

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada hakekatnya sebuah organisasi atau instansi di jalankan oleh manusia, maka penilaian kerja sebenarnya merupakan penilaian atas perilaku manusia dalam melaksanakan kewajibannya dalam organisasi atau instansi tersebut. Suatu organisasi atau perusahaan perlu mengidentifikasi dan menawarkan wawasan yang dapat membantu bisnis memutuskan tindakan yang akan mempengaruhi kinerjanya. Semakin tinggi respon evaluasi dalam suatu organisasi pada karyawan akan semakin efektif kinerja organisasi tersebut. Secara universal kinerja karyawan di pengaruhi oleh kepemimpinan, motivasi dan kompensasi yang terdapat pada organisasi atau instansi tersebut. Kinerja organisasi pada akhirnya akan di pengaruhi oleh kinerja personal.

Meningkatkan kinerja staf adalah salah satu pilihan, karena itu, bisnis membutuhkan karyawan untuk meningkatkan barang dan jasa mereka yang berkualitas dan karyawan merupakan aset perusahaan dalam membantu bisnis mencapai kinerja tinggi dan berdaya saing, begitu pula sebaliknya, peran karyawan sangat menentukan dalam menjaga reputasi baik perusahaan.

Setiap organisasi atau perusahaan juga berusaha mencapai tujuan manajemen baik itu tujuan jangka panjang atau jangka pendek yang dapat di capai dengan menggunakan berbagai sumber daya atau faktor produksi yang tersedia saat ini. Manajer tidak akan mencapi tujuannya secara

optimal jika penggunaan sumber daya atau faktor produksi tidak dilakukan dengan cara yang benar. Manajemen, yang merupakan tindakan merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan, dan mengelola upaya organisasi serta proses pemanfaatan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, memiliki peran penting untuk dimainkan.

Masalah kinerja terkait erat dengan motivasi pemimpin dalam suatu organisasi. Kinerja adalah hasil dalam arti kuantitas dan kualitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam menjalankan aktivitasnya sesuai dengan kewajiban yang di bebaskan kepadanya. Untuk menciptakan kinerja yang ekstrim di butuhkan adanya peningkatan kinerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang di miliki pegawai di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang yang bekerja dan mempunyai tugas menyelenggarakan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan, penegakan hukum, pelayanan dan optimalisasi penerimaan negara di bidang kepabean dan cukai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga lebih efisien dan memanfaatkan sumber daya manusia secara maksimal guna menciptakan tujuan organisasi.

Namun pada dasarnya hal-hal yang sering kita jumpai di lapangan terkadang berbanding terbalik dengan apa yang menjadi urgensi dari seorang pemimpin, pemimpin yang seharusnya menjadi dalang atau garda terdepan dalam meningkatkan lajunya suatu organisasi baik itu berupa pelayanan publik maupun kebijakan-kebijakan yang di keluarkan tidak terlalu berdampak pada masyarakat, dengan kata lain hal ini juga

mempengaruhi profesionalitas dan juga efektifitas dari kinerja seorang karyawan. Efektivitas pemimpin di pengaruhi dampak karakteristik dari pegawainya berkaitan dengan dialog yang terjadi antara manajer dan staf.

Pimpinan tidak akan berhasil jika tidak dapat memotivasi para bawahannya, menggerakkan dan memenuhi kebutuhan pegawai. Hasil penelitian Rosari (2019) Kepemimpinan sebagai dinamika kekuatan antara pemimpin dan pengikut yang ingin melakukan perubahan yang mewakili tujuan bersama mereka. Menurut (Hakim,2017) untuk mencapai tujuan kepemimpinan adalah seni dan ketrampilan seseorang atau kelompok untuk mempengaruhi dan menggerakkan individu atau organisasi agar mau dan mampu berperan sesuai dengan fungsinya secara optimal.

Pemberian motivasi staf dari pimpinan juga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Untuk bekerja di agensi, setiap orang perlu di motivasi karena alasan yang berbeda. Agar kinerja karyawan dapat berjalan dengan baik maka instansi harus memberikan motivasi tambahan bagi karyawannya, baik finansial maupun non finansial, agar kinerja karyawan berjalan lancar. Menurut Bangun (2012), motivasi adalah suatu tindakan membujuk seseorang untuk bertindak secara konsisten. Manajer harus memotivasi orang lain untuk mempengaruhi orang lain (pekerja) dalam situasi tertentu. Menurut Lynch (2013) motivasi adalah proses yang menghasilkan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam upaya mencapai suatu tujuan

Oleh karena itu, motivasi di artikan sebagai keseluruhan praktik meningkatkan moral atau merangsang pekerja sehingga para karyawan bersedia akan bekerja dengan rela tanpa di paksa. Memotivasi seseorang

tidak sesederhana dengan apa yang di pikirkan. Kenyataannya, meskipun ketentuan gaji telah di tetapkan dan di berlakukan sesuai dengan standar agensi, tidak berarti bahwa staf perusahaan akan selalu bekerja dengan giat.

