

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Presiden RI Joko Widodo pada saat pelantikan tanggal 20 Oktober 2019 menyampaikan amanat bahwa akan dilakukan penyederhanaan birokrasi yaitu Jabatan struktural yang semula terdapat eselon I s.d. eselon V akan disederhanakan menjadi 2 level yaitu eselon I dan eselon II saja. Penyederhanaan Birokrasi sangat erat kaitannya dengan Pengangkatan dalam jabatan fungsional sebagai pengganti jabatan yang dipangkas yang diharapkan tidak sampai mengurangi penghasilan, oleh karena itu diperlukan sistem pengajian yang adil serta jenjang karir yang tetap cerah sehingga dimungkinkan menjadikan motivasi untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menjadi salah satu instansi terdepan dalam proses penyederhanaan birokrasi. Diantaranya terwujud dalam *delayering* secara serentak seluruh Indonesia yaitu terhadap jabatan yang semula pejabat eselon V telah diangkat menjadi Jabatan Fungsional Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Pertama, sehingga sudah tidak ada lagi Jabatan Eselon V. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 434/KM.1/UP.11/2020 tanggal 02 September 2020 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil ke dalam Jabatan Fungsional Pemeriksa Bea dan Cukai Melalui Mekanisme Penyetaraan Jabatan di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dan sesuai Keputusan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-229/BC/2020 tanggal 01 Oktober 2020 tentang Transformasi Jabatan Struktural Eselon V ke dalam Jabatan Fungsional Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Pertama di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan instansi pemerintah semakin di tingkatkan, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur negara dan Reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 52 tahun 2014 Tentang Pedoman pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di Lingkungan instansi pemerintah.

Dalam rangka mendukung pemberantasan korupsi di Indonesia dan mencapai sasaran reformasi birokrasi tersebut, Bea Cukai kembali mengikuti penilaian program pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi (WBK)/wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM) yang diselenggarakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi

(KemenPAN&RB). Dari 72 kantor di lingkungan Bea Cukai yang diusulkan untuk meraih predikat WBK/WBBM, tercatat 36 kantor berhasil menyandang predikat WBK dan 5 kantor berpredikat WBBM di tahun 2020. Predikat WBK dan WBBM tersebut diberikan oleh KemenPAN&RB kepada unit kerja di instansi pemerintah, sekurang-kurangnya eselon III, yang menyelenggarakan fungsi pelayanan. Untuk mencapai predikat tersebut, unit kerja harus terlebih dahulu membangun zona integritas (ZI), yaitu predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Coronavirus Disease-2019 (COVID-19) yang saat tulisan ini dibuat masih menjadi topik utama pemberitaan di media menjadi tantangan tersendiri dalam mewujudkan perampingan birokrasi dan sebagai upaya memperkuat komitmen dengan tekad birokrat untuk berubah kearah yang lebih baik, rasionalisasi dengan perampingan birokrasi menuju efisiensi sehingga pelayanan publik dapat lebih optimal.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sesuai dengan Tugas dan Fungsinya mengambil beberapa langkah untuk membantu menanggulangi dampak virus corona (COVID-19) di antaranya adalah:

1. Melakukan inovasi melalui *flexible working space* diantaranya diberlakukannya *work from home* (WFH) dan implementasi fleksibilitas waktu bekerja dengan mekanisme penjadwalan bagi sebagian pegawai dengan tetap memberikan pengawasan dan pelayanan yang optimal;
2. Menerapkan otomatisasi perkantoran melalui aplikasi tata naskah dinas elektronik (nadine) 2.0 kementerian keuangan sehingga naskah dinas yang semula berbentuk manual *hardcopy* menjadi naskah dinas elektronik, tandatangan yang semula manual menjadi menggunakan *digital signature*;
3. Pemberitahuan Pabean hampir seluruhnya menggunakan aplikasi (*Paperless*);
4. Memaksimalkan IT untuk melakukan rapat maupun koordinasi, rapat dan koordinasi yang semula sering dilakukan secara tatap muka diganti secara *online* melalui aplikasi *zoom meeting* maupun *whatsapp group*;
5. Melakukan inovasi dalam absensi melalui aplikasi MyCeisa yang dapat dilakukan dari *Smartphone* maupun komputer serta melakukan pemantauan kondisi kesehatan masing masing dan dilaporkan setiap hari melalui *share info*;
6. Pemeriksaan fisik atas pemasukan atau pengeluaran barang dari Kawasan Berikat dilakukan secara selektif dengan memanfaatkan Teknologi Informasi yang telah tersedia;

