

# **BAB I.**

## **PENDAHULUAN**

### **I. Latar Belakang Masalah**

Kinerja pegawai di suatu instansi atau organisasi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Di antaranya, promosi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja merupakan faktor utama yang dapat memengaruhi kinerja pegawai secara signifikan. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2024), dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia*, faktor-faktor seperti promosi, disiplin, dan lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja dan produktivitas. Ia menyatakan bahwa promosi yang adil, disiplin yang ditegakkan, dan lingkungan kerja yang kondusif akan meningkatkan motivasi serta kinerja pegawai. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung, sebagai salah satu lembaga yang berperan penting dalam pengawasan dan pelayanan bea dan cukai, menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa pegawainya memiliki kinerja yang optimal dalam menjalankan tugas-tugasnya. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana promosi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja memengaruhi kinerja pegawai di kantor ini.

Promosi kerja merupakan salah satu bentuk penghargaan yang diberikan kepada pegawai atas pencapaian dan kontribusinya dalam organisasi. Menurut Ahmad (2019), promosi kerja dapat meningkatkan motivasi pegawai, sehingga mereka lebih bersemangat dalam menjalankan tugas dan mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sari dan Nasution (2021) yang

menyatakan bahwa promosi kerja dapat memperbaiki kinerja pegawai dengan meningkatkan rasa kepuasan kerja dan loyalitas terhadap organisasi.

Selain promosi kerja, disiplin kerja juga berperan penting dalam menentukan kinerja pegawai.

Selanjutnya menurut penelitian oleh Winda Yulyarta Simanjuntak (2020:124) dengan judul penelitian “Pengaruh Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Riau Media Grafika atau Tribun Pekanbaru menyatakan pelaksanaan promosi jabatan yang telah dilaksanakan oleh manajemen Tribun Pekanbaru secara umum telah sesuai dan tepat sasaran. Namun ada komponen promosi jabatan yang kurang tepat yaitu aspek loyalitas, dimana komponen ini mendapatkan skor terendah dibandingkan dengan komponen lainnya. Kinerja karyawan Tribun Pekanbaru secara umum sudah berada pada level yang tinggi dalam artian kinerja karyawan Tribun Pekanbaru sudah baik dan sesuai dengan harapan perusahaan. Namun, seperti biasa ada komponen yang masih belum berada pada level tinggi, yaitu dimensi hasil kerja, dimana komponen ini berada pada skor level yang rendah dibandingkan dengan komponen yang lainnya. Promosi jabatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Riau Media Grafika/Tribun Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari analisis data yang diperoleh dan diketahui yaitu  $t_{hitung} 12,242 > t_{tabel} 2,003$  dan  $Sig\ 0,000 < 0,05$ . Dari hasil analisis data diatas, maka hipotesa yang menyatakan bahwa adanya pengaruh promosi jabatan yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima.

Disiplin kerja yang tinggi akan mendorong pegawai untuk lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan waktu, serta lebih patuh pada

peraturan yang ada. Menurut Tanjung dan Suryana (2020), pegawai yang disiplin akan cenderung memiliki produktivitas yang lebih tinggi dan lebih mampu mencapai tujuan organisasi. Sebaliknya, kurangnya disiplin kerja dapat menghambat pencapaian kinerja yang optimal. Menurut penelitian terdahulu oleh Prastika Meilany (2022) dengan judul penelitian Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Indah Logistik menyatakan disiplin membuat karyawan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Hal ini berkaitan erat dengan pengaruh kinerja karyawan, apabila disiplin kerja dapat dijalankan maka semangat kerja mereka akan lebih baik. Disiplin memiliki kemampuan dan memotivasi karyawan mana yang masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Karena kemampuan dan motivasi yang dimiliki karyawan erat hubungannya dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Lingkungan menurut As'ad (2020:174) adalah keseluruhan atau setiap aspek dan gejala fisik dan sosial kultural yang mempengaruhi individu. Kerja adalah aktifitas manusia baik fisik maupun mental yang didasarkan adalah bawaan dan mempunyai tujuan yaitu mendapatkan kepuasan. Fraser dalam Robbins (2022: 209) menegaskan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu lingkungan dimana para pegawai tersebut melaksanakan tugas dan pekerjaannya sehari-hari, yang meliputi pelayanan pegawai, kondisi kerja dan hubungan pegawai.

Sedarmayanti (2021:57) berpendapat bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar di mana ia bekerja, metode kerjanya baik perorangan maupun kelompok. Nitisemito (2020:183)

mengemukakan lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Lingkungan kerja juga memengaruhi kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang kondusif, baik secara fisik maupun psikologis, akan mendukung terciptanya kinerja yang baik. Penelitian oleh Irawan dan Wijaya (2022) menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak mendukung dapat menyebabkan stres, kecemasan, dan penurunan motivasi, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kinerja pegawai. Penelitian terdahulu oleh Ni Made Rena Prillian (2021) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan menyatakan pengaruh lingkungan kerja memiliki hubungan dan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari analisis korelasi antara lingkungan kerja dengan kinerja karyawan diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,804, yang artinya ada hubungan yang positif yang kuat antara lingkungan kerja dengan kinerja karyawan. Sedangkan pengaruh lingkungan kerja diukur sebagai variasi persentase yang diperoleh hasil sebesar 64,6%, hal ini berarti menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 64,6% dan sisanya sebesar 35,4% disebabkan oleh faktor lain seperti kepemimpinan, komunikasi, penempatan dan karakteristik pekerjaan.

