

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu yang sangat penting, bahkan tidak dapat di lepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Manusia merupakan sumber daya penting sebab secanggih apapun teknologi yang berkembang manusia tetap pelaku utama dalam perkembangan teknologi tersebut sebagai kunci pokok, sumber daya manusia dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan dalam perusahaan, tanpa adanya peranan sumber daya manusia yang baik di dalam suatu organisasi atau perusahaan, maka tidak mungkin perusahaan tersebut dapat berkembang pesat. Kualitas Sumber daya manusia dalam organisasi atau perusahaan dapat dinilai dari kinerja individu didalamnya.

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan.

Menurut **Syahputra (2022:43)** bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Dalam studi manajemen kinerja karyawan atau pegawai ada hal yang memerlukan pertimbangan yang penting sebab kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi, dan dapat menentukan kinerja dari organisasi tersebut. Berhasil tidaknya kinerja pegawai yang telah dicapai organisasi tersebut

akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok. Semakin baik kinerja karyawan di dalam sebuah perusahaan, maka yang akan terjadi adalah peningkatan mobilitas perusahaan, demikian pula sebaliknya semakin rendah kinerja karyawan, maka akan menurunkan mobilitas perusahaan tersebut.

Usaha meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya adalah dengan memperhatikan budaya organisasi. Menurut **Nasution & Rustam (2023:613)** budaya organisasi adalah aturan atau tingkah laku yang bisa dimengerti dan disetujui bersama-sama oleh seluruh pihak dalam organisasi selaku norma tingkah laku yang ada pada organisasi. Budaya organisasi berkaitan dengan bagaimana cara karyawan agar dapat memahami suatu karakter dari budaya organisasi dan tidak ada kaitannya apabila karyawan menyukai atau tidak dengan karakter budaya organisasi tersebut.

Budaya organisasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja yang efektif pada suatu organisasi. Budaya organisasi memiliki peran utama dalam membentuk perilaku karyawan. Bagi organisasi, budaya merupakan tolak ukur untuk mencapai kesuksesan organisasi selain itu juga membangun komitmen mewujudkan visi, memenangkan hati pelanggan, memenangkan persaingan dan membangun kekuatan perusahaan. Bagi individu, budaya mendorong karyawan memiliki rasa kepercayaan yang tinggi terhadap organisasi serta menjadi lebih produktif. Budaya organisasi juga sebagai pemersatu karyawan, peredam konflik dan motivator karyawan untuk melaksanakan tugas dengan baik, sehingga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, maka dari itu setiap anggota

organisasi akan berperilaku sesuai dengan budaya yang berlaku agar diterima oleh lingkungannya. Suatu perusahaan atau organisasi yang memiliki budaya yang kuat akan menghasilkan kinerja yang baik dalam jangka panjang.

Selain budaya organisasi, organisasi harus mampu menciptakan suatu kondisi yang dapat mengakibatkan karyawan disiplin dalam bekerja. Disiplin kerja karyawan adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati segala norma peraturan yang berlaku di organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja.

Disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan dalam memenuhi segala peraturan perusahaan. **Rivai (2014:825)**. Sedangkan menurut **Khaeruman, et al., (2021:23)**, Disiplin kerja adalah sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan menerima sanksi-sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Menurut **Purwanto (2018:10)**, kinerja pada dasarnya adalah apa yang dikerjakan dan apa yang tidak dikerjakan oleh pegawai.

