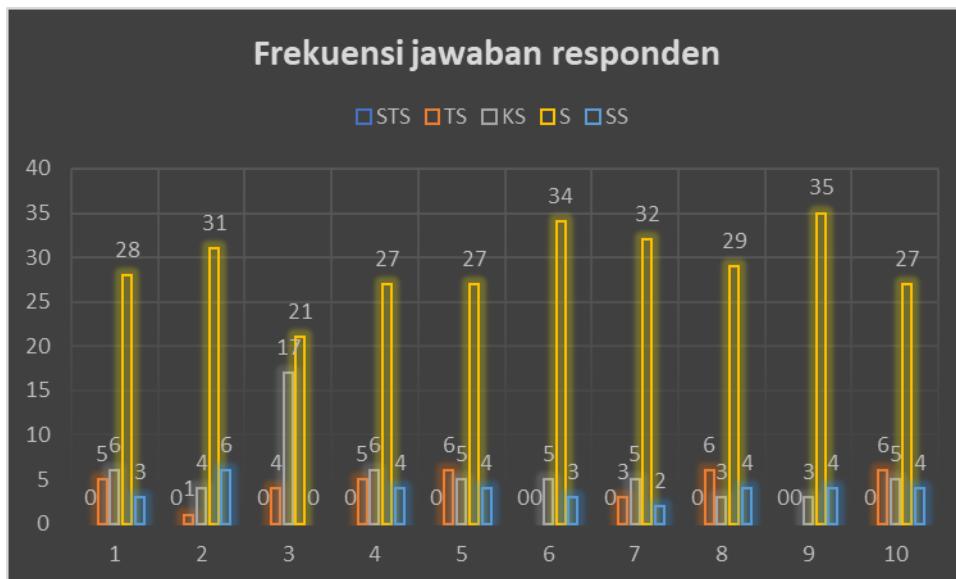
10	X2310	0	0	6	14,28	5	11,90	27	64,28	4	9,52
----	-------	---	---	---	-------	---	-------	----	-------	---	------

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Tabel 8. menunjukkan distribusi respons dari 42 responden terhadap 10 pernyataan yang mewakili variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Setiap pernyataan dinilai berdasarkan skala Likert dengan lima pilihan: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Kurang Setuju (KS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Dari tabel, tampak bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap indikator-indikator kualitas SDM.

Misalnya, pada pernyataan X3.1 yang menunjukkan aspek tertentu dari kualitas SDM, mayoritas responden (66,66%) menyatakan setuju dan 7,14% sangat setuju. Hanya sebagian kecil yang kurang setuju (14,28%) dan tidak setuju (11,90%). Ini mengindikasikan bahwa aspek tersebut sudah cukup baik di mata para pegawai. Hal yang serupa terlihat pada X3.2, di mana sebanyak 73,89% setuju dan 14,28% sangat setuju, sementara hanya sedikit yang tidak atau kurang setuju. Pernyataan X3.3 cukup menarik karena 50% responden setuju dan 40,47% kurang setuju, serta tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju maupun tidak setuju sama sekali. Ini mengisyaratkan bahwa meskipun sebagian besar setuju, masih ada keraguan dari sebagian besar responden terhadap indikator ini. Sementara itu, pada X3.6, tingkat kesepakatan sangat tinggi, dengan 80,95% responden setuju dan 7,14% sangat setuju, menunjukkan bahwa indikator ini mendapat dukungan sangat kuat sebagai bagian dari kualitas SDM. Secara keseluruhan, tren dalam tabel ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas SDM di lingkungan

kerjanya. Sebagian besar indikator memiliki proporsi “Setuju” dan “Sangat Setuju” yang sangat tinggi, dengan persentase pada kisaran 64% hingga 96%. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas SDM dinilai cukup baik dan mendukung pelaksanaan tugas-tugas organisasi secara optimal. Namun, pernyataan seperti X3.3 dan X3.8, yang memiliki persentase “Kurang Setuju” yang lebih tinggi dibanding lainnya, dapat dijadikan titik evaluasi untuk pengembangan lebih lanjut.



