

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pegawai sebagai sumber daya manusia dalam organisasi memiliki peran penting sebagai roda penggerak. Oleh karena itu dibutuhkan pegawai yang memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat menunjang produktifitas.

Motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja diperusahaan. Robbins (2006:213) Motivasi sebagai suatu proses yang menghasilkan suatu intensitas, arah, dan ketekunan individual dalam usaha untuk mencapai satu tujuan.

Sikap mental pegawai haruslah memiliki sikap mental yang siap sedia secara psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi dan tujuan). Artinya pegawai dalam bekerja secara mental siap, fisik sehat, memahami situasi dan kondisi serta berusaha keras mencapai target kerja. Jadi dengan motivasi yang tinggi, akan mendukung kegiatan organisasi secara keseluruhan.

Rendahnya kualitas sumber daya manusia menunjukkan minimnya daya saing dan rendahnya kinerja yang dihasilkan. Oleh karena itu kemampuan memotivasi pegawai menjadi hal penting untuk diperhatikan. Pada kenyataannya seringkali pegawai atau anggota suatu organisasi menunjukkan motivasi yang rendah. Hal tersebut digambarkan oleh tindakan yang dapat merugikan organisasi seperti keterlambatan, ketidakhadiran pada jam-jam kerja, dan tingkat absensi yang tinggi.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Pabean Bandung merupakan salah satu instansi pemerintah yang sangat memperhatikan para pegawainya agar terus bekerja sesuai dengan tanggungjawabnya. KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung dalam meningkatkan produktifitas dalam hal ini penerimaan bea masuk dan cukai yaitu dengan memotivasi dan memberikan kepuasan bagi kebutuhan pegawai dan kebutuhan organisasinya dengan cara memberikan kenyamanan dalam lingkungan kerjanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hadi Haryadi (Kasubsi Layanan Informasi KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung) pada tanggal 13 Juni 2011 bahwa “Motivasi pegawai di KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung mulai rendah karena pegawai sering merasa jenuh akan pekerjaan dan lingkungan kerjanya serta sering terjadi kesalahpahaman dalam menerima informasi proses pekerjaan”.

Melalui pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa indikasi yang menunjukkan rendahnya motivasi kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung seperti:

1. Terdapat pegawai yang tidak masuk kerja setiap bulannya
2. Terdapat pegawai yang datang tidak tepat waktu
3. Terdapat pegawai yang tidak memanfaatkan waktu kerjanya dengan baik, banyak pegawai yang istirahat dan santai pada saat jam kerja.
4. Terdapat pegawai yang belum dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat sehingga tidak dapat mencapai target yang telah ditentukan

Tabel 1.1
Daftar Laporan Bulanan Ketertiban Pegawai
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung
Januari – Desember 2010

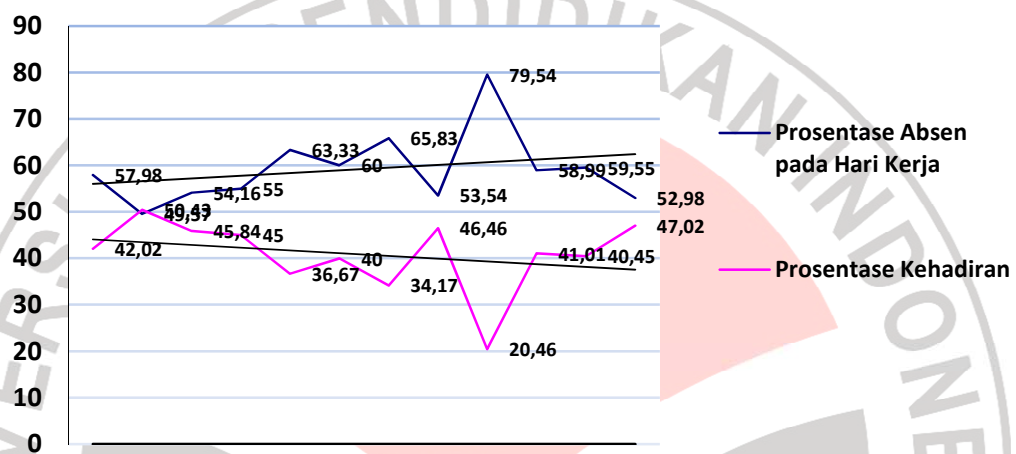
Periode	Hadir Sebulan penuh	Absen Hari Kerja	Jumlah Pegawai	Absen pada Hari Kerja (%)
26 Des'09-25Jan'10	50	69	119	57.98
26 Jan - 25 Feb'10	60	59	119	49.57
26 Feb– 25 Mar '10	55	65	120	54.16
26 Mar–25Apr'10	54	66	120	55.00
26 Apr– 25 Mei '10	44	76	120	63.33
26 Mei – 25 Juni '10	48	72	120	60.00
26 Juni – 25 Juli '10	41	79	120	65.83
26 Juli–25 Agust'10	59	68	127	53.54
26 Agust–25Sept'10	27	105	132	79.54
26 Sept – 25Okto'10	57	82	139	58.99
26 Okto – 25Nov'10	55	81	136	59.55
26 Nov – 25 Des '10	63	71	134	52.98