Menurut **Florenshia (2021:32)**, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara yang telah dilakukan di Kantor Bea Cukai Belawan, maka dapat ditemukan fenomena-fenomena masalah yang terjadi pada instansi ini. Masalah yang terdapat pada instansi ini yakni kinerja pegawai yang tidak selaras pada kehendak instansi. Masih ada karyawan yang melanggar peraturan yang telah dibuat dan ditetapkan oleh perusahaan seperti salah satu contohnya hadir tidak tepat waktu atau terlambat dan istirahat lebih dahulu sebelum jam yang telah dibuat dan ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini memperlihatkan bahwa sikap disiplin dalam diri karyawan tersebut masih belum terbentuk sepenuhnya. Hal ini juga memperlihatkan bahwa karyawan tersebut tidak menunjukkan kinerja yang optimal, jelas ini tidak seperti apa yang diharapkan oleh perusahaan. Berdasarkan faktor-faktor yang diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Kantor Bea Cukai Belawan untuk mengetahui kinerja karyawan pada instansi tersebut dengan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Bea Cukai Belawan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kualitas atau mutu pekerjaan yang belum memenuhi standar pekerjaan yang telah ditentukan oleh organisasi.
2. Kuantitas atau jumlah pekerjaan yang belum tercapai sesuai target yang telah ditetapkan organisasi.
3. Ketepatan waktu pekerjaan yang belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

4. Kepatuhan terhadap peraturan-peraturan yang belum sepenuhnya dilaksanakan.
5. Kurang memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan hingga selesai.

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1. Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup permasalahan yang terlalu luas, agar penelitian menjadi terfokus dan tidak keluar dari ranah kajian, maka penelitian ini membatasi permasalahan pada Budaya Organisasi, Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan pada Kantor Bea Cukai Belawan.

1.3.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dijabarkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh dan berapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Pada Kantor Bea Cukai Belawan?
2. Apakah terdapat pengaruh dan berapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Bea Cukai Belawan?
3. Apakah terdapat pengaruh dan berapa besar pengaruh budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Bea Cukai Belawan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Bea Cukai Belawan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Bea Cukai Belawan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi dan disiplin kerja karyawan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Bea Cukai Belawan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi harapan dari hasil penelitian ini nantinya dapat bermanfaat antara lain:

1. Bagi penulis merupakan kesempatan untuk menerapkan teori-teori tentang sumber daya manusia khususnya mengenai disiplin kerja, lingkungan kerja dan kinerja, kemudian membandingkan dengan prakteknya sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.
2. Bagi Kantor Bea Cukai Belawan sebagai bahan masukan dalam tindakan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pegawainya.
3. Bagi akademik sebagai bahan studi kepustakaan dan memperkaya penelitian di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara, khususnya program studi Strata-1 Manajemen.
4. Bagi peneliti lain sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan informasi bagi pihak yang berkepentingan untuk mengkaji masalah yang sama dimasa mendatang.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Budaya Organisasi

Budaya organisasi memberikan ketegasan dan mencerminkan spesifikasi suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lain. Budaya organisasi melingkupi seluruh pola perilaku anggota organisasi dan menjadi pegangan bagi setiap individu dalam berinteraksi, baik di dalam ruang lingkup internal maupun ketika berinteraksi dengan lingkungan eksternal.

Budaya merupakan kombinasi nilai, komunikasi, keyakinan, dan penyederhanaan perilaku untuk mengarahkan orang-orang. Budaya organisasi mencerminkan sifat dan karakteristik lingkungan kerja serta hasil kegiatan organisasi, disadari atau tidak disadari yang diduga dapat mempengaruhi perilaku dan karakter organisasi.

Menurut **Daslim, Syawaluddin, Okta, & Goh (2023:138)**, Budaya Organisasi/perusahaan adalah nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya dalam organisasi.

Menurut **Sutrisno (2018:2)** Budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat mengerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja.

Santika, Yohanas, Rahmadiani, & Maulia (2024:188), mengatakan bahwa budaya organisasi adalah cara orang-orang dalam organisasi berperilaku di dalamnya. Hal ini digambarkan sebagai keyakinan, sikap, dan nilai yang dipercayai seluruh anggota didalam organisasi.

Budaya perusahaan bisa memberikan dampak yang signifikan, terutama jika budaya tersebut kuat.

2.1.2 Fungsi Budaya Organisasi Menurut

Menurut **Syahputra (2022:41)** budaya organisasi berfungsi sebagai identitas serta citra dari suatu masyarakat untuk mampu mengikat masyarakat tersebut. Selain itu, budaya ini juga berfungsi sebagai sumber daya, kekuatan penggerak, meningkatkan nilai lebih, panduan pola perilaku, warisan, pengganti formalisasi, mekanisme adaptasi perubahan, dan proses yang menjadikan suatu bangsa kongruen dengan negara lain, sehingga akan terbentuk nation-state.