7. Jika daerah ditetapkan sebagai pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) dapat diberikan persetujuan pelayanan mandiri;

Dalam pengelolaan Kinerja, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah menggunakan Sistem pengelolaan kinerja yaitu sistem yang memiliki keterkaitan yang luas terhadap seluruh pegawai pada Kementerian Keuangan. Salah satu simpul yang penting dalam sistem pengelolaan kinerja tersebut adalah Indikator Kinerja Utama (IKU), dimana seluruh pegawai Kementerian Keuangan harus menyusun IKU-nya masing-masing setiap tahun dan diinput kedalam *e-performance*. IKU yang berkualitas memiliki beberapa kriteria yang harus dikandungnya dan IKU juga harus ditingkatkan dari tahun ke tahun. Tentunya itu semua tidaklah mudah seperti membalikkan telapak tangan, namun harus ada peran langsung ke ikut sertaan manajemen untuk dapat mengontrol dan memberikan teknik agar bisa terjaminnya mutu dan kualitas sehingga pegawai dapat dengan mudah bekerja tanpa ada beban dan hubungan antara pihak manajemen dengan bawahan semakin kuat.

Untuk mengetahui kinerja DJBC tahun 2020, dan 2021 dapat dilihat dari Data Capaian IKU DJBC pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Data Capaian IKU DJBC tahun 2019, 2020, dan 2021

No	Indikator Kinerja Utama (Bobot Perspektif)	Tahun		
		2019	2020	2021
1	<i>Stakeholder Perspective</i> (25%)	112,95	114,51	120
2	<i>Customer Perspective</i> (15%)	111,72	116,98	107,90
3	<i>Internal Process Perspective</i> (30%)	110,07	117,04	114,73
4	<i>Learning and Growth Perspective</i> (30%)	106,80	111,65	111,54

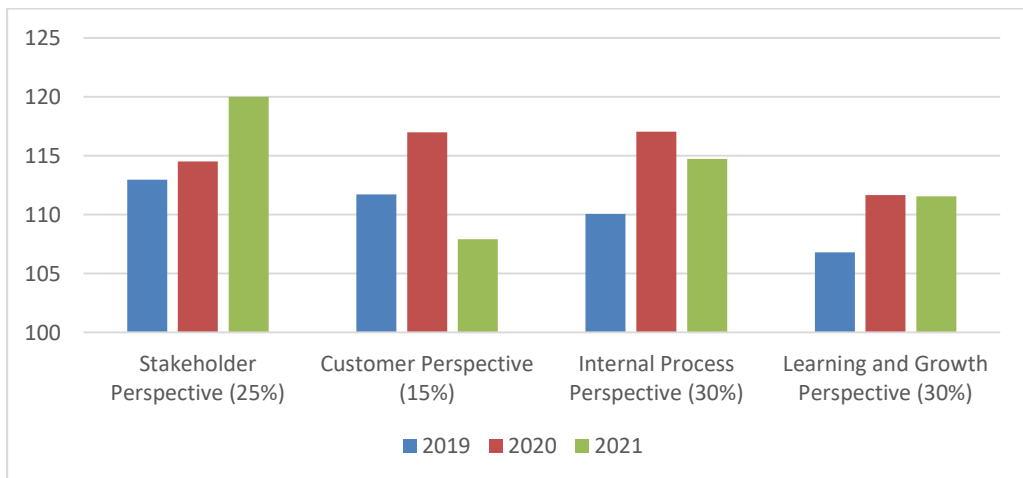
Sumber: Data DJBC diolah (2021)

Dari Tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa kinerja dari pegawai DJBC seluruh Indonesia memiliki nilai kinerja yang sangat baik namun terdapat inkonsistensi dimana terdapat Indikator Kinerja Utama yang mengalami naik turun tahun 2020 mengalami kenaikan kemudian tahun 2021 mengalami penurunan yaitu *Customer Perspective*, *Internal Process Perspective* dan *Learning and Growth Perspective*.

Customer Perspective (15%) mengalami penurunan pada tahun 2021 dengan nilai 107,90 sedangkan nilai pada Tahun 2020 adalah 116,98 yang mengalami kenaikan dari tahun 2019 yaitu 111.72 , *Customer Perspective* memiliki Sasaran Strategis yang sangat terkait dengan variabel penelitian yaitu Kepuasan pengguna layanan kepabeanaan dan cukai yang tinggi dan Kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas peraturan kepabeanaan dan cukai.

Internal Process Perspective (30%) pada tahun 2021 dengan nilai 114,73 sedangkan nilai pada Tahun 2020 adalah 117,04 yang mengalami kenaikan dari tahun 2019 yaitu 110.07, *Internal Process Perspective* memiliki sasaran strategis yang sangat terkait dengan variabel penelitian yaitu Formulasi kebijakan yang efektif dan efisien, Diplomasi kerja sama ekonomi internasional yang bermanfaat dalam mendukung kebijakan fiskal, Transformasi proses bisnis penggalian potensi penerimaan yang optimal, Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanaan dan cukai, Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif, Penyelesaian keberatan dan banding yang optimal.

Learning and Growth Perspective (30%) pada tahun 2021 dengan nilai 111,54 sedangkan nilai pada Tahun 2020 adalah 111,65 yang mengalami kenaikan dari tahun 2019 yaitu 106.80, *Learning and Growth Perspective* memiliki Sasaran Strategis yang sangat terkait dengan variabel penelitian yaitu Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi, Sistem informasi yang andal dan terintegrasi, dan Pengelolaan Keuangan dan BMN yang Optimal.



Sumber: Data DJBC diolah (2021)

Gambar 1. 1
Data Capaian IKU DJBC tahun 2019, 2020, dan 2021

Data Capaian IKU DJBC tahun 2019, 2020 , dan 2021 sudah sangat baik baik, namun penulis menyoroti Indikator Kinerja Utama *Customer Perspective*, *Internal Process Perspective* dan *Learning and Growth Perspective* yang mengalami turun naik, lain halnya dengan *Stakeholder Perspective* yang selalu mengalami kenaikan.

Menyoroti capaian IKU DJBC yang mengalami naik turun, serta langkah-langkah yang telah ditempuh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang selalu melakukan Inovasi agar dapat mengikuti perkembangan zaman, dan melakukan improvisasi serta perbaikan terus menerus menuju kesempurnaan, secara garis besar penulis menggunakan variabel-variabel yang erat kaitannya dengan Kinerja yaitu:

1. Integritas;
2. Motivasi;
3. Komunikasi Interpersonal;
4. Kepuasan Kerja
5. Komitmen Organisasional dan;
6. Kinerja

Penelitian yang dilakukan oleh Kasmir (2018: 182) menyatakan bahwa kinerja individu adalah dasar kinerja organisasi yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu, motivasi individu, pengharapan, dan penilaian yang dilakukan oleh manajemen terhadap pencapaian hasil kerja individu. Hasil kerja sesuai dengan tujuan perusahaan akan sangat tergantung pada hasil kerja pegawai. Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67) menyatakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Komitmen organisasional adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi, serta keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas pegawai pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan (Luthans, 2018).

Hasil penelitian yang melakukan penelitian tentang pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai seperti menurut penelitian Dr. Hueryren Yeh, Hong (2012) yaitu *Organizational Commitment positively and significantly affect job performance*. Menurut Ghorbanpour, Dehnavi, Heyrani (2014) yaitu komitmen organisasi memiliki pengaruh positif yang signifikan pada kinerja pegawai, komitmen normatif meninggalkan efek paling kuat pada rata-rata kinerja, dibandingkan dengan komitmen afektif dan komitmen berkelanjutan. Penelitian yang dilakukan oleh Subejo, Troena, Thoyib, Aisjah (2013) menunjukkan bahwa

secara parsial komitmen organisasional tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, komitmen organisasional yang dibangun oleh komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif belum mampu meningkatkan kinerja pegawai secara maksimal.

Kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai negeri di Indonesia. Kepuasan kerja pegawai merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi perilaku dan hasil kerja dari seorang pegawai. Robbins *et al.*, (2015) menjelaskan terdapat korelasi yang cukup kuat antara kepuasan kerja dan kinerja. Dimana saat kita berpindah dari level individu ke organisasi, kita juga menemukan dukungan untuk hubungan kepuasan-kinerja. Saat kita mengumpulkan data kepuasan dan kinerja untuk organisasi secara keseluruhan, kita menemukan bahwa organisasi dengan lebih banyak pekerja yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang lebih sedikit

Integritas sering dipahami dalam konteks perilaku, dan perilaku integritas pada umumnya dipahami dalam kaitannya dengan etika dan moral. Prinsip integritas mewajibkan setiap praktisi untuk tegas, jujur, dan adil dalam hubungan profesional dan hubungan bisnisnya. Pelayanan dan kepercayaan publik tidak boleh dikalahkan oleh keuntungan pribadi. Integritas merupakan kualitas yang melandasi kepercayaan publik dan merupakan patokan bagi anggota untuk menguji semua keputusannya. Welch (2005) dalam bukunya yang berjudul “*Winning*” mengatakan integritas adalah sepatah kata yang kabur (tidak jelas). Orang-orang yang memiliki integritas mengatakan kebenaran, dan orang-orang itu memegang kata-kata mereka. Mereka bertanggung-jawab atas tindakan-tindakan mereka di masa lalu, mengakui kesalahan mereka dan mengoreksinya. Mereka mengetahui hukum yang berlaku dalam negara mereka, industri mereka dan perusahaan mereka—baik yang tersurat maupun yang tersirat dan mentaatinya. Mereka bermain untuk menang secara benar (bersih), seturut peraturan yang berlaku. Integritas didefinisikan oleh Rogers (1961) sebagai kondisi yang terjadi ketika individu mampu menerima serta bertanggung jawab terhadap perasaan, niat, komitmen dan perilaku, termasuk mengakui kondisi itu kepada orang lain bila diperlukan.

Tidak tercapainya target kinerja tentu disebabkan oleh banyak faktor, baik bersifat individu, kelompok, organisasi baik bersifat internal maupun eksternal. Faktor integritas merupakan salah satu faktor penyebab, menurut Salwa, dkk (2018) *Integrity* berkaitan dengan kinerja, suatu pencapaian hasil baik yang dicapai dengan selalu menjunjung tinggi kejujuran dan nilai-nilai moral lainnya, lebih lanjut menurut Harmaily (2019). Pegawai yang memiliki integritas merupakan aset yang berharga bagi organisasi. Dimulai dari proses perekrutan, mendapatkan orang yang berintegritas berarti mendapatkan kebenaran dari riwayat hidup dan pekerjaan yang

dimiliki pegawai tersebut. Pekerjaan dilakukan secara transparan dan dapat dijamin akuntabilitas, sehingga pengukuran kinerja atas pekerjaan pegawai tersebut lebih akurat hasilnya.