Sumber: Bagian umum Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung

Berdasarkan Daftar Laporan Bulanan Ketertiban Pegawai pada tabel 1.1, dapat dilihat perbandingan antara jumlah pegawai yang hadir selama sebulan penuh dan pegawai yang absen pada hari kerja setiap bulannya.

Pada data dalam tabel 1.1 dapat terlihat bahwa jumlah pegawai yang absen pada hari kerja lebih besar dibanding jumlah pegawai yang hadir selama sebulan penuh pada setiap bulannya di KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung. Data absensi perbulannya dihitung setiap tanggal 26. Untuk bulan Desember 2009 sampai 25

Januari 2010, terjadi jumlah absen pada hari kerja sebesar 57.98 %. Daftar Laporan Bulanan Ketertiban Pegawai terburuk terjadi pada periode 26 Agustus – 25 September 2010 terjadi jumlah absent pada hari kerja sebesar 79.54 % dimana pegawai yang hadir selama sebulan penuh hanya 27 dari 132 jumlah pegawai.



Sumber: Bagian umum Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung

Gambar 1.1
Prosentase Absen pada Hari Kerja
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung
Januari – Desember 2010

Berdasarkan gambar 1.1, dapat disimpulkan bahwa tingginya tingkat absen pada hari kerja tersebut membuat kinerja pegawai menjadi tidak optimal. Hal tersebut karena rendahnya motivasi kerja pegawai, sehingga pekerjaan tidak selesai tepat waktu. Seperti yang dimuat dalam <http://finance.detik.com/read/2011/08/11/080243/1701193/4/26> bahwa terdapat banyak pegawai bea cukai yang melakukan pelanggaran kedisiplinan berupa bolos bekerja. Para pegawai yang melakukan hal

tersebut akan diberikan sanksi tegas berupa pemotongan gaji bahkan pemecatan bagi pegawai yang tersandung masalah suap-menyuap.

Kondisi lain yang mencerminkan rendahnya motivasi kerja pegawai adalah dengan menurunnya keefektifan pegawai dalam bekerja. Kriteria atau standar tingkat keefektifan pegawai dalam bekerja dapat diukur dengan jumlah penerimaan bea masuk dan cukai perbulannya. Realisasi penerimaan bea masuk dan cukai di KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung mengalami peningkatan dan penurunan setiap bulannya. Hal ini disebabkan kurangnya motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Tabel 1.2
Realisasi Penerimaan Bea Masuk dan Cukai
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung
Tahun Anggaran 2010

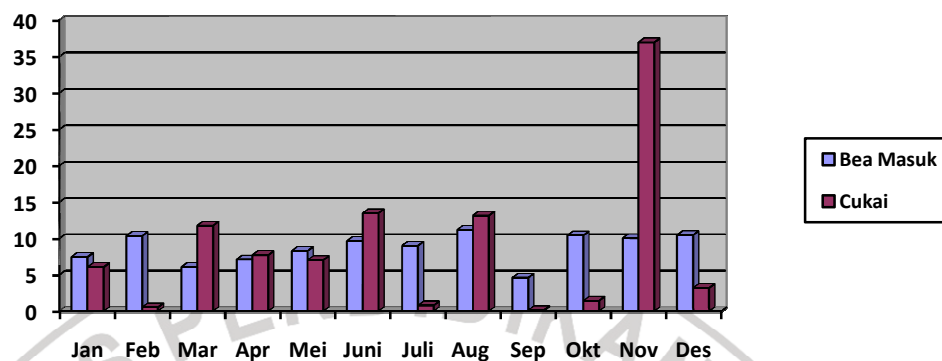
<i>Periode</i>	<i>Bea Masuk (Rp)</i>	<i>Cukai (Rp)</i>	<i>Prosentase</i>	
			<i>Bea Masuk</i>	<i>Cukai</i>
Januari	4.682.951.677	1.569.970.000	7.45	6.07
Februari	6.498.778.810	135.329.250	10.34	0.52
Maret	3.817.875.104	3.038.215.400	6.08	11.75
April	4.458.256.777	1.911.668.100	7.10	7.70
Mei	5.196.288.445	1.813.736.500	8.27	7.02
Juni	6.056.223.187	3.479.435.000	9.64	13.46
Juli	5.652.835.398	204.123.000	9.00	0.79
Agustus	7.015.987.230	3.394.575.000	11.17	13.13