Gambar 8. Frekuensi jawaban responden kualitas SDM

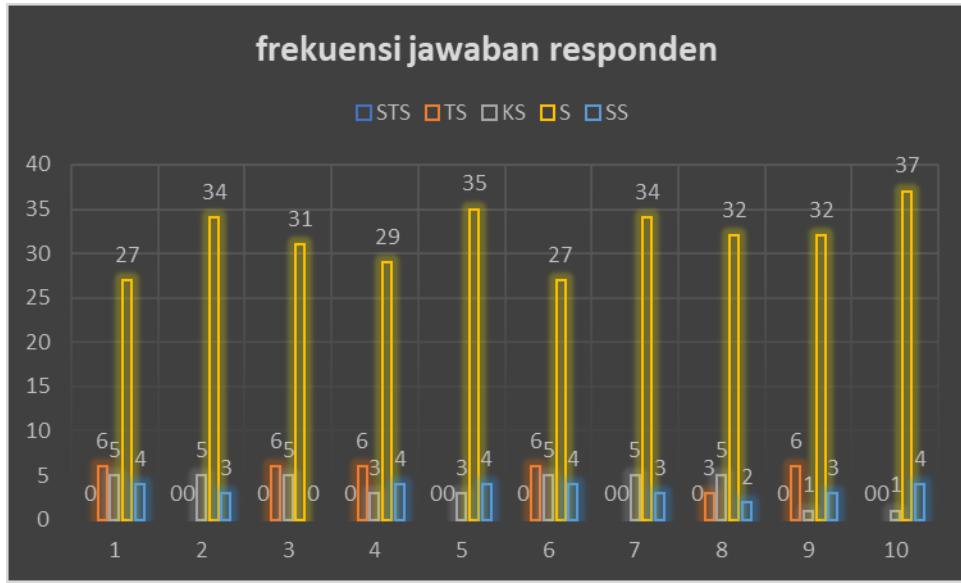
Tabel 9. Hasil Jawaban Responden Variabel Kinerja (Y)

No	Pernyataan	JUMLAH RESPONDEN									
		STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X4.1	0	0	6	14,28	5	11,90	27	64,28	4	9,52
2	X4.2	0	0	0	0	5	11,90	34	80,92	3	7,14
3	X4.3	0	0	6	14,28	5	11,90	31	73,80	0	0
4	X4.4	0	0	6	14,28	3	7,14	29	69,04	4	9,52
5	X4.5	0	0	0	0	3	7,14	53	83,33	4	9,52
6	X4.6	0	0	6	14,28	5	11,90	27	64,28	4	9,52
7	X4.7	0	0	0	0	5	11,90	34	80,95	3	7,14
8	X4.8	0	0	3	7,14	5	11,90	32	76,19	2	4,76
9	X4.9	0	0	6	14,28	1	2,38	32	76,19	3	7,14
10	X24.10	0	0	0	0	1	2,38	37	88,09	4	9,52

Sumber: Hasil data diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil uji tabel 9. pernyataan (X4.1 hingga X4.10). Setiap pernyataan direspon oleh responden dengan pilihan skala Likert: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Kurang Setuju (KS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan tanggapan “Setuju” dan “Sangat Setuju”, yang mengindikasikan bahwa persepsi mereka terhadap kinerja pegawai secara umum adalah positif. Sebagai contoh, pada pernyataan X4.2, sebanyak 80,92% responden menyatakan “Setuju” dan 7,14%