Menurut Baron(2013) Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan strategis organisasi. Suatu kinerja dapat dikatakan baik dilihat dari tingkat kepuasan kerja sumber daya manusia tersebut. Kinerja adalah hasil pekerjaan yang di selesaikan pekerja atau pegawai secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawabnya, Mulyadi (2015:63). Kinerja karyawan sangat erat hubungannya dengan hal tersebut sehingga dapat memberikan bukti secara empiris, akan adanya pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

Berbicara terkait motivasi adalah hal yang sangat penting dalam suatu instansi organisasi karena sebuah faktor yang sangat mempengaruhi proses kinerja karyawan jika dilihat dari problem yang terjadi terhadap kepemimpinan di atas maka bisa sangat fatal dalam membangun motivasi terhadap karyawan karena depresi atau beban seorang pemimpin bisa menyebabkan terhentinya suatu organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik, sehingga tingkat profesionalnya sangat minim, artinya bahwa pendekatan pemimpin untuk memotivasi anggota tim mereka sangat di perlukan.

Motivasi karyawan mungkin menderita dari kondisi kerja yang tidak menguntungkan, kurangnya perhatian dari atasan, tidak adanya penghargaan kinerja kerja, atau komunikasi yang buruk. Untuk mencapai

tingkatan kinerja yang tinggi dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor tambahan yang dapat meningkatkan semangat kerja atau semangat kerja karyawan, seperti melalui pengembangan sumber daya manusia, selain pengaruh gaji yang tinggi, insentif akhir tahun, dan pekerjaan yang sesuai bagi karyawan untuk menyumbangkan upaya terbaik mereka dalam pelayanan organisasi, motivasi yang paling efektif ketika itu berasal dari dalam diri individu. Selanjutnya, fokus pada gaji merupakan bagian dari inisiatif untuk meningkatkan kepuasan dan motivasi karyawan untuk ,mencapai tujuan organisasi.

T. Handoko (2018:165) mendefinisikan remunerasi sebagai tunjangan yang di terima karyawan sebagai imbalan atas kerja mereka. Pekerja memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, dan institusi di haruskan untuk melakukannya. Beragamnya jenis kompensasi yang di tawarkan merupakan wujud dedikasi organisasi dalam menegakkan hak-hak pekerja. Dari satu agen ke agen berikutnya, pekerja menerima remunerasi yang sangat berbeda. Temuan penelitian Widyatimi (2018:166) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang lemah dan signifikan antara remunerasi dengan kinerja pegawai. Hubungan ini bersifat positif, menunjukkan bahwa semakin baik kompensasi yang di terima karyawan maka akan semakin baik pula kinerjanya. Selain itu penelitian Murni (20017:16) menunjukkan bahwa ada sedikit korelasi antara remunerasi dan kinerja karyawan dan bahwa uang hanya memberikan kontribusi yang kecil terhadap variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan. Meskipun kinerja karyawan terkadang tidak sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP)

di sebuah perusahaan, baik organisasi publik maupun swasta, gaji tidak selalu di tawarkan dengan cara yang berarti

Secara umum empat kategori kompensasi di gunakan untuk mengategorikan gaji pekerja: gaji pokok, gaji tambahan, upah tambahan, pembayaran intensif, tunjangan, dan layanan. Biasanya kompensasi di tawarkan untuk menarik kandidat yang baik dan berkualitas ke perusahaan, memotivasi mereka untuk bekerja dengan baik, membuat mereka tetap setia dan produktif, mengendalikan biaya, menegakkan hukum, menjamin keadilan, dan meningkatkan efektivitas administrasi dan kinerja karyawan.

B. Rumusan Masalah

Adapun pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah deskripsi variabel kinerja, kepemimpinan, motivasi dan kompensasi karyawan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang?
2. Apakah kepemimpinan, motivasi dan kompensasi, berpengaruh terhadap kinerja pegawai di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang?
3. Diantara variabel kepemimpinan, motivasi dan kompensasi manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis deskripsi variabel kinerja, kepemimpinan, motivasi dan kompensasi pegawai di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, motivasi, dan kompensasi terhadap kinerja pegawai di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang.
3. Untuk menganalisis diantara variabel kepemimpinan, motivasi dan kompensasi yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja karyawan atau juga sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk menilai kinerja karyawan.
2. Bagi peneliti
Untuk menambah ilmu pengetahuan baik secara teori maupun praktek mengenai pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja pegawai di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang.

3. Bagi lembaga

Sebagai bahan referensi lebih lanjut tentang manajemen sumber daya manusia terutama pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja pegawai di kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang.