



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DIREKTORAT JENDERAL BEA
CUKAI, KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

YUSMARIANI
1963201077

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DIREKTORAT JENDERAL BEA
CUKAI, KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar Administrasi Publik
Sarjana S1 (S-1) Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas
Lancang Kuning**

**YUSMARIANI
1963201077**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**

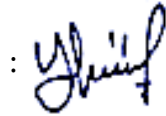
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

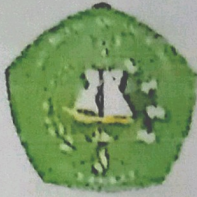
Nama : Putri Yunita Sari

Nim : 2063201090

Tanda Tangan

: 

Tanggal : 22 Juli 2024



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. Yos Sudarso km 8 Rumbai Pekanbaru Hp. 0851 7434 2024
Kode Pos: 28265 Laman : <https://fia.unilak.ac.id> / email : fia@unilak.ac.id

LEMBARAN DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Nama : Yusmariansi
NIM. : 1963201077
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja
Pegawai Direktorat Jendral Bea Cukai, Kota Pekanbaru

Mengetahui

Pembimbing I

Dr. Trio Saputra, S.Psi., M.Si
NIDN. 1007109001

Pembimbing II

Adia Ferizko, S.Sos., M.Si
NIDN. 1001029002

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Fatah Merizko, S.Sos., M.Si
NIDN. 1012050004



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini di ajukan oleh :

Nama : Yusmariani

No. Mahasiswa : 1963201077

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja
Pegawai Di Rektorat Bea Cukai Kota Pekanbaru

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

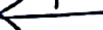
DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr.Trio Saputra S.Psi.,M.Si

Pembimbing : Elly Nielwaty, S.Sos., MM

Penguji : Dra. Nurpeni ,M.,Si

Penguji : Drs.Ruslyhardy ,SH.,M.Si

()
()
()
()

Ditetapkan di : Pekanbaru

Tanggal : 10 juli 2024

ABSTRAK

Nama : Yusmariansi

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Bea Cukai Kota Pekanbaru

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Motivasi kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai di bea cukai kota Pekanbaru. Metode pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada karyawan yang bekerja di Bea Cukai kota Pekanbaru. Sampel yang diambil sebanyak 65 responden dengan Teknik sampel jenuh. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode sensus yakni dimana semua populasi dijadikan sampel. Jenis data yang digunakan yakni data deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini yakni dengan kuesioner 65 responden observasi dan dengan pengumpulan dokumen dari objek penelitian. Pengolahan dan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan program SPSS versi 23. Pengujian data yang digunakan adalah uji asumsi klasik (uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas). Dan analisis regresi kinear berganda (uji t, uji f, koefisien determinasi (R^2)). Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Name : Yusmariansi
Study Program : Public Administration
Title : The Influence of Work Motivation and Organizational Commitment on Employee Performance in Pekanbaru City Customs and Excise

This research aims to determine the influence of work motivation and commitment organization on employee performance at Pekanbaru city customs. The data collection method is through a questionnaire distributed to employees who work at Pekanbaru City Customs and Excise. The sample taken was 65 respondents using a saturated sampling technique. The sampling technique in this research was the census method, namely where the entire population was sampled. The type of data used was quantitative descriptive data. Data collection in this research was by questionnaire of 65 observation respondents and by collecting documents from Research object: Data processing and analysis using multiple linear regression analysis with the SPSS version 23 program. The data analysis used is the classical assumption test (validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test) and multiple linear regression analysis (fcoefficient of determination test (R^2)). The results of this research show that work motivation has an influence on employee performance. Organizational commitment has an influence on employee performance.

Keywords: *Work Motivation, Organizational Commitment, Employee Performance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnyakepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar S1 bagi Mahasiswa, khususnya di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning. Pada kesempatan kali ini, tidak mudah bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini , untuk itu saya mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Ibu Dr. Khuriyatul Husna,S.Sos.,M.PA sebagai Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
2. Ibu Harsini S.Sos., M.Si sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
3. Ibu Dr.,Li.Dra Dian Rianita,MA sebagai Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
4. Ibu Sri Roserdevi Nasution,S.Sos.,MSi sebagai Wakil Dekan III Fakultas Ilmu AdministrasiUniversitas Lancang Kuning.
5. Ibu Fara Merian Sari,S.Sos.,M.Si Sebagai Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
6. Bapak Sudaryanto,SP.,M.Si Sebagai Sekertaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

7. Kepala Cabang Bea Cukai Provinsi Riau yang telah membantu saya dalam memperoleh Informasi dan Data yang diperlukan.
8. Ibu Masderni Siregar dan Bapak Pahrudin Harahap selaku Orang tua tercinta dan Keluarga yang selalu mendukung saya baik itu materil maupun moril sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini.
9. Dan teman seperjuangan saya Anjelli Wiranda Haloho dan Desi Mariani.