Sebagai langkah awal untuk memahami permasalahan yang ada di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung, dilakukan prasurvey terhadap 15 pegawai dengan mengajukan

pertanyaan terkait promosi kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja, dan kinerja pegawai. Hasil prasurvey tersebut dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel I. Prasurvein Permasalahan Penelitian

No	Indikator	Permasalahan	Jumlah Responden yang Mengalami Permasalahan	Persentase (%)
1	Promosi Kerja	Kurangnya peluang untuk promosi kerja secara adil	10	66.7
2	Disiplin Kerja	Ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan tugas	8	53.3
3	Lingkungan Kerja Fisik	Kondisi ruangan kerja yang kurang nyaman (sirkulasi udara, pencahayaan, dll.)	9	60.0
4	Lingkungan Kerja Psikologis	Rendahnya hubungan kerja yang harmonis antara pegawai	7	46.7
5	Kinerja Pegawai	Ketidaktepatan dalam mencapai target kinerja	6	40.0

Sumber : Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung 2024

Hasil prasurvey menunjukkan bahwa masalah utama yang dihadapi oleh pegawai meliputi kurangnya peluang promosi kerja yang adil (66,7%), kondisi lingkungan kerja fisik yang kurang nyaman (60%), dan masalah disiplin kerja (53,3%). Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut perlu diteliti lebih lanjut untuk memahami pengaruhnya terhadap kinerja pegawai.

Penelitian terkait pengaruh promosi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai lebih banyak dilakukan di sektor swasta atau instansi pemerintah umum. Penelitian yang spesifik pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung masih jarang

ditemukan. Fokus pada interaksi antarvariabel: Penelitian sebelumnya cenderung membahas setiap variabel secara terpisah, tanpa melihat interaksi antarvariabel, seperti bagaimana lingkungan kerja dapat memperkuat dampak promosi kerja terhadap kinerja pegawai. Perbedaan karakteristik organisasi: Banyak penelitian tidak memperhatikan karakteristik unik dari instansi pemerintah, seperti regulasi birokrasi dan keterbatasan struktur jabatan, yang memengaruhi implementasi promosi kerja, disiplin kerja, dan pembentukan lingkungan kerja.

Kinerja pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung belum menunjukkan hasil yang optimal karena masih terdapat ketimpangan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab antarpegawai. Sebagian pegawai belum mampu mencapai target kerja yang ditetapkan secara konsisten akibat kurangnya motivasi internal serta rendahnya dorongan untuk berprestasi. Hal ini terlihat dari penurunan efisiensi dalam penyelesaian pekerjaan dan belum maksimalnya inovasi dalam pelayanan publik. Selain itu, kurangnya sistem evaluasi kinerja yang berkesinambungan membuat pengawasan terhadap hasil kerja pegawai menjadi kurang efektif, sehingga sulit untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan yang ada secara tepat waktu.

Faktor-faktor seperti promosi jabatan, disiplin kerja, dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kondisi tersebut. Penelitian oleh Vincentius (2020) menunjukkan bahwa promosi jabatan, disiplin kerja, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Namun, jika sistem promosi tidak berbasis pada kinerja aktual, maka dapat memunculkan persepsi ketidakadilan yang menurunkan semangat kerja. Disiplin kerja yang belum optimal dan lingkungan kerja yang kurang

mendukung kenyamanan serta kolaborasi turut memperlemah efektivitas pelayanan publik di instansi tersebut. Kombinasi dari faktor-faktor tersebut menjelaskan mengapa kinerja pegawai belum sepenuhnya optimal di lingkungan Bea dan Cukai Bandar Lampung.

Merujuk pada uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Promosi Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja 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 promosi Jabatan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung ?
2. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung ?
3. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung ?
4. Apakah terdapat pengaruh promosi Jabatan, disiplin kerja dan lingkungan kerja 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 mengetahui :

1. Pengaruh promosi Jabatan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung.
2. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung .
3. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung .
4. Pengaruh promosi Jabatan dan disiplin kerja 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**

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Subjek



Subjek penelitian ini adalah variabel independen (X) dan dependen (Y). Variabel independen yaitu Promosi, Disiplin kerja dan Lingkungan Kerja. Sedangkan untuk variabel dependen yaitu Kinerja.

## 2. Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah Pegawai di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung tahun 2025.

## 3. Ruang Lingkup Waktu & Tempat

Penelitian di Kantor Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Bandar Lampung ini dilakukan mulai bulan Januari – Juli 2025.

## 4. Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ilmu pengetahuan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi teori pengembangan sumber daya manusia dan kinerja pegawai.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan dalam perumusan masalah. ruang lingkup 8 dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

### **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 tesis.

#### **LAMPIRAN**