Yang *et al.*, (2014) yang menyatakan bahwa integritas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Integritas pimpinan dicapai dengan keselarasan antara kata-kata dan perbuatan mereka sehingga dapat meningkatkan perilaku kepemimpinan dan secara efektif mempengaruhi pegawai dan meningkatkan komitmen afektif mereka kepada organisasi, kinerja organisasi dapat ditingkatkan, dan reputasi sebagai pemimpin organisasi dapat dijaga.

Kepuasan kerja dapat tercapai jika pegawai memiliki integritas yang baik dan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa integritas berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja oleh (Sukmana, 2018). Integritas berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Semakin baik integritas setiap pegawai, maka meningkatkan kepuasan kerja. Kemudian bila akan meningkatkan integritas agar mempengaruhi kepuasan kerja anggotanya harus melakukan yaitu memiliki komitmen dalam menepati janji, mempunyai sifat rendah hati, memiliki tanggung jawab, bijaksana, professional dalam bekerja dan patuh terhadap pimpinan (Sukmana, 2018).

Badan Kepegawaian Negara (BKN) melakukan penilaian dan kompetensi pada sekitar 3.000 PNS di Indonesia. Berdasarkan hasil penilaian dan kompetensi tersebut didapatkan hasil bahwa kualitas PNS Indonesia terbilang rendah sehingga performa kerjanya tidak maksimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya adalah minimnya motivasi (Angga, 2017). Motivasi kerja sangat diperlukan untuk menunjang kinerja di Kanwil DJBC Jawa Timur I agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan maksimal. Menurut Darmawan (2013) motivasi didefinisikan sebagai suatu penggerak atau dorongan dalam diri manusia yang dapat menimbulkan, mengarahkan, dan mengorganisasikan tingkah laku. Motivasi pegawai dapat meningkatkan performa kerja dan daya saing kerja. Selain itu, penelitian menyebutkan adanya hubungan antara motivasi dan kinerja. Hal ini berarti semakin tinggi atau semakin termotivasinya seorang pegawai maka kinerja pun akan meningkat (Putra, 2017).

Cong dan Van (2013) mendefinisikan motivasi sebagai seperangkat faktor-faktor yang menyebabkan seseorang atau pegawai untuk melakukan tugasnya dengan cara yang khusus. Motivasi berpotensi sebagai salah satu sarana terpenting dalam membentuk kepuasan kerja dan mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai dengan motivasi yang tinggi akan bersemangat dalam bekerja, hal tersebut akan mampu meningkatkan kerjanya (Beal dan Steven, 2007). EK dan Mukuru (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara motivasi dengan kinerja pegawai. Sehingga permasalahan mengenai bagaimana

meningkatkan motivasi pegawai harus mendapatkan perhatian yang lebih baik oleh organisasi. Pegawai yang termotivasi akan merasakan kepuasan dalam bekerja sehingga mampu meningkatkan kinerja mereka dan berpengaruh dalam pemberian layanan (Sarwar dan Abugre, 2013) kepada masyarakat sesuai dengan bidang tugas pokok dan fungsi departemennya masing-masing.