“Sangat Setuju”, sementara tidak ada yang menyatakan tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa aspek yang diukur oleh pernyataan X4.2 sangat disepakati sebagai bagian dari kinerja pegawai yang baik. Demikian pula, pada X4.5 terdapat persentase tertinggi dalam kategori “Setuju” sebesar 83,33% dan 9,52% “Sangat Setuju”, dengan nihil responden yang tidak setuju, menegaskan adanya konsensus kuat terhadap kualitas kinerja dalam aspek tersebut. Pernyataan lainnya seperti X4.3 dan X4.4 juga menunjukkan pola distribusi jawaban serupa, di mana dominasi tanggapan positif lebih menonjol dibanding negatif. Meskipun terdapat beberapa responden yang menyatakan “Kurang Setuju” seperti pada X4.1 dan X4.3 (masing-masing sebesar 14,28%), hal ini masih dalam jumlah kecil dibanding responden yang menyatakan “Setuju” dan “Sangat Setuju”. Secara keseluruhan, data dalam tabel ini memperlihatkan bahwa responden memiliki persepsi yang cukup baik terhadap kinerja pegawai. Tingginya persentase pada kategori “Setuju” dan “Sangat Setuju” di hampir semua indikator menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa pegawai menunjukkan kinerja yang memadai, baik dalam hal kualitas, kuantitas, tanggung jawab, kehadiran, maupun ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Temuan ini dapat dijadikan dasar bahwa kinerja pegawai sudah berada pada tingkat yang baik dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.



Gambar 9. Frekuensi jawaban responden kinerja

4.2. Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1. Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden terlebih dahulu dilakukan uji validitas yang diujicobakan kepada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujinya dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel. 10. Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
Budaya kerja (X1)	X1.1	0.737	0.304	Valid
	X1.2	0.705	0.304	Valid
	X1.3	0.462	0.304	Valid
	X1.4	0.581	0.304	Valid
	X1.5	0.622	0.304	Valid

	X1.6	0.737	0.304	Valid
	X1.7	0.705	0.304	Valid
	X1.8	0.462	0.304	Valid
	X1.9	0.541	0.304	Valid
	X1.10	0.679	0.304	Valid
Etos Kerja (X2)	X2.1	0.501	0.304	Valid
	X2.2	0.536	0.304	Valid
	X2.3	0.646	0.304	Valid
	X2.4	0.708	0.304	Valid
	X2.5	0.640	0.304	Valid
	X2.6	0.432	0.304	Valid
	X2.7	0.739	0.304	Valid
	X2.8	0.562	0.304	Valid
	X2.9	0.472	0.304	Valid
	X2.10	0.670	0.304	Valid
Kualitas SDM (X3)	X3.1	0.539	0.304	Valid
	X3.2	0.543	0.304	Valid
	X3.3	0.587	0.304	Valid
	X3.4	0.525	0.304	Valid
	X3.5	0.640	0.304	Valid
	X3.6	0.507	0.304	Valid
	X3.7	0.625	0.304	Valid
	X3.8	0.451	0.304	Valid
	X3.9	0.335	0.304	Valid
	X3.10	0.640	0.304	Valid
Kinerja (Y)	Y.1	0.711	0.304	Valid
	Y.2	0.715	0.304	Valid
	Y.3	0.321	0.304	Valid
	Y.4	0.609	0.304	Valid
	Y.5	0.639	0.304	Valid

	Y.6	0.711	0.304	Valid
	Y.7	0.715	0.304	Valid
	Y.8	0.395	0.304	Valid
	Y.9	0.586	0.304	Valid
	Y.10	0.648	0.304	Valid

Sumber: data diolah SPSS V25, 2025.

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa pengolahan dari semua variabel menunjukkan bahwa seluruh pearson correlation memiliki nilai lebih besar dari r tabel yang artinya seluruh pertanyaan tersebut bersifat valid dan seluruh pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid pada analisis berikutnya.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Data Uji Reliabilitas merupakan alat ukur yang menjadikan konsisten alat ukur untuk mengukur gejala yang sama di lain kesempatan. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha (α) $> 0,60$ sedangkan apabila nilai Cronbach Alpha (α) $< 0,60$ maka indikator yang digunakan variabel tersebut tidak reliabel.

