

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di Era Globalisasi saat ini, teknologi berkembang pesat. Segala macam informasi bisa didapatkan dengan mudah hanya dalam hitungan detik. Hal ini dapat menimbulkan dampak baik positif maupun negatif. Salah satu dampak positifnya adalah masyarakat bisa dengan mudah mengakses dan memantau kegiatan pemerintah atau isu-isu yang terjadi di Indonesia, seperti masalah dan isu seputar perekonomian. Saat ini Pemerintah sudah mulai transparan dan terbuka dengan pencapaian-pencapaiannya membangun negeri. Pemerintah mulai memberikan pelayanan dan membagi hasil kinerjanya melalui website mereka. Disisi lain, juga dapat mengambil pelajaran dan ilmu dari sistem kerja Pemerintah. Begitu juga dengan instansi pemerintah besar yang berhasil dalam menjalankan programnya. Keberhasilan suatu perusahaan juga didukung oleh kinerja yang optimal dan pelayanan yang baik.

Kinerja yang optimal ini didukung dengan profesional kerja karyawan. Sikap profesional wajib dimiliki tidak hanya bagi yang berprofesi sebagai karyawan, tetapi setiap orang dengan berbagai latar belakang profesi. Kerja profesional itu meliputi karyawan menguasai pekerjaannya, mempunyai loyalitas dalam melakukan pekerjaan, mempunyai integritas yang tinggi, dan mempunyai komitmen terhadap organisasi tempatnya bernaung. Organisasi akan menjalankan aktivitas dimana para karyawan berada di tengah-tengah rekan kerja dan saling mendukung satu sama lain. Organisasi menyadari sumber daya manusia

merupakan hal yang paling menentukan keberhasilan dan kegagalan sebuah organisasi. Dalam suatu instansi pemerintah, karyawan yang tidak memberikan respon secara baik dapat menimbulkan permasalahan baru. Kinerja karyawan yang baik dapat dicapai melalui tanggung jawab pekerjaan yang diselesaikan dari sumber daya manusia yang berkualitas.

Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi kemajuan suatu instansi pemerintah, karena dengan kinerja karyawan yang baik suatu organisasi dapat mempertahankan eksistensi dan menunjang keberhasilan dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Sehubungan dengan hal seperti itu, hendaknya instansi pemerintah memperhatikan kinerja para karyawannya terutama karyawan yang memiliki kinerja dibawah standart yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh suatu instansi pemerintah. Karyawan yang memiliki standart dibawah rata-rata sebaiknya dibina agar lebih mengerti dan dapat meningkatkan kualitas kerjanya. Pentingnya sumber daya manusia yang baik itu sudah menjadi hal yang diharuskan oleh suatu instansi pemerintah, karena agar mampu bersaing dengan instansi pemerintah lainnya.

Menurut Bangun (2012) mendefinisikan kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*). Standart kinerja adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupakan pembanding atas tujuan atau target yang ingin dicapai. Hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang

karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standart kinerja. Standart pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standart pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui jumlah, kualitas, ketepatan waktu mengerjakannya, kehadiran, kemampuan bekerja sama yang dituntut pekerjaan tertentu.

Salah satu isu sentral dalam kinerja karyawan yang menjadi sorotan adalah komitmen karyawan dalam menjaga independensi lembaga yang akan berdampak pada tingkat kepercayaan publik pada proses pelayanan pita cukai. Menurut Edison, dkk (2016) komitmen adalah suatu bentuk kebulatan tekad atas sesuatu yang diyakini dari sebuah persepsi, sehingga kebijakan yang baik harus lahir dari sebuah komitmen. Menurut Safrizal (2014) peningkatan komitmen, kemampuan dan keterampilan sumberdaya manusia sangat dibutuhkan untuk peningkatan kinerja karyawan, oleh karena itu sangat diperlukan kebijakan-kebijakan yang tepat untuk mendukung hal tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan Baisary (2013) menyatakan bahwa komitmen berpengaruh secara positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Artinya semakin baik komitmen karyawan terhadap organisasi, maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Aspek penting lainnya yang menjadi perhatian instansi pemerintah dalam menciptakan kinerja yang baik yaitu aspek integritas yang juga merupakan komponen penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan, karena integritas berkaitan erat dengan komitmen. Orang yang gagal dalam berkomitmen

menunjukkan lemahnya integritas dalam dirinya. Integritas adalah suatu pola pikir dan karakter yang sesuai norma dan peraturan yang berlaku. Integritas diri berkaitan dengan sikap selalu mengedepankan tanggung jawab, kepercayaan, dan kesetiaan terhadap janji. Integritas mengharuskan seseorang untuk bersikap jujur dan transparan, berani, bijaksana dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Hal ini sesuai dengan pernyataan menurut Atosokhi (2014) yaitu :