Meyer (2002:3-4) menyatakan ada 3 komponen dari komitmen organisasional, yaitu: komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Individu dengan komitmen afektif yang tinggi memiliki kedekatan emosional yang erat terhadap organisasi, hal ini berarti bahwa individu tersebut akan memiliki motivasi dan keinginan untuk berkontribusi secara berarti terhadap organisasi dibandingkan individu dengan komitmen afektif yang lebih rendah. Berdasarkan beberapa penelitian komitmen afektif memiliki hubungan yang sangat erat dengan seberapa sering seorang anggota tidak hadir atau absen dalam organisasi. Menurut George dan Jones (2012:175) motivasi kerja dapat diartikan sebagai semangat kerja yang ada pada pegawai yang membuat pegawai tersebut dapat bekerja untuk mencapai tujuan tertentu. Karena adanya tujuan tertentu itulah, maka pegawai akan berkomitmen terhadap perusahaan agar dapat mencapai tujuan tersebut.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan sumberdaya manusia organisasi yang menjalankan birokrasi pemerintahan, sehingga pemberdayaan pegawai menjadi hal penting dalam pelaksanaan otonomi daerah tersebut. Ada banyak faktor yang menyebabkan tingkat capaian kinerja pegawai perusahaan rendah, diantaranya adalah komunikasi interpersonal anggota perusahaan (Mathis dan Jackson, 2017:82). Komunikasi interpersonal yang baik terjadi apabila komunikasi vertikal (antara pimpinan dan bawahan) berlangsung baik, seperti pimpinan bersedia memberi perintah/ arahan/ bimbingan kerja kepada pegawainya dan bawahan segera bertanya kepada pimpinan saat menjumpai persoalan dalam bekerja. Ditambah lagi dengan komunikasi horizontal (antar pegawai) yang berlangsung dengan baik, yaitu dengan adanya kerja sama antar pegawai dalam melakukan pekerjaan, seperti bertukar informasi, saling membantu menyelesaikan pekerjaan dan berdiskusi satu sama lain.

Dengan komunikasi interpersonal yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Sehubungan dengan itu Arni (2017:79) menyatakan ada dua kemungkinan yang menyebabkan ketidakpuasan kerja seseorang, yang pertama karena seseorang tersebut tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai pekerjaannya dan yang kedua karena hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik dengan kata lain komunikasi.

Pace (2015:41) di dalam jurnal yang ditulis mengatakan bahwa, Komunikasi memiliki pengaruh yang penting, bahkan dapat mempengaruhi pegawai menjadi

tidak puas dan meninggalkan organisasi yaitu komitmen organisasional mereka cenderung menurun. Maka komunikasi yang positif mendorong komitmen seseorang terhadap organisasi. Selanjutnya Nicotera (1995:134) menyatakan bahwa Komunikasi organisasi telah dikembangkan dan menyatakan bahwa pegawai yang bebas untuk menyuarakan ide-ide dan keprihatinan mereka dan membuat mereka terlibat dalam organisasi berdampak pada terwujudnya kepuasan diri yang sebenarnya, dapat diidentifikasi dengan berkomitmen bagi organisasi dan pekerjaan mereka. Perhatian juga telah diarahkan pada perilaku komunikasi yang dapat meningkatkan komitmen organisasi dan produktifitas. Hal ini dipertegas oleh Richard J Niehaus dan Karl F. Price (1995:6), Kegiatan komunikasi organisasi berpengaruh pada peningkatan komitmen pegawai.

Dari banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (Y_1), komitmen organisasional (Y_2), dan kinerja pegawai (Y_3) maka peneliti menggunakan untuk penelitian ini ketiga faktor tersebut Integritas (Z_1), Motivasi (Z_2), dan Komunikasi Interpersonal (X), yang telah diuraikan diatas maka peneliti ingin mengangkat judul penelitian dengan judul “Pengaruh Integritas, Motivasi Kerja, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai Jawa Timur I”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Apakah integritas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I?
2. Apakah integritas berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I?
3. Apakah integritas berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I?
5. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I?
6. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I?
7. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I?
8. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I?

9. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I?
10. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I?
11. Apakah komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis:

1. Pengaruh integritas terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I
2. Pengaruh integritas terhadap komitmen organisasional pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I
3. Pengaruh integritas terhadap kinerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I
4. Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I
5. Pengaruh motivasi kerja terhadap komitmen organisasional pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I
6. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I
7. Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I
8. Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasional pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I
9. Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I
10. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I
11. Pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu ekonomi yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi

- Kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kinerja yang meliputi integritas, motivasi kerja, dan komunikasi interpersonal.
2. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I dalam pengambilan keputusan dan kebijakan mengenai integritas, motivasi kerja dan komunikasi interpersonal, sehingga Kantor Wilayah DJBC Jawa Timur I dapat meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kinerja pegawai.

Halaman ini sengaja dikosongi