Tabel. 11. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kondisi	Kesimpulan
Budaya Kerja (X ₁)	0.794	> 0.600	Reliability
Etos Kerja (X ₂)	0.736	> 0.600	Reliability
Kualitas SDM (X ₃)	0.725	> 0.600	Reliability
Kinerja Kerja(Y)	0.770	> 0.600	Reliability

Sumber: data diolah SPSS V25, 2025.

Hasil uji realibilitas diatas menunjukan bahwa semua variabel mempunyai nilai alpha yang $> 0,6$ sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal dan konsisten sehingga bisa digunakan berkali-kali.

4.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas yaitu bertujuan untuk menguji apakah nilai kesalahan taksiran model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2019). Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kolmogorov Smirnov Test dengan menggunakan program SPSS. Kriteria pengambilan keputusannya yaitu jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $\geq 0,05$ data berdistribusi normal.

Tabel 12. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.67902149
Most Extreme Differences	Absolute	.339
	Positive	.245
	Negative	-.339
Test Statistic		.339
Asymp. Sig. (2-tailed)		.0750 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: data diolah SPSS V25, 2025.

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,750.

Dikarenakan nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar dari tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ atau ($0,750 > 0,05$) maka berarti data terdistribusi secara normal. Dengan demikian uji normalitas ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

4.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinieritas dapat diketahui dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) (Ghozali, 2019). Jika nilai Tolerance > 0.1 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10, maka tidak terjadi Multikolinieritas.

Tabel 13. Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	.774	1.259		.615	.542	
	Budaya Kerja	.929	.066	.950	14.070	.000	.187 5.336
	Etos Kerja	.094	.083	.085	2.141	.0261	.155 6.441
	Kualitas	.050	.065	.050	1.774	.0444	.205 4.867
	SDM						

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

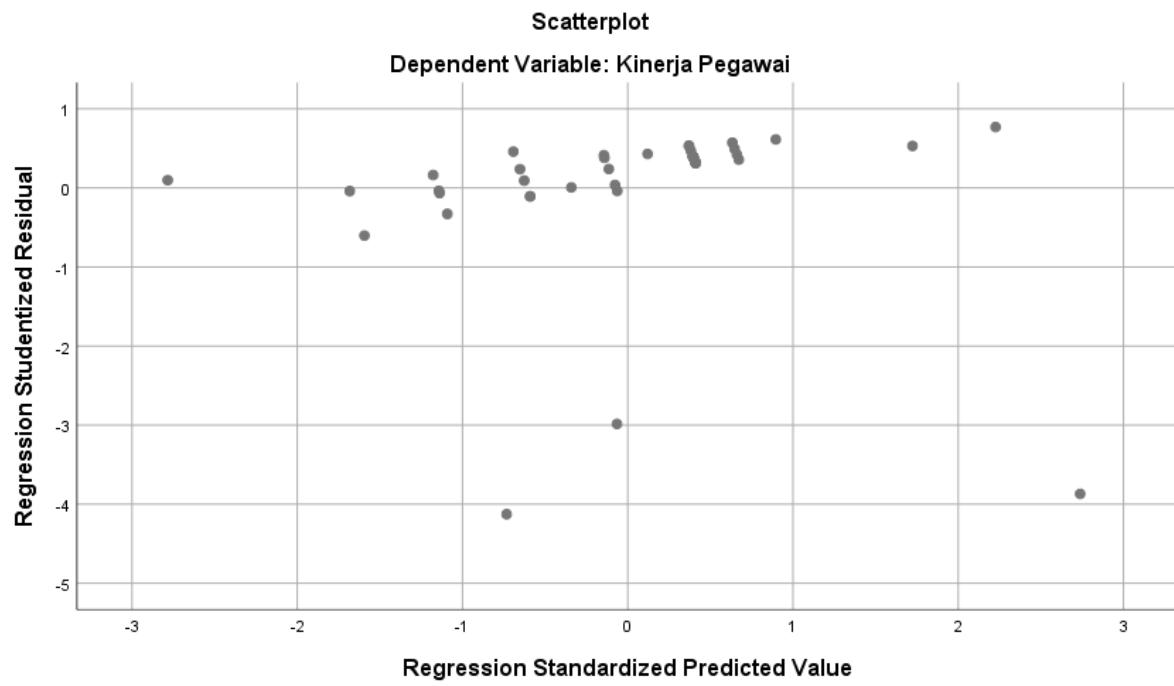
Sumber: data diolah SPSS V25, 2025.

