

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang Masalah**

Semakin ketatnya tingkat persaingan bisnis mengakibatkan organisasi dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Keberhasilan suatu organisasi atau organisasi ini dipengaruhi oleh kinerja pegawai (*job performance*) atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pegawai merupakan sumber daya yang penting bagi organisasi, karena memiliki bakat, tenaga, dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya.

Dalam rangka meningkatkan kinerja dari pegawainya, organisasi perlu memberi perhatian pada bahwa keinginan untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Ninuk Muljani (2002) menyatakan bahwa keinginan untuk memenuhi berbagai kebutuhan inilah yang dipandang sebagai pendorong atau penggerak bagi seseorang untuk melakukan sesuatu, termasuk melakukan pekerjaan atau bekerja. Seorang pegawai yang profesional tidak dapat melepaskan diri dari kenyataan bahwa mereka adalah individu yang juga mempunyai kebutuhan, keinginan, dan harapan dari tempatnya bekerja. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan inilah yang akan mempengaruhi kepuasan kerja yang ada pada setiap individu untuk melakukan segala sesuatu yang lebih baik dari lainnya di dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan baik, akan bekerja dengan rajin dan inovatif sedangkan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan buruk, akan melakukan pekerjaan secara malas, tidak disiplin, dan berperilaku negatif.

Kepuasan kerja pada pegawai dapat dipengaruhi beberapa faktor diantaranya adalah rotasi pekerjaan. Handoko (2012) mengatakan bahwa kepuasan kerja sebagai respon emosional menunjukkan perasaan yang menyenangkan berkaitan dengan pandangan karyawan terhadap pekerjaannya. Sedangkan Hasibuan (2013) mengemukakan bahwa “Rotasi adalah perubahan tempat karyawan tetapi masih pada *rangking* yang sama di dalam organisasi itu, istilah-istilah yang sama dengan Rotasi adalah mutasi, pemindahan dan *transfer*”. Mourdoukoutas (1994) menyatakan bahwa rotasi pekerjaan merupakan salah satu pilihan bagi organisasi agar pegawainya dapat menyesuaikan dengan perubahan kondisi kerja. Plich (1989) menambahkan bahwa rotasi pekerjaan berarti pegawai melakukan pekerjaan yang tidak biasanya mereka lakukan. Rotasi pekerjaan mendorong adanya penambahan kemampuan dan perilaku dari pegawai lama serta untuk orientasi dan penempatan pegawai baru.

Objek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Belawan. Objek ini dipilih karena Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Belawan adalah salah satu institusi yang secara konsisten melakukan perbaikan sistem mekanisme kerja demi mencapai kinerja pegawai yang optimal. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Belawan sebagai institusi negara merupakan abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi negara memiliki tanggung jawab dalam mengamankan penerimaan negara dari sektor bea masuk dan cukai, memberikan fasilitas kepada industri, melindungi masyarakat dari barang-barang berbahaya. Sebagai abdi masyarakat bertugas memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang akan memenuhi

kewajibannya dalam pembayaran bea masuk dan pajak dalam rangka impor. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Belawan dihadapkan pada tantangan dimana lembaga ini bertugas untuk menghimpun dana penerimaan negara dengan terus memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna jasa . Dalam hal pemungutan bea masuk diperlukan kekuasaan, namun di sisi pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Semakin beratnya tugas yang diemban untuk menghimpun penerimaan negara dari sektor bea masuk, semakin pesatnya perkembangan dunia usaha, dan juga semakin besarnya tuntutan pelayanan dari masyarakat pengguna jasa, menuntut Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan melakukan perbaikan sistem mekanisme kerja dan meningkatkan performance.

Dalam pelaksanaan kegiatan tidak jarang kinerja karyawan mengalami fluktuasi. Kondisi seperti itu disebabkan dengan terlalu lamanya seseorang dalam periode kerja di satu unit atau di satu pekerjaan saja. Akibatnya timbul kebosanan dan bahkan kejenuhan di kalangan mereka. Untuk mengurangi atau menghilangkan kebosanan dan kejenuhan para pegawai dalam pekerjaan, sering perusahaan atau instansi melakukan rotasi kerja kepada karyawan. Rotasi kerja bisa dilakukan secara teratur agar dengan rotasi tersebut dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai

Dari uraian tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan mengambil judul yaitu **“Pengaruh Rotasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari hasil perumusan masalah penelitian, maka dapat pula dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian yang akan digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang telah ditetapkan. Pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Apakah Rotasi Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan?
2. Apakah Kepuasan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan?
3. Apakah Rotasi dan Kepuasan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Rotasi Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Pegawai  
Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

2. Untuk Mengetahui Kepuasan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.
3. Untuk Mengetahui Rotasi dan Kepuasan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya mengenai pengaruh rotasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.
2. Bagi organisasi, penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam memperbaiki kinerja melalui rotasi dan kepuasan kerja.
3. Bagi pihak lain diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian dalam bidang yang sama dimasa yang akan datang.