

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC) adalah sebuah instansi pemerintahan, dimana Direktorat Jendral Bea dan Cukai dipimpin oleh seorang Direktur Jendral yang setara dengan unit Eselon 1 yang berada dibawah Kementerian Keuangan Indonesia, sebagaimana Juga Direktorat Jendral Pajak, Direktorat jendral Perbendaharaan, dan lainnya. Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC) memiliki tugas dan fungsi yaitu mengelola keuangan negara, antara lain memungut bea masuk berikut pajak dalam rangka impor (PDRI) meliputi (PPI; NImpor, PPhPasal 22, PPnBM) dan cukai. Sebagai mana diketahui bahwa pemasukan terbesar yang sering disebut dengan sisi penerimaan kedalam kas negara dari sektor perpajakan dan yang termasuk didalamnya adalah bea masuk dan cukai yang dikelola oleh DJBC. Selain itu, tugas dan fungsi DJBC untuk mengawasi kegiatan ekspordan impor, mengawasi peredaran minuman yang mengandung alkoholatau etil alkohol, dan peredaran rokokatau barang hasil pengolahan tembakau dan lainnya.

Untuk mencapai tugas dan fungsi dari Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC) memiliki nilai-nilai Kementerian Keuangan seperti a) Integritas : yang terkandung dalam Integritas makna bahwa dalam berpikir, berkata, berperilaku, dan bertindak, Pimpinan dan seluruh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Keuangan melakukannya dengan baik dan benar serta selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral, b) Profesionalisme : yang terkandung dalam profesionalisme makna bahwa dalam bekerja, pimpinan dan seluruh pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Keuangan melakukannya dengan tuntas dan akurat berdasarkan kompetensi terbaik dan penuh tanggung

jawab dan komitmen yang tinggi, c) Sinergi : yang terkandung dalam Sinergi makna bahwa pimpinan dan seluruh pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Keuangan memiliki komitmen untuk membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas, d) Pelayanan : yang terkandung dalam Pelayanan makna bahwa dalam memberikan pelayanan, Pimpinan dan seluruh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Keuangan melakukannya untuk memenuhi kepuasan pemangku kepentingan dan dilaksanakan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, dan aman, e) Kesempurnaan : yang terkandung dalam Kesempurnaan makna bahwa Pimpinan dan seluruh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kementerian Keuangan senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik. Sesuai dengan ketetapan yang ditetapkan ke Mentrian Keuangan di Jakarta pada tanggal 12 september 2011.

Untuk mencapai tujuan dan fungsi dari Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC) yang sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku di Kementerian keuangan, maka Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC) memiliki sumber daya manusia yang sangat penting dalam mengelola dan mengawasi kegiatan ekspor dan impor, serta menentukan kemajuan dan kemunduran suatu lembaga. DJBC juga membutuhkan tenaga kerja yang memiliki motivasi kerja yang tinggi untuk meningkatkan produktivitas lembaga. Sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting yang dimiliki oleh organisasi/perusahaan. Implikasi dari keberadaan sumber daya manusia sebagai investasi terpenting, maka hal yang perlu dilakukan oleh organisasi adalah di bidang sumber daya manusia (Fathoni, 2006).

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, penentu terwujudnya setiap tujuan organisasi. Tujuan ini tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan bagaimanapun canggihnya alat-alat yang

dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikuti sertakan. Mengatur karyawan adalah hal sulit dan kompleks, karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen yang dibawa kedalam organisasi. Karyawan tidak dapat diatur dan dikuasai sepenuhnya seperti mengatur mesin-mesin, modal, gedung dan lainnya (Malayu, 1997).

Karyawan sebagai sumber tenaga kerja yang berperan penting dalam suatu lembaga harus memberikan dan meningkatkan motivasi kerjanya sebagai karyawan. Hal ini disebabkan faktor motivasi kerja merupakan penentu dalam berhasil tidaknya suatu kinerja karyawan. Motivasi menyebabkan individu tersebut bertingkah laku untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Anaroga dan Widiayanti, 1990). Hal tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Munandar (1985) bahwa motivasi kerja adalah besar kecilnya usaha yang diberikan seseorang untuk melakukan tugas pekerjaannya. Hasil dan usaha ini tampak oleh bentuk penampilan kerja seseorang yang merupakan hasil interaksi atau fungsinya motivasi, kemampuan dan persepsi pada diri karyawan.

Motivasi kerja dinilai sebagai penggerak utama karyawan untuk dapat bekerja dengan baik dan maksimal pada suatu perusahaan. Deliarnov (1996) mengatakan bahwa motivasi merupakan suatu rangsangan dari dalam diri, gerakan hati, dan sebagainya yang menyebabkan orang melakukan suatu aktivitas atau tindakan seperti melaksanakan pekerjaan. Selanjutnya Terry (1995) mengatakan bahwa motivasi kerja adalah sebagai keinginan dari dalam yang mendorong seseorang untuk bertindak.