Berdasarkan tabel 8 diatas, dapat dilihat bahwa variabel – variabel memiliki nilai tolerance lebih dari 0,1. Sedangkan hasil dari perhitungan varian inflanation factor (VIF), menunjukkan bahwa variabel – variabel independen memiliki nilai VIF kurang dari 10. Dimana jika nilai tolerance lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka tidak terdapat korelasi antara variabel bebas atau tidak terjadi multikolinieritas.

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan indikasi varian antar residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien. Situasi heteroskedaktisitas akan menyebabkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien dan hasil taksiran dapat menjadi kurang atau melebihi dari yang semestinya. Dengan demikian, agar koefisien-koefisien regresi tidak menyesatkan, maka situasi heteroskedaktisitas tersebut harus dihilangkan dari model regresi.

Berikut disajikan grafik heteroskedaktisitas dari penelitian ini:



Gambar 10. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan diagram di atas, scatterplot tidak membentuk suatu pola tertentu serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola tertentu ini membuktikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini berarti model regresi layak digunakan dan dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya.

4.4 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Dalam regresi linier berganda terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, yaitu residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, tidak adanya heteroskedaktisitas pada model regresi. Dan semua itu telah terpenuhi pada pembahasan sebelumnya. Estimasi model regresi linier berganda ini menggunakan software SPSS 25 dan diperoleh hasil output sebagai berikut.

Tabel 14. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	.774	1.259	.615	.542		
	Budaya Kerja	.929	.066	.950	14.070	.000	.187 5.336
	Etos Kerja	.094	.083	.085	2.141	.0261	.155 6.441
	Kualitas SDM	.050	.065	.050	1.774	.0444	.205 4.867

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: data diolah SPSS V25, 2025.

Dengan memperhatikan hasil regresi linier berganda maka didapat model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\text{Kinerja Pegawai} = 0.774 + 0.929 X_1 + 0.094 X_2 + 0.050 X_3 + e$$

Dari hasil persamaan regresi linier dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 0,774 menunjukkan jika variabel bebas (X1, X2, X3) diabaikan atau diasumsikan 0 maka besar Y adalah sebesar 0,774, artinya sebelum atau tanpa adanya variabel budaya kerja, etos kerja dan kualitas SDM maka besarnya Kinerja pegawai akan sebesar 0,774.
- 2) Koefisien regresi variabel budaya kerja (X1) yaitu sebesar 0,929, berarti bahwa apabila variabel budaya kerja (X1) berubah satu satuan, maka akan mengakibatkan perubahan variabel kinerja pegawai sebesar 0,929, dengan asumsi variabel lain konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah, yaitu jika variabel budaya kerja meningkat satu satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,929 satuan.
- 3) Koefisien regresi variabel etos kerja (X2) yaitu sebesar 0,094, berarti bahwa apabila variabel etos kerja (X2) berubah satu satuan, maka akan mengakibatkan perubahan variabel kinerja pegawai sebesar 0,094, dengan asumsi variabel lain konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah, yaitu jika variabel etos kerja meningkat satu satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,094 satuan.
- 4) Koefisien regresi variabel kualitas SDM (X3) yaitu sebesar 0,050, berarti bahwa apabila variabel kualitas SDM (X3) berubah satu satuan, maka akan mengakibatkan perubahan variabel kinerja pegawai sebesar 0,050, dengan asumsi variabel lain konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah, yaitu jika variabel kualitas SDM meningkat satu satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,050 satuan.