Syahputra (2022:41) menjelaskan bahwa budaya organisasi berperan dalam menetapkan tapal batas, identitas untuk suatu anggota di dalam organisasi, memudahkan munculnya komitmen, dan juga meningkatkan kemantapan dalam hal sistem sosial.

Syahputra (2022:41) menjelaskan bahwa budaya ini memiliki peran dalam menentukan batas perilaku, mewujudkan rasa memiliki untuk para anggotanya, mewujudkan rasa komitmen, meningkatkan ikatan kuat pada seluruh anggota, dan alat pengendali perilaku pada setiap organisasi di dalam perusahaan atau organisasi tersebut.

Menurut **Daslim, Syawaluddin, Okta, & Goh (2023:138)** Budaya organisasi/perusahaan adalah nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya di dalam organisasi.

Bilqis, Putra, & Hellyani (2023:164) terdapat lima fungsi budaya organisasi adalah sebagai berikut :

1. Budaya berperan sebagai penentu batas batas.
2. Budaya membuat suatu rasa identitas anggota organisasi.
3. Budaya memfasilitasi lahirnya komitmen terhadap sesuatu yang lebih besar daripada kepentingan individu.
4. Budaya meningkatkan stabilitas sistem sosial.
5. Budaya bertindak sebagai mekanisme sense making serta kendali yang menuntun dan membentuk sikap serta perilaku karyawan.

2.1.3 Manfaat Budaya Organisasi

Perkembangan dan kesinambungan suatu perusahaan akan sangat tergantung pada budaya perusahaan. **Sutrisno (2018)** menyatakan bahwa budaya suatu perusahaan dapat dimanfaatkan sebagai andalan daya saing suatu perusahaan dalam menghadapi perubahan dan tantangan. Budaya organisasi juga dapat dijadikan rantai pengikat untuk menyamakan persepsi atau arah pandang anggota organisasi terhadap suatu permasalahan sehingga akan menjadi satu kekuatan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Beberapa manfaat budaya organisasi dikemukakan **Haryadi (2017)**, sebagai berikut :

1. Membatasi peran yang membedakan antara organisasi yang satu dengan yang lain. Setiap organisasi mempunyai peran yang berbeda sehingga perlu memiliki akar budaya yang kuat dalam sistem dua kegiatan yang ada dalam organisasi.
2. Menimbulkan rasa memiliki identitas bagi para anggota organisasi. Dengan budaya organisasi yang kuat, anggota organisasi akan merasa memiliki identitas yang merupakan ciri khas organisasi.
3. Mementingkan tujuan bersama daripada mengutamakan kepentingan individu.
4. Menjaga stabilitas organisasi. Kesatuan komponen-komponen organisasi yang direkatkan oleh pemahaman budaya yang sama akan membuat kondisi organisasi relatif stabil.

2.1.4 Indikator Budaya Organisasi

Menurut **Daslim, Syawaluddin, Okta, & Goh, (2023:139)** indikator budaya organisasi sebagai berikut:

1. Inovatif memperhitungkan resiko, artinya bahwa setiap karyawan akan memberi perhatian yang sensitif terhadap segala permasalahan yang mungkin dapat resiko kerugian bagi kelompok organisasi secara keseluruhan.
2. Memberikan perhatian pada setiap masalah secara detail di dalam melakukan pekerjaan, akan menggambarkan ketelitian dan kecermatan dari karyawan di dalam melaksanakan tugasnya.