Donnel (dalam Deliarnov, 1996) menggambarkan motivasi kerja sebagai dorongan dan usaha untuk memenuhi atau memuaskan suatu kebutuhan atau tujuan seorang karyawan. Sudito (dalam Marjono, 2007) mengatakan bahwa motivasi kerja adalah faktor-faktor yang ada pada diri seseorang yang menggerakkan perilakunya untuk memenuhi berbagai tujuan

tertentu. Berdasarkan Skinner (dalam Marjono, 2007) mengatakan bahwa motivasi kerja adalah dorongan kerja yang timbul dari diri seseorang untuk berperilaku dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Kaitannya dengan objek penelitian karyawan yang dibutuhkan DJBC pada umumnya adalah individu yang bekerja dengan motivasi yang tinggi. Individu yang bekerja dengan motivasi yang tinggi adalah individu yang merasa senang dan mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya. Ia akan lebih berusaha untuk memperoleh hasil yang maksimal dengan semangat yang tinggi serta selalu berusaha mengembangkan tugas dirinya sesuai dengan potensi yang dimilikinya.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara dengan kepala kepegawaian umum (Pak W) bahwa motivasi kerja karyawan DJBC dapat dilihat dari hasil kerja karyawan. Hasil kerja karyawan dievaluasi setiap satu semester sekali untuk memberikan *feedback* kepada karyawan dalam meningkatkan produktivitasnya, Direktorat Jendral Bea dan Cukai sebagai instansi pemerintahan yang harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat maka instansi memberikan reward kepada karyawan dimana karyawan akan merasa senang dan dihargai dalam bekerja dan karyawan akan meningkatkan produktivitas kerja dan memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi dari Direktorat Jendral Bea dan Cukai.

Berdasarkan fenomena dilapangan masih adanya pelayanan yang belum maksimal dan belum sesuai dengan tujuan dan fungsi dari Direktorat Jendral Bea dan Cukai. Misalnya Masalah-masalah yang timbul jelas dengan adanya motivasi kerja yang kurang baik maka Direktorat Jendral Bea dan Cukai akan sulit untuk mencapai tujuan dari instansi. Masalah motivasi kerja yang belum terpecahkan dalam instansi ini erat kaitannya dengan iklim organisasi yang ada di DJBC.

Dalam salah satu faktor motivasi kerja terdapat kondisi lingkungan kerja (Iklim organisasi). Purnomosidhi (1996), iklim organisasi merupakan suatu suasana organisasi yang diciptakan oleh beberapa komponen yang membentuk nilai kebijaksanaan yang pelaksanaannya sesuai dengan kepentingan kelompok kerja. Komponen-komponen yang membentuk suasana ini meliputi: praktek pengambilan keputusan yang lebih partisipatif dan berpola kelompok, adanya arus komunikasi yang mengalir keseluruh jenjang organisasi secara memadai dalam jumlah dan mutu, terciptanya kondisi yang sedemikian rupa sehingga mendorong dan merangsang karyawan untuk bekerja giat, adanya pengharapan yang penuh terhadap sumber daya manusia sebagai dasar organisasi, adanya pengakuan pengaruh bawahan dalam melaksanakan tugas pekerjaan dan adanya penyediaan teknologi oleh organisasi secara memadai sesuai dengan kebutuhan untuk melaksanakan tugas pekerjaan.

Gambaran iklim organisasi yang terlihat dari nilai-nilai/aturan dan arahan dari pemimpin yang dapat membantu perwujudan dari iklim organisasi. Selain itu sebuah instansi publik sangat dibutuhkan tindakan yang persuasif dari pemimpin. Ini dikarenakan sebuah kinerja tidak akan maksimal apabila individu yang mengerjakan tidak pada kondisi yang baik dan mental yang baik. Oleh karena itu pentingnya iklim organisasi yang baik yang diberikan oleh pimpinan terhadap karyawannya. Seorang pimpinan harus jeli melihat bagaimana iklim organisasi yang akan diberikan kepada karyawan, seperti yang diketahui motivasi kerja dari setiap karyawan berbeda-beda maka iklim yang diberikan juga harus berbeda-beda dalam melakukan tugasnya.

Perusahaan pada hakikatnya merupakan kumpulan dari berbagai macam kegiatan yang terkait satu sama lain hingga menjadi satu kesatuan yang utuh. Mekanisme kegiatan tersebut mempengaruhi dan membentuk terciptanya iklim organisasi yang dirasakan oleh perusahaan tersebut. Karyawan mempunyai perbedaan dalam menangkap iklim organisasi, yang mungkin

dirasakan dapat memberi semangat dan motivasi dalam bekerja, atau justru sebaliknya sebagai suatu tekanan, yang dapat membuat perilaku karyawan tidak sejalan dengan iklim organisasi yang diharapkan. Oleh karena itu pengenalan iklim organisasi dapat dijadikan pedoman bagi pimpinan dalam menangani serta mengelola lingkungan yang berbeda-beda (Gibson, 1985).