4.5 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

4.5.1 Uji Hipotesis (t)

Uji t (Uji Parsial) menunjukkan seberapa jauh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau individu. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%. Jika hasil penelitian nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikansi < 0,05 maka variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 15. Uji Hipotesis (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	.774	1.259		.615	.542		
	Budaya Kerja	.929	.066	.950	14.070	.000	.187	5.336
	Etos Kerja	.094	.083	.085	2.141	.0261	.155	6.441
	Kualitas	.050	.065	.050	1.774	.0444	.205	4.867
	SDM							

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: data diolah SPSS V25, 2025.

Berdasarkan tabel 10 diatas dapat diketahui bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial sebagai berikut:

- 1) Nilai dari t hitung variabel budaya kerja menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $14,070 > 1,682$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan bertanda positif. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima yang artinya Budaya kerja berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kinerja pegawai.
- 2) Nilai dari t hitung variabel etos kerja menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,141 > 1,682$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,0261 < 0,05$ dan bertanda positif. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima yang artinya etos kerja berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kinerja pegawai.
- 3) Nilai dari t_{hitung} variable kualitas SDM menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1,774 > 1,682$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,0444 < 0,05$ dan bertanda positif . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima yang artinya kualitas SDM berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kinerja pegawai.

4.5.2 Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah keseluruhan variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen dengan menggunakan level of significance 5%. Jika hasil penelitian nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 16. Uji Simultan F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	563.215	3	187.738	377.386	.000 ^b
	Residual	18.904	38	.497		
	Total	582.119	41			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Kualitas SDM, Budaya Kerja, Etos Kerja

Sumber: data diolah SPSS V25, 2023.

Berdasarkan tabel 11 diatas, maka dapat diketahui bahwa variabel independen pengaruh budaya kerja, etos kerja dan kualitas sumber daya manusia (SDM) terhadap kinerja pegawai secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan nilai Fhitung sebesar 377,386 dan nilai F tabel sebesar 3,232 dimana diketahui. F hitung > F tabel dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga artinya semua variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R2)

Koefisien Determinasi (R2) digunakan untuk mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Penelitian ini menggunakan nilai Adjusted R2 yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 17. Uji Koefisien Determinasi R2

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.984 ^a	.968	.965	.705	2.244

a. Predictors: (Constant), Kualitas SDM, Budaya Kerja, Etos Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: data diolah SPSS V25, 2025.

Berdasarkan tabel 12 diatas menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square (R2) sebesar 0,965 atau 96,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu budaya kerja (X1), etos kerja (X2) dan kualitas SDM (X3) sebesar 96,5% dan sisanya sebesar 3,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan dari hubungan dua variabel. Dari tabel diatas, menunjukkan nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah 0,984 yang berarti ketiga variabel independen memiliki hubungan yang sangat kuat.

4.6 Pembahasan

4.6.1 Pengaruh budaya kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja pegawai. Artinya, ketika budaya kerja meningkat satu satuan, Kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,929 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Dengan nilai t-hitung yang lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi (p-value) kurang dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa budaya kerja secara signifikan mempengaruhi Kinerja pegawai. Budaya kerja memiliki pengaruh