*“integrity berkaitan juga dengan kinerja, suatu pencapaian hasil baik yang dicapai dengan selalu menjunjung tinggi kejujuran dan nilai-nilai moral lainnya. Kata integrity berasal dari akar kata “integrated”, yang berarti berbagai bagian dari karakter dan keterampilan berperan aktif dalam diri kita, yang tampak dari keputusan dan tindakan-tindakan”*

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Karapinar (2015) menunjukkan bahwa untuk dapat menghasilkan kinerja baik di tempat kerja, dalam dirinya seseorang harus memiliki sifat jujur, berani, berdaya juang, membangun hubungan baik, pandai mengorganisasikan diri sendiri, teratur, dan terencana dengan baik. Wujud kepemilikan integritas diri itu muncul dalam bentuk kinerja atau hasil kerja yang baik.

Selain itu, kompetensi karyawan juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Moklas (2015) menyatakan kompetensi adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kompetensi yang mumpuni pada diri karyawan akan berdampak pada penyelesaian tugas-tugas pekerjaan secara maksimal, sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan. Seorang karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Salwa, dkk (2018) kompetensi karyawan sangat menentukan kinerja karyawan

dalam organisasi. Karyawan yang tidak memiliki kompetensi akan berdampak pada kinerja yang buruk dan sebaliknya karyawan yang memiliki kompetensi yang baik akan berkinerja tinggi. Karyawan yang memiliki kompetensi yang tinggi akan memiliki kepercayaan diri yang baik untuk tidak membuat kesalahan pada saat bekerja dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan menurut Edison, dkk (2016) yaitu :

“kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*). Penguasaan karyawan perlu diperhatikan dalam menyelesaikan tuntutan pekerjaan untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian dan sikap atas pekerjaannya.”

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri (KPPBC TMC Kediri) merupakan instansi pemerintahan yang bertugas melayani masyarakat di bidang kepabeanan dan cukai di wilayah Kediri dan sekitarnya. Sebagai instansi pemerintah maka pelayanan yang diberikan oleh KPPBC TMC Kediri harus bisa memuaskan masyarakat atau perusahaan baik di bidang kepabeanan maupun cukai. Sebagai instansi pemerintah yang sudah memperoleh beberapa penghargaan maka kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang telah diberikan adalah prioritas utama KPPBC TMC Kediri. Pelayanan yang efektif dan efisien tentunya didukung oleh maksimalnya kinerja karyawan pemerintah pada instansi tersebut.

Kinerja karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri dapat dilihat dari hasil rekapan penilaian kinerja dari 2015 sampai 2017 dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Hasil Penilaian Kinerja Karyawan**

No	Perilaku Kerja	2015	2016	2017
1.	Orientasi Pelayanan	99,49	95,68	94,39
2.	Integritas	80,57	75,79	68,44
3.	Komitmen	67,63	74,94	69,00
4.	Disiplin	99,59	95,68	94,38
5.	Kerjasama	99,47	95,63	94,37
6.	Kepemimpinan	97,51	94,66	93,57
7.	Kompetensi	70,89	68,65	70,35

Sumber: Hasil olah data penilaian kinerja pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat kondisi kinerja karyawan saat ini di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri bahwa item integritas mengalami penurunan dari tahun 2015 sampai 2017, tetapi pada item komitmen dan kompetensi mengalami fluktuasi.

**Tabel 1.2**  
**Standar Nilai Kinerja Karyawan**

No	Nilai	Kategori
1.	91 – keatas	Sangat Baik
2.	80 – 90	Baik
3.	70 – 79	Cukup
4.	61-69	Kurang
5.	60 ke bawah	Buruk

Sumber: Peraturan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri

Hasil penilaian kinerja tersebut mengindikasikan bahwa kinerja yang ada di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri pada

item integritas termasuk dalam kategori kurang, item kompetensi termasuk dalam kategori cukup, dan pada item komitmen termasuk dalam kategori kurang.

Perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja karyawan, agar perusahaan dapat terus bisa berkembang. Karena dengan adanya kualitas kinerja yang baik dalam diri setiap karyawan, maka mampu mengoptimalkan kemampuannya untuk melakukan pekerjaannya. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya Orientasi Pelayanan, Integritas, Komitmen, Disiplin, Kerjasama, Kepemimpinan, dan Kompetensi. Dari data Tabel 1.1 menunjukkan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menjadi menurun pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri adalah variabel Integritas, Komitmen dan Kompetensi.

Menurut informasi yang didapat bahwa Integritas mengalami penurunan sejak tahun 2016. Kegiatan di lapangan masih menunjukkan kesenjangan integritas yang kurang dalam pelayanan pemesanan pita cukai. Dalam Peraturan UU No. 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi menjelaskan bahwa tindak pidana korupsi dapat merugikan berbagai sudut dari internal sampai dengan eksternal. Begitu juga dalam peraturan yang digunakan KPPBC TMC Kediri lebih spesifik yaitu yang pertama adalah Surat Edaran Menteri Keuangan No.SE-10/MK.01/2013 tentang Program Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan, kemudian yang kedua adalah Peraturan Menteri Keuangan No.83/PMK.01/2015 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam tiga peraturan di atas, jelas bahwa tindak pidana korupsi dan gratifikasi merupakan dasar peraturan yang

memberikan kontrol bagi karyawan untuk lebih profesional dan tidak melakukan hal yang melanggar. Maka dalam proses pelayanan pemesanan pita cukai, karyawan harus mempunyai kualitas integritas dan komitmen yang tinggi, jika kualitas integritas dan komitmen tinggi maka secara otomatis karyawan akan memiliki sikap yang profesional salah satunya adalah menghindari uang suap dari konsumen yang menginginkan proses secara instant. Hal ini secara langsung juga akan mempengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri.

Kejadian lain yang ditemukan adalah kurangnya kompetensi pada karyawan untuk mencapai kinerja yang ditetapkan. Hal ini disebabkan karena pada saat rolling karyawan bagian satu ke bagian lainnya harus mengikuti Pendidikan dan Latihan (Diklat) terlebih dahulu sehingga terdapat kekosongan pada bagian tersebut. Hal ini menyebabkan pekerjaan pada bagian tersebut tidak optimal dan disisi lain juga tidak efektif karena satu komputer hanya dapat diakses oleh satu orang dengan satu ID dan *password*, keadaan ini jelas menunjukkan bahwa satu pekerjaan hanya bisa *dihandle* oleh satu karyawan.

Secara konseptual, kinerja karyawan akan meningkat jika dipengaruhi oleh Integritas, Komitmen dan Kompetensi yang tinggi juga. Oleh karena itu sangat diperlukan kebijakan-kebijakan yang tepat untuk mendukung kinerja agar terus meningkat.

Berdasarkan penjelasan diatas bisa disimpulkan bahwa karyawan belum bisa sepenuhnya menunjukkan kinerja yang optimal dan dugaan peneliti ada hubungannya dengan beberapa faktor antara lain integritas, kompetensi, dan

komitmen yang dirasa kurang maksimal. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh keterkaitan antara faktor-faktor tersebut terhadap kinerja karyawan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Kediri dengan judul “ **Pengaruh Integritas, Kompetensi, dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan (Study Kasus Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri)**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi pokok permasalahan ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah integritas berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
- b. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
- c. Apakah komitmen berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?

## **1.3 Batasan Masalah**

1. Variabel yang dibahas dalam penelitian ini adalah:
  - a. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Integritas (X1), Kompetensi (X2), dan Komitmen (X3)
  - b. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kinerja karyawan (Y).
2. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri
3. Responden dalam penelitian ini adalah semua karyawan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang penulis buat ini adalah sebagai berikut :

- a. Menguji dan menjelaskan pengaruh integritas terhadap kinerja karyawan
- b. Menguji dan menjelaskan pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan.
- c. Menguji dan menjelaskan pengaruh komitmen terhadap kinerja karyawan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian yang penulis buat ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak berikut ini :

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penulis berharap hasil penelitian ini mempunyai nilai yang positif bagi pihak lain, juga sebagai bahan masukan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang objek yang diteliti maupun untuk dikembangkan dengan melakukan penelitian lebih lanjut.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang dapat digunakan dan diterapkan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri untuk lebih mengetahui tentang pengaruh integritas, kompetensi, dan komitmen terhadap kinerja karyawan sehingga Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Kediri mampu meningkatkan kinerja karyawannya dan berdaya saing dengan instansi pemerintah yang lain.