3. Berorientasi pada hasil yang akan dicapai. Supervisi seorang manajer terhadap bawahannya merupakan salah satu cara manajer untuk mengarahkan dan memberdayakan mereka. Melalui supervisi ini dapat diuraikan tujuan organisasi dan kelompok serta anggotanya.
4. Berorientasi kepada semua kepentingan karyawan. keberhasilan atau kinerja organisasi salah satunya ditentukan oleh tim kerja (teams work), dimana kerjasama tim dapat dibentuk apabila manajer dapat melakukan supervisi dengan baik terhadap bawahannya.
5. Agresif dalam bekerja. Produktivitas tinggi dapat dihasilkan apabila performa karyawan dapat memenuhi standar yang dibutuhkan untuk melakukan tugasnya. Performa yang baik dimaksudkan antara lain kualifikasi keahlian (ability and skill) yang dapat memenuhi persyaratan produktivitas serta harus di ikuti dengan disiplin dan kerajinan yang tinggi.
6. Mempertahankan dan menjaga stabilitas kerja. Karyawan harus mampu menjaga kondisi kesehatannya agar tetap prima, kondisi seperti ini hanya dapat dipenuhi apabila secara teratur mengkonsumsi makanan bergizi berdasarkan nasehat ahli gizi.

2.2 Disiplin Kerja

2.2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan salah satu hal penting dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan, karena semakin baik si karyawan maka semakin tinggi Kinerja kerja yang dicapainya. Disiplin yang baik mencerminkan rasa tanggung jawab seseorang

terhadap tugas yang diberikan kepadanya, hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Pembahasan disiplin karyawan dalam manajemen sumber daya manusia berkat dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna. Oleh karena itu, setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggotanya.

Menurut **Rivai (2014:48)** disiplin adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut **Kasmir (2016:332)** mengemukakan disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Berdasarkan definisi diatas disiplin adalah kepatuhan seseorang pada aturan atau perintah yang ditetapkan di suatu organisasi atau perusahaan yang akan berpengaruh terhadap produktivitas baik untuk pribadi maupun organisasi atau perusahaan.

Khaeruman, et al., (2021:23) menyebutkan bahwa disiplin kerja dapat diartikan sebagai sikap karyawan yang mematuhi semua peraturan perusahaan. Datang dan pulang tepat waktu, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, tidak mangkir.

Menurut **Sinungan (2016:70)** disiplin adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau sekelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti dan mematuhi segala aturan atau keputusan yang telah ditetapkan.

Menurut **Hasibuan (2017:59)** mengemukakan pendisiplinan karyawan adalah suatu bentuk pelatihan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan tersebut secara suka rela berusaha bekerja secara koperatif dengan para karyawan yang lain.

2.2.2 Tujuan Disiplin Kerja

Secara khusus tujuan disiplin kerja karyawan antara lain **Khaeruman, et al., (2021:24) :**

1. Agar para pegawai menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan organisasi yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen dengan baik.
2. Pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaikbaiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
3. Pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaikbaiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
4. Pegawai dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa organisasi dengan sebaik-baiknya.
5. Para pegawai dapat bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada organisasi.

6. Pegawai mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang

2.2.3 Faktor-Faktor Disiplin Kerja

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tegak tidaknya suatu disiplin kerja dalam suatu perusahaan. Menurut **Rivai (2014:89)** ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu dalam sebuah organisasi diantaranya yaitu:

1. Gaya kepemimpinan

Seorang pemimpin yang ideal harus memiliki gaya kepemimpinan yang tepat sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawannya

2. Motivasi kerja

Permasalahan peningkatan kinerja erat kaitannya dengan permasalahan bagaimana memotivasi karyawan. Motivasi kerja mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi yang dimiliki oleh bawahan sehingga bawahan mau bekerja sama secara produktif untuk mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan

3. Disiplin kerja

Karyawan yang bekerja di perusahaan dituntut untuk dapat menunjukkan kinerja yang baik. Untuk meningkatkan kinerja yang baik, salah satunya dapat dilakukan dengan meningkatkan disiplin kerja.

2. Lingkungan kerja

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja adalah pewarnaan,

kebersihan, penerangan, pertukaran udara, musik, keamanan dan kebisingan. Lingkungan kerja perlu di perhatikan karena mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman.

3. Stres kerja.

Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan diantaranya adalah dengan memperhatikan stres kerja yaitu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekuatiran kronis. Stress merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan diluar diri seseorang. Stress dapat menimbulkan dampak yang negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan.

Menurut **Khaeruman, et al., (2021:25)** Faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai adalah :

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi. Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Pegawai/karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, jika mendapatkan jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikontribusikan bagi perusahaan.