September	2.897.144.039	31.410.000	4.61	0.12
Oktober	6.542.879.062	376.013.000	10.41	1.45
November	6.294.654.637	9.550.061.000	10.02	36.94
Desember	6.566.771.359	821.901.000	10.45	3.18

Sumber: Perbendaharaan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung

Berdasarkan data Realisasi Penerimaan Bea Masuk dan Cukai pada tabel 1.2, dapat dilihat jumlah penerimaan dan prosentase pencapaian setiap bulannya.

Pada data dalam tabel 1.2 tersebut dapat dilihat penerimaan bea masuk dan cukai mengalami ketidakstabilan setiap bulannya. Seperti pada Penerimaan Bea Masuk pada bulan Januari dan Februari 2010 mengalami peningkatan dari Rp.4.682.951.677 sampai dengan Rp. 6.498.778.810 atau 7.45% sampai dengan 10.34%. Akan tetapi bulan Februari dan Maret 2010 mengalami penurunan kembali dari Rp. 6.498.778.810 sampai dengan Rp. 3.817.875.104 atau 10.34% sampai dengan 6.08%. Penurunan paling signifikan terjadi pada bulan Agustus sampai dengan September 2010 sejumlah Rp. 7.015.987.230 menjadi Rp.2.897.144.039 atau 11.17% menjadi 4.61%. Begitu pula penerimaan pada Cukai juga mengalami penurunan paling signifikan seperti pada bulan November sampai dengan Desember 2010 mengalami penurunan dari Rp. 9.550.061.000 menjadi Rp. 821.901.000 atau 36.94% menjadi 3.18%.



Sumber: Perbendaharaan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung

Gambar 2.2
Prosentase Realisasi Penerimaan Bea Masuk dan Cukai
Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung
Tahun Anggaran 2010

Berdasarkan gambar 2.2, dapat disimpulkan bahwa penerimaan bea masuk dan cukai mengalami ketidakstabilan karena rendahnya motivasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai target dan waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, seperti yang dimuat dalam <http://finance.detik.com/read/2011/07/12/160311/1679776/4> bahwa faktor lain penyebab menurunnya penerimaan bea masuk dikarenakan adanya perjanjian perdagangan bebas

Selain hal-hal tersebut, rendahnya motivasi kerja juga terlihat dari banyaknya kasus keterlambatan pegawai. Menurut Hadi Haryadi (Kasubsi Layanan Informasi KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung, “Keterlambatan pegawai masuk kerja baik pada saat masuk kerja pagi maupun setelah istirahat akan ada konsekuensinya. Cara

meningkatkan motivasi kerja itu sendiri dilakukan dengan adanya disiplin waktu, berupa potongan gaji sesuai dengan waktu keterlambatannya”.

Usaha untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai bukanlah hal yang sederhana sebab “Motivasi kerja terbentuk dari sikap mental seseorang dalam menghadapi situasi kerja dimana karyawan harus mampu dan siap secara psikofisik untuk menghadapi pekerjaannya” (Mangkunegara, 2005:68).

Rendahnya motivasi kerja pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean di tengarai disebabkan oleh komunikasi yang tidak efektif sebab komunikasi membantu dalam memotivasi karyawan dengan meperjelas kepada karyawan apa yang harus mereka lakukan, seberapa baik pekerjaan mereka, dan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan standar kinerjanya.

Komunikasi dapat dilakukan dengan sesama rekan kerja serta dapat menjadi salah satu cara untuk memotivasi rekan mereka. Keith davis (2002:46) mengemukakan bahwa ”Komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain”.