signifikan terhadap kinerja pegawai di instansi pemerintah seperti Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung. Budaya kerja mencakup nilai, norma, dan sikap yang dibangun dalam lingkungan kerja yang secara tidak langsung membentuk perilaku dan etos kerja pegawai. Dalam konteks bea cukai, budaya kerja yang disiplin, akuntabel, serta berorientasi pada pelayanan publik dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih produktif dan efisien dalam mengelola pengawasan dan pelayanan kepabeanan. Penelitian oleh Latif & Jonathan (2016) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja dan kinerja pegawai. Dengan menggunakan regresi sederhana, hasilnya menunjukkan persamaan $Y = 0,286 + 0,256X$ dan nilai koefisien korelasi $r = 0,404$, yang lebih besar dari r tabel ($0,245$ pada $N=45$, signifikansi 5%). Ini menandakan bahwa budaya kerja yang baik akan meningkatkan kinerja pegawai secara signifikan. Meskipun studi ini dilakukan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kutai Timur, hasilnya relevan dan dapat dikontekstualisasikan ke lingkungan kerja di Bea Cukai karena prinsip profesionalisme dan birokrasi yang serupa. Dengan demikian, penerapan budaya kerja yang kondusif seperti integritas, kerja sama tim, serta keterbukaan dalam komunikasi internal dapat memperkuat motivasi intrinsik pegawai. Di lingkungan KPPBC Bandar Lampung, budaya kerja yang mendorong transparansi dan efisiensi operasional akan sangat mendukung pencapaian target kinerja institusi, khususnya dalam konteks pelayanan publik dan pengawasan kepabeanan yang sering bersinggungan dengan risiko integritas. Oleh karena itu, peran kepemimpinan dalam membentuk dan menjaga budaya kerja positif menjadi faktor kunci dalam pengelolaan sumber daya manusia.

4.6.2 Pengaruh etos kerja Terhadap Kinerja pegawai

Berdasarkan hasil analisis etos kerja menunjukkan pengaruh positif yang lebih kecil dibandingkan dengan budaya kerja. Jika etos kerja meningkat satu satuan, Kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,094 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai t-hitung juga lebih besar dari t-tabel dan nilai signifikansi di bawah 0,05, yang mengindikasikan bahwa etos kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai.

Etos kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja pegawai, terutama dalam organisasi pelayanan publik seperti Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung. Etos kerja mencerminkan semangat, kedisiplinan, dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya. Dalam konteks Bea Cukai, pegawai dengan etos kerja tinggi akan lebih mampu menegakkan aturan kepabeanan, melayani pengguna jasa secara profesional, dan menghindari praktik-praktik yang tidak etis. Penelitian oleh Loise (2021) menunjukkan bahwa etos kerja memiliki pengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai. Dalam studi tersebut, pegawai yang menunjukkan antusiasme tinggi terhadap tugas dan memiliki kesadaran terhadap tanggung jawabnya mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan akurat. Etos kerja seperti integritas, ketekunan, dan komitmen menjadi indikator penting dalam penilaian kinerja yang berorientasi pada hasil dan pelayanan publik. Studi lain oleh Parera (UMM) juga mendukung temuan tersebut, di mana etos kerja menjadi variabel yang turut memperkuat hubungan antara budaya organisasi dan kinerja pegawai. Di

lingkungan KPPBC Bandar Lampung, penerapan etos kerja yang kuat akan berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan kepabeanan, kepatuhan hukum, dan pencapaian target penerimaan negara. Maka dari itu, penguatan nilai-nilai etos kerja melalui pelatihan, *reward system*, dan teladan pimpinan sangat diperlukan untuk membentuk lingkungan kerja yang berkinerja tinggi.