Menurut Davis & Newstrom (1996) iklim organisasi adalah lingkungan manusia dimana para karyawan melakukan tugas dan kewajiban perusahaan mereka. Seperti udara dalam ruangan, iklim organisasi mengitari dan mempengaruhi segala hal yang terjadi dalam suatu perusahaan. Pada akhirnya, iklim dipengaruhi oleh hampir semua hal yang terjadi dalam suatu perusahaan. Para karyawan merasa bahwa iklim tersebut menyenangkan apabila mereka melakukan sesuatu yang bermanfaat dan menimbulkan perasaan berharga. Kebanyakan dari mereka ingin didengarkan dan diperlukan sebagai orang yang bernilai. Para karyawan ingin merasa bahwa perusahaan benar-benar memperhatikan kebutuhan dan masalah mereka.

Lingkungan atau iklim organisasi yang menyenangkan akan membuat karyawan merasa senang untuk tinggal didalamnya serta terpacu untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Deliana (2006) pada pegawai di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sumatera Utara. Hasil penelitian Deliana (2006) menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja pada karyawan. Hal ini mengidentifikasi bahwa semakin baik iklim organisasi maka semakin tinggi pula motivasi kerja. Kondisi seperti ini akan mengarahkan perusahaan menjadi semakin maju karena karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi terhadap perusahaan

Sesuai dengan pengamatan sementara peneliti bahwa lingkungan kerja atau iklim organisasi yang berada di kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC) Sumatera Utara memiliki lingkungan kerja yang cukup baik, hal ini terlihat dari struktur organisasi yang baik dimana semua karyawan menjalankan tugas sesuai dengan fungsi, setiap karyawan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya masing-masing serta adanya *reward* atau penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang berprestasi. Iklim organisasi yang ada juga dilihat dari adanya semangat kerja karyawan dan dukungan dari berbagai fasilitas yang ada, adanya semangat kerja karena dukungan pimpinan, adanya semangat kerja karena dukungan pimpinan, adanya pengawasan yang baik dari pimpinan dan semua pegawai dapat bekerja sesuai dengan struktur organisasi yang sudah ditetapkan.

Peneliti tertarik meneliti lebih dalam apakah iklim organisasi atau lingkungan pekerjaan seperti ini mempengaruhi terhadap motivasi kerja karyawan di kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC) Sumatra Utara adalah sebagai landasan berpikir peneliti dalam menuliskan judul.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat betapa pentingnya iklim organisasi dalam mensti mulus motivasi karyawan perusahaan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan mengadakan penelitian lebih mendalam dengan judul : “Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan Motivasi Kerja Karyawan Dikantor Wilayah Djbc Sumatera Utara”.

## B. Identifikasi Masalah

Karyawan yang bekerja di sebuah instansi adalah sumber daya manusia atau penduduk yang bekerja disuatu institusi baik pemerintahan maupun swasta, karyawan ini memiliki potensi untuk menjadi motor penggerak organisasi atau perusahaan. Jadi, karyawan yang bekerja dalam sebuah organisasi tentunya harus memiliki motivasi dalam pekerjaan. Menurut Gibson (1997) menjelaskan karyawan yang memiliki motivasi kerja cenderung akan menunjukkan disiplin yang tinggi dalam bekerja dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan dengan sendirinya akan memiliki nilai positif dalam bekerja dan berusaha mencapai prestasi kerja yang tinggi. Sebaliknya, akibat dari adanya motivasi yang rendah akan mengakibatkan kelumpuhan pada berbagai bidang, yang pada akhirnya akan menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.

Banyak faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yang salah satunya adalah iklim organisasi/ lingkungan pekerjaan yang terdapat di faktor eksternal dari motivasi kerja. Di mana iklim organisasi adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Iklim organisasi/ lingkungan kerja meliputi, tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut (Sutrisno, 2013).

Berdasarkan uraian di atas, maka timbul identifikasi masalah adalah sejauh mana karyawan memiliki motivasi kerja yang baik, dan seberapa besar hubungan iklim organisasi dan motivasi kerja yang dimiliki karyawan.



### **C. Batasan Masalah**

Didalam penelitian ini dibatasi permasalahan yang akan diteliti adalah Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan Motivasi Kerja Karyawan Dikantor Wilayah Direktorat Jendral Bea dan Cukai ( DJBC) Sumatera Utara.

### **D. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu apakah ada Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan Motivasi Kerja Karyawan Dikantor Wilayah DJBC Sumatera Utara.

### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan Motivasi Kerja Karyawan Dikantor Wilayah DJBC Sumatera Utara,

### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat memperkaya referensi ilmu psikologi, khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi, yaitu iklim organisasi dan motivasi kerja, serta sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian di bidang psikologi industri dan perusahaan selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi perusahaan, mengenai iklim organisasi terhadap motivasi kerja karyawan perusahaan, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi penurunan motivasi pada karyawan. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini, perusahaan juga dapat melakukan upaya peningkat motivasi karyawannya dan iklim organisasi