Komunikasi juga merupakan suatu dasar dari kebanyakan pergaulan dalam organisasi yang dapat membantu agar tujuan organisasi dapat tercapai. Oleh sebab itu apabila komunikasi tidak berjalan lancar maka dapat menghambat kinerja organisasi. Seperti yang terjadi pada kasus di KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung, komunikasi yang berjalan kurang efektif. Seringkali terjadi perbedaan makna antar pegawai yang

terlibat dalam komunikasi tentang tujuan implementasi tujuan perusahaan dan informasi pekerjaan yang diterima sehingga membuat kerjasama maupun koordinasi yang terjadi tidak padu dan efektif. Komunikasi antara pimpinan dan pegawai juga sangat diperlukan dalam kesuksesan pencapaian tujuan, akan tetapi di KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung pimpinan sering kali tertutup akan saran maupun pengaduan masalah pekerjaan pegawai yang dapat menimbulkan batasan atau keseganan tersendiri bagi para pegawai untuk berkomunikasi dengan pimpinannya.

Selain komunikasi, motivasi juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Menurut Schultz dan Schultz (2005:105) menyatakan "Kondisi kerja fisik, temporal dan psikologis merupakan bagian dari kondisi kerja yang selalu disoroti yang dapat mempengaruhi karyawan dalam bekerja". Secara khusus Schultz dan Schultz mengungkapkan kondisi atau lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi karyawan dalam bekerja yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik yaitu lingkungan kerja temporal yang terdiri dari jumlah waktu jam kerja dan istirahat kerja serta lingkungan kerja psikologis yang terdiri dari tingkat kebosanan, pekerjaan yang monoton dan kelelahan.

Setiap perusahaan membangun lingkungan kerja yang menyenangkan agar setiap pegawai yang bekerja pada instansi atau perusahaan tersebut mencintai pekerjaannya dan senang melakukan pekerjaannya sehingga akhirnya bisa bekerja pada tingkat optimal. Lingkungan kerja yang menyenangkan, rekan kerja yang kooperatif, pimpinan yang selalu memperhatikan keluhan kesah karyawannya,

kebijaksanaan yang mempengaruhi kerja dan karier merupakan dambaan bagi para karyawan sehingga karyawan bekerja lebih semangat, memiliki komitmen yang tinggi, dan pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas kerja.

Suasana lingkungan kerja pada KPPBC Tipe Madya Pabean Bandung dirasa kurang kondusif karena terjadi persaingan tersendiri antar pegawai untuk memperoleh prestasi dan posisi yang lebih tinggi diantara rekan kerjanya serta pegawai sering merasakan jenuh dan bosan akan pekerjaan sehingga membuat mereka tidak maksimal dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab pekerjaan.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Motivasi Kerja (Studi Persepsional Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung)”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Kinerja pegawai dapat dilihat dari motivasi mereka, dimana motivasi atau dorongan ini dapat diperoleh dari pengaturan dan pemeliharaan pegawai dengan baik oleh perusahaan. Pemberian motivasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, baik melalui pelaksanaan komunikasi yang efektif, maupun menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan. Sehingga dengan mengetahui hal ini seorang pimpinan perlu kiranya mencari jalan atau cara agar dapat meningkatkan motivasi pada pegawai yang dipimpinnya.

Komunikasi yang efektif dan lingkungan kerja yang baik akan memberikan suatu ruang yang kondusif bagi pegawai untuk bekerja sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan.

Berdasarkan latar belakang dan uraian yang telah dikemukakan dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran komunikasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung?
2. Bagaimana gambaran lingkungan kerja non fisik pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung?
3. Bagaimana gambaran motivasi kerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap motivasi kerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung?
5. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap motivasi kerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung?
6. Bagaimana pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja non fisik terhadap motivasi kerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran komunikasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran lingkungan kerja non fisik pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung.
3. Untuk mengetahui gambaran motivasi kerja pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap motivasi kerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap motivasi kerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja non fisik terhadap motivasi kerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas kajian ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya komunikasi dan lingkungan

kerja non fisik serta pengaruhnya terhadap motivasi kerja pegawai sehingga dari hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi penelitian sejenis selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Dengan digunakannya komunikasi dan lingkungan kerja non fisik diharapkan dapat menambah motivasi kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab kerjanya serta memberikan informasi kepada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung tentang pentingnya komunikasi dan lingkungan kerja non fisik dalam mempertahankan pegawai yang bertanggungjawab terhadap tugas.