2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan Hal ini sangat penting, karena dalam lingkungan perusahaan, semua Pegawai/karyawan akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan kedisiplinan.
3. Ada tidaknya pengawasan pimpinan Dalam setiap kegiatan yang dilakukan perusahaan perlu adanya pengawasan yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat.
4. Ada tidaknya pengawasan pimpinan Dalam setiap kegiatan yang dilakukan perusahaan perlu adanya pengawasan yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat.
5. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan Bila ada karyawan melanggar disiplin maka perlu adanya keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.

2.2.4 Indikator Disiplin Kerja

Untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik, itu tidaklah mudah. Hal ini dikarenakan banyaknya faktor yang mempengaruhi.

Rivai (2014:62) menjelaskan bahwa, disiplin kerja memiliki beberapa indikator :

1. Kehadiran.

Hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja.

2. Ketaatan pada peraturan kerja.

Karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.

3. Ketaatan pada standar kerja.

Hal ini dapat dilihat melalui besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya.

4. Tingkat kewaspadaan tinggi.

Karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.

5. Bekerja etis.

Beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja karyawan.

2.3 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Menurut **Nugroho (2019:53)** pengertian kinerja adalah merupakan kata benda (*noun*) yang artinya : sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja.

Menurut **Winardi (2014:131)** bahwa “Kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai untuk meningkatkan hasil produktivitas kerja ke tahap yang lebih baik dari yang dicapai sebelumnya”. Dalam meningkatkan kinerja pegawai seorang

pimpinan dapat melakukannya dengan memotivasi bawahannya. Seorang pimpinan tidak semata-mata bertujuan untuk mencapai keuntungan demi keuntungan itu sendiri, tetapi karena ia mempunyai keinginan yang kuat untuk berprestasi. Keuntungan atau laba hanyalah suatu ukuran sederhana yang menunjukkan seberapa baik pekerjaan yang telah dilakukan, tetapi tidak sepenting tujuan itu sendiri.

Dharma (2014:1) menyatakan bahwa : “Kinerja adalah suatu yang dihasilkan atau yang diberikan seseorang atau sekelompok orang. Dalam pengertian ini kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang atau beberapa orang secara bersama-sama dalam melakukan pekerjaan. Dengan demikian kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu”.

Berdasarkan pengertian di atas pengertian tersebut maka dapat diketahui bahwa kinerja merupakan gabungan dari kemampuan dan minat pekerja, peran serta motivasi seorang pekerja juga menentukan kinerjanya. Semakin tinggi ketiga faktor tersebut semakin besarlah kinerja pegawai tersebut.

2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*), dan faktor motivasi (*motivation*). **Hasibuan (2017:67)**

1. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan yaitu kemampuan yang dimiliki pegawai yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki pegawai. Pengetahuan seseorang dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, media dan informasi yang diterima.

2. Keterampilan (*skill*)

Kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki pegawai. Seperti ketrampilan konseptual (*Conceptual Skill*), keterampilan manusia (*Human Skill*), dan Ketrampilan Teknik (*Technical Skill*).

3. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang pegawai yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

4. Faktor motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja dilingkungan perusahaannya. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang tinggi sebaliknya jika mereka bersifat negatif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pemimpin, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Dharma (2014:7) menyebutkan bahwa kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

1. Faktor individual, terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi.
2. Faktor Psikologis, terdiri dari persepsi, attitude, personality, pembelajaran, motivasi.
3. Faktor organisasi, terdiri dari sumber daya, kepemimpinan penghargaan struktur dan job design.

Dharma (2014:9) menyebutkan kinerja individu adalah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja pegawai akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan perusahaan. Dengan kata lain kinerja pegawai merupakan hasil dari:

1. Atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut individu meliputi faktor individu dan faktor psikologis.
2. Upaya kerja (*work effort*), yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu.
3. Dukungan organisasi, yang memberikan kesempatan untuk berbuat sesuatu.

Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal **Siagian (2014:17)**. Faktor internal (*dispositional*) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja pegawai baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan jika pegawai mempunyai kinerja yang buruk disebabkan karena orang tersebut

mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun yang berhubungan dengan lingkungan kerja seperti pendidikan, keterampilan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, gizi dan kesehatan, tingkat kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim kerja, hubungan industrial, teknologi, moneter, fiskal, dan harga distribusi.

Faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi, tiap-tiap faktor kinerja dipengaruhi peningkatan kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut **Handoko (2014:241)** faktor-faktor kinerja dipengaruhi oleh :

1. Latar belakang pribadi, mencakup pendidikan dan pengalaman kerja untuk menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang diwaktu yang dilalui.
2. Bakat dan minat untuk memperkirakan minat dan kapasitas/kemampuan seseorang.
3. Sikap dan kebutuhan untuk meramalkan tanggung jawab dan wewenang seseorang.
4. Kemampuan-kemampuan analitis dan manipulatif untuk mempelajari kemampuan pikiran dan penganalisaan.

5. Keterampilan dan kemampuan teknik, untuk menilai kemampuan dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik pekerjaan.
6. Kesehatan, tenaga, dan stamina, untuk melihat kemampuan fisik seseorang dalam melaksanakan pekerjaan.

2.3.3 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah tinjauan formal dan evaluasi terhadap kinerja individu atau tugas tim. Menurut **Purwanto (2018)**, ada enam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

1. *Quality*, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, unit, dan siklus kegiatan yang dilakukan.
3. *Timelines*, merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memerhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.
4. *Cost effectiveness*, merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.

5. *Need for supervision*, merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
6. *Interpersonal impact*, merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerjasama diantara rekan kerja dan bawahan.

Menurut **Purwanto (2018:18)** mengemukakan bahwa standar prestasi kerja yaitu:

1. Kuantitas kerja.
2. Kualitas kerja.
3. Pengetahuan tentang pekerjaan.
4. Pendapat atau pernyataan yang disampaikan.
5. Keputusan yang diambil.
6. Perencanaan pekerjaan.
7. Daerah organisasi kerja.

Demikian juga dengan **Purwanto (2018:19)**, menyatakan beberapa hal yang digunakan untuk menilai kinerja disebutkan antara lain:

1. Keterampilan merencanakan
2. Keterampilan mengorganisasi
3. Keterampilan mengarahkan.
4. Keterampilan mengendalikan.
5. Menganalisis masalah.

Penilaian Kinerja pada dasarnya merupakan proses yang digunakan organisasi untuk mengevaluasi prestasi kerja. Jika dikerjakan dengan benar, hal ini akan memberikan manfaat yang penting bagi karyawan yang dinilai, penilai, dan departemen kepegawaian, serta organisasi.

Setiap atasan dalam suatu departemen harus menilai kinerja pegawai yang berada dibawahnya untuk mendapatkan suatu gambaran hasil kerja nyata pegawai sehingga dari hasil penilaian kinerja, dapat ditentukan pembinaan, tindakan administratif dan keputusan-keputusan yang akan diambil berikutnya.

2.3.4 Metode Penilaian Kinerja

Menurut **Handoko (2014:25)** penilaian kinerja dilaksanakan dalam 2 tahap utama yaitu :

1. Tahap persiapan terdiri dari :
 - a. Penentuan daerah pertanggung jawaban dan manager yang bertanggung jawab.
 - b. Penentuan kriteria yang dipakai untuk mengukur kinerja
 - c. Pengukuran kinerja sesungguhnya.
2. Tahapan penilaian terdiri dari :
 - a. Perbandingan kinerja sesungguhnya dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.
 - b. Penentuan penyebab timbulnya penyimpangan kinerja sesungguhnya dari yang ditetapkan dalam standar.

- c. Penegakan perilaku yang diinginkan dan tindakan atas suatu kinerja perusahaan.

Mulyasa (2015:421) menyebutkan manfaat yang diperoleh dari penilaian atas suatu kinerja perusahaan adalah :

1. Mengelola operasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian pegawai secara maksimal.
2. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan pegawai seperti promosi, transfer pembelian.
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan pegawai dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan pegawai.