4.6.3 Pengaruh kualitas SDM Terhadap Kinerja Pegawai

Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan pilar utama dalam menentukan kinerja pegawai, terutama di lingkungan instansi strategis seperti Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung. SDM yang berkualitas ditandai oleh kompetensi teknis, keterampilan analitis, serta kemampuan komunikasi dan kepemimpinan yang baik. Dalam operasional bea cukai yang menuntut ketelitian, kecepatan layanan, serta integritas tinggi, kualitas SDM sangat menentukan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai. Penelitian oleh Yunus (2022) menunjukkan bahwa kompetensi SDM memiliki hubungan langsung terhadap kinerja pegawai Bea Cukai. Kompetensi tersebut mencakup kerja sama tim, kemampuan komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan yang berdampak langsung pada kinerja organisasi. Dalam studi di KPPBC Tanjung Perak Surabaya, peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan terbukti memperbaiki hasil kerja serta kemampuan pegawai dalam menangani permasalahan kepabeanan. Lebih lanjut, Nuryanto (2021) meneliti pengaruh kualitas SDM terhadap kualitas layanan pengguna jasa di KPPBC Tipe Madya Pabean B Medan. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas SDM tidak hanya berdampak pada

tugas administratif internal, tetapi juga pada kepuasan pemangku kepentingan eksternal. Ini menegaskan bahwa investasi dalam peningkatan SDM melalui pelatihan, rekrutmen selektif, dan pengembangan karier memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga relevan untuk diterapkan di KPPBC Bandar Lampung guna mendukung kinerja pelayanan dan pengawasan kepabeanan yang optimal.

4.6.4 Pengaruh budaya kerja, etos kerja dan kualitas SDM secara Bersama sama terhadap Kinerja Pegawai

Budaya kerja, etos kerja, dan kualitas sumber daya manusia (SDM) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai, termasuk di lingkungan strategis seperti Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung. Ketiga variabel ini saling melengkapi dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, disiplin, dan berorientasi pada pelayanan publik. Budaya kerja menentukan norma dan nilai yang dianut organisasi, etos kerja merefleksikan semangat individu, dan kualitas SDM mencerminkan kompetensi teknis maupun emosional pegawai. Penelitian oleh Ruslan et al. (2024) menyatakan bahwa budaya kerja dan etos kerja merupakan dua faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan, bersama dengan kompensasi. Dalam studinya, budaya kerja yang mendukung nilai integritas, kerja sama, dan pelayanan prima mampu menciptakan iklim kerja positif yang mendorong kinerja lebih tinggi. Ditambahkan pula bahwa etos kerja seperti ketekunan, kedisiplinan, dan semangat kerja tinggi menjadi penggerak utama pencapaian target organisasi. Sementara itu,

kualitas SDM memainkan peran esensial dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai.

Yunus (2022) menunjukkan bahwa kompetensi SDM, termasuk kemampuan komunikasi, analisis, dan kepemimpinan, berpengaruh signifikan terhadap kinerja di KPPBC Tanjung Perak Surabaya. Hasil serupa ditunjukkan oleh Nuryanto (2020) pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Medan, yang menyatakan bahwa kualitas SDM berkorelasi dengan kualitas pelayanan pengguna jasa dan pencapaian kinerja organisasi. Menariknya, studi oleh Parera (UMM) menekankan pentingnya etos kerja sebagai mediator antara budaya organisasi dan kinerja pegawai. Artinya, meskipun organisasi memiliki budaya kerja yang baik, tanpa etos kerja personal yang tinggi, efek budaya tersebut tidak akan optimal terhadap kinerja individu.

Dalam konteks bea cukai yang berhadapan langsung dengan kepatuhan hukum dan transaksi bernilai tinggi, kombinasi budaya kerja dan etos kerja yang kuat menjadi penopang utama kualitas layanan. Dengan demikian, peningkatan kinerja pegawai KPPBC Bandar Lampung tidak bisa dilepaskan dari penguatan ketiga aspek tersebut secara terintegrasi. Dibutuhkan strategi manajemen SDM yang tidak hanya fokus pada pelatihan teknis (kualitas SDM), tetapi juga internalisasi nilai-nilai budaya kerja yang adaptif serta pembinaan mentalitas kerja yang gigih dan bertanggung jawab. Pendekatan holistik ini akan menciptakan aparatur bea cukai yang profesional, berintegritas, dan mampu menjawab tantangan globalisasi perdagangan dan reformasi birokrasi.