2.3.5 Indikator Kinerja

Adapun indikator-indikator kinerja menurut menurut **Dharma (2014:90)** adalah sebagai berikut :

1. Motivasi adalah hal-hal yang mendorong seseorang untuk berprestasi baik yang berasal dari dalam dirinya. Motivasi dalam diri diperoleh dari dalam diri sendiri. Dorongan dari luar dapat berupa motivasi yang diberikan keluarga, pimpinan, maupun rekan kerja.
2. Jangkauan adalah ruang lingkup pekerjaan, dalam arti apakah lapangan pekerjaan yang diberikan hanya mengenai satu masalah sehingga membosankan atautkah mencakup pekerjaan yang sangat luas, sehingga ada cukup banyak kesempatan untuk berprestasi.

3. Kecakapan adalah kemampuan seseorang yang dinilai dari pendidikan, keahlian dan keterampilan untuk melakukan suatu pekerjaan. Kecakapan (*ability*) melekat pada diri seseorang dan terlihat dari hasil kerjanya.
4. Sarana kerja adalah peralatan, media atau alat-alat yang dipakai untuk bekerja maupun untuk mendukung pekerjaan seorang pegawai yang dapat berupa gedung perkantoran dan seluruh perlengkapannya atau peralatan yang dipakai dalam bekerja”.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Disamping itu kajian terdahulu membantu peneliti untuk dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Disini penulis menguraikan beberapa hasil penelitian terdahulu secara ringkas yang sudah terpublikasi ataupun yang belum terpublikasikan. Berikut uraian penelitian terdahulu yang penulis sajikan dalam tabel berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Operasional Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Rizal Waldianto (2021)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Asuransi Bumida Syariah Kota Bengkulu.	Budaya Organisasi dan Kinerja	Regresi linier sederhana	Hasil penelitian dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Berdasarkan hasil uji R Square menunjukkan variabel budaya organisasi sebagian besar

					berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan sebagian kecil dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2	Indra Irawan (2019)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru Cabang Pekanbaru	Budaya Organisasi dan Kinerja	Regresi linier sederhana	Hasil penelitian diketahui bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru Cabang Pekanbaru
3	Rima Dwining Tyas (2018)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Pertamina(perse ro) Refinery Unit IV Cilacap)	Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Kinerja	Regresi linier berganda	Hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. Variabel disiplin kerja dan lingkungan kerja secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel disiplin kerja merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien standarisasi beta lebih besar dibandingkan nilai variabel lingkungan kerja terhadap kinerja

					karyawan.
4	Uswatun Chassanah (2023)	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT United Pacific Solutions Jakarta Selatan	Disiplin Kerja dan Kinerja	Regresi linier sederhana	Disiplin kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja terbukti, semakin naik disiplin kerja maka akan semakin baik kinerja karyawan.
5	Adi Purwanto (2018)	Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Belawan	Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Budaya Kerja dan Kinerja	Regresi linier berganda	Hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Motivasi Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Budaya Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai.
6	Alda Florenshia (2021)	Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PDAM Tirta Musi Palembang	Budaya Organisasi, Disiplin Kerja dan Kinerja	Regeresi linier berganda	Hasil pengujian pada uji T pada variabel budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja, sedangkan pada variabel berpengaruh positif terhadap kinerja. Pada pengujian pada uji F pada variabel dan berpengaruh positif terhadap kinerja.
7	Mochammad Ery Putro Haryadi (2017)	Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Arisma Dawindo	Budaya organisasi, Disiplin Kerja dan Kinerja	Regresi linier berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial, budaya organisasi tidak berpengaruh

		Sarana)			signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
--	--	---------	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber : Rizal Waldianto (2021), Indra Irawan (2019), Rima Dwining Tyas (2018), Uswatun Chassanah (2023), Adi Purwanto (2018), Alda Florenshia (2021), Mochammad Ery Putro Haryadi (2017)

2.5 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dan kerangka berfikir merupakan gambaran tentang hubungan antar variabel yang akan diteliti, yang akan disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan **Sugiyono (2014:44)**. Kerangka konseptual menggambarkan hubungan dari variabel independen, dalam hal ini adalah Budaya Organisasi (X_1), Disiplin Kerja (X_2), terhadap variabel dependen yaitu Kinerja (Y) yang dilakukan oleh karyawan.

1. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja

Menurut **Daslim, Syawaluddin, Okta & Goh (2023:138)** Budaya organisasi/perusahaan adalah nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya di dalam organisasi.

Sedangkan **Syahputra (2022:41)** menjelaskan bahwa budaya organisasi berperan dalam menetapkan tapal batas, identitas untuk suatu anggota di dalam organisasi, memudahkan munculnya komitmen, dan juga meningkatkan kemantapan dalam hal sistem sosial.

Hasil penelitian **Rizal Waldianto (2021)** dan **Indra Irawan (2019)** menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai, dengan demikian didapatkan hipotesis bahwa budaya organisasi

memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai.

2. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja

Pelaksanaan disiplin dalam suatu perusahaan merupakan suatu keharusan karena disiplin dijadikan sebagai suatu aturan atau pedoman dalam pengelolaan manajemen perusahaan. Menurut **Rivai (2014:55)** Disiplin adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan melihat pada bagaimana kepatuhan karyawan untuk dapat taat dan tertib menjalankan aturan yang ada, menilai pengetahuan akan peraturan yang berlaku, serta kesadaran diri yang dimiliki. Disiplin sendiri menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kepatuhan karyawan dalam melaksanakan disiplin kerja akan membantu meningkatkan kinerja karyawan.

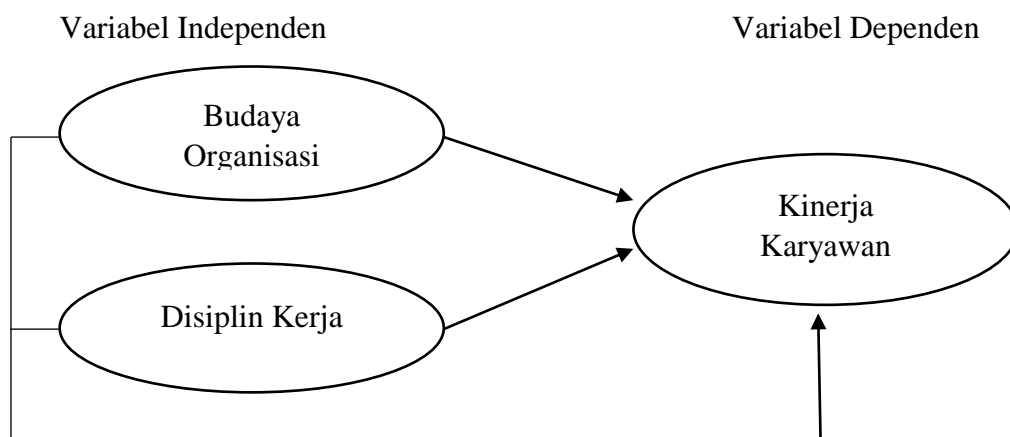
Hasil penelitian **Uswatun Chassanah (2023)** menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja

Faktor yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Kantor Bea dan Cukai Belawan adalah budaya organisasi dan disiplin. Budaya organisasi dan disiplin dapat memacu kerja karyawan agar sesuai dengan *rules* yang ada, sehingga diharapkan meningkatkan kinerja karyawan pada Kantor Bea dan Cukai Belawan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kerangka konseptual dapat digambarkan

sebagai berikut.



Gambar 2.1

Sumber : Diolah oleh penulis

Gambar 2.1 : Kerangka Konsep

2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian **Sugiyono (2014:116)**. Suatu hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Hipotesis merupakan anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih harus di uji kebenarannya. Jadi hipotesis merupakan jawaban sementara pernyataan-pernyataan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Dalam kaitannya dengan pengaruh budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan terhadap, maka hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

- 1 Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Bea dan Cukai Belawan.
- 2 Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Bea dan Cukai Belawan.

- 3 Budaya organisasi dan disiplin kerja berpotensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Bea dan Cukai Belawan.