Semoga Allah membalas semua kebaikan segala pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada saya, semoga Skripsi ini Bermanfaat untuk Pengembangan Ilmu selanjutnya.

Pekanbaru, 24 Juli 2024
Penulis

Yusmariani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kinerja Pegawai	11
2.3 Motivasi Kerja	14
2.5 Komitmen Organisasi.....	19
2.6 Kerangka Pemikiran	23
2.7 Hipotesis Penelitian.....	24
2.8 Definisi Operasional Variabel	25
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Lokasi Penelitian	29
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Jenis Dan Sumber Data	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Identifikasi Dan Operasionalisasi Variabel	31
3.7 Pengukuran Variabel	34
3.8 Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	43
4.1 Sejarah	43
4.2 Visi Dan Misi Lembaga.....	46

4.3 Program Dan Sasaran Pokok Organisasi Kantor.....	47
4.4 Struktur Organisasi Lembaga	50
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	56
5.1 Hasil Penelitian.....	56
5.2 Pembahasan	78
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
6.1 Kesimpulan.....	80
6.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Keterlambatan Kehadiran Pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Kota Pekanbaru Dari Tahun 2019-2023	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Identifikasi dan Operasional Variabel.....	33
Tabel 3. 2 Pengukuran Variabel.....	34
Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 5. 2 Usia Responden.....	57
Tabel 5. 3 Pendidikan Responden.....	58
Tabel 5. 4 Tanggapan Responden Tentang Kebutuhan Fisiologis.....	58
Tabel 5. 5 Tanggapan Responden Tentang Keselamatan Dan Keamanan.....	59
Tabel 5. 6 Tanggapan Responden Tentang Aktualisasi Diri Dan Pemenuhan	60
Tabel 5. 7 Tanggapan Responden Tentang Kebutuhan diri sendiri dan status	60
Tabel 5. 8 Tanggapan Responden Tentang Kebutuhan Aktualisasi Diri Dan Pemenuhan	61
Tabel 5. 9 Tanggapan Responden Tentang Bangga dengan perusahaan	62
Tabel 5. 10 Tanggapan Responden Tentang Bersedia mengikuti aturan.....	62
Tabel 5. 11 Tanggapan Responden Tentang loyalitas Perusahaan	63
Tabel 5. 12 Responden Mengenai Pernyataan Kualitas Kerja	64
Tabel 5. 13 Responden Mengenai Pernyataan Kuantitas Kerja	64
Tabel 5. 14 Responden mengenai ketepatan waktu	65
Tabel 5. 15 Responden Mengenai Efektivitas Kerja.....	66
Tabel 5. 16 Responden Mengenai Kemandirian Kerja	66
Tabel 5. 17 Tabel Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 5. 18 Hasil Uji Realibilitas	69
Tabel 5. 19 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 5. 20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 5. 21 Hasil Uji Heteroskedasitas	72
Tabel 5. 22 Hasil Uji Autokorelasi	73
Tabel 5. 23 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	74
Tabel 5. 24 Hasil Uji t	75
Tabel 5. 25 Hasil Uji F	76
Tabel 5. 26 Hasil Uji Determinasi.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4. 1 Bagan Struktur Organisasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perdagangan internasional baik yang menyangkut kegiatan di bidang impor maupun ekspor akhir-akhir ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Pesatnya kemajuan di bidang tersebut ternyata menuntut diadakannya suatu sistem dan prosedur kepabeanan yang lebih efektif dan efisien serta mampu meningkatkan kelancaran arus barang dan dokumen. Dengan kata lain, masalah birokrasi di bidang kepabeanan yang berbelit-belit merupakan permasalahan yang nantinya akan semakin tidak populer. Sebagai salah satu perpanjangan tangan dari negara maka Direktorat Jenderal Bea Cukai merupakan unsur terpenting dalam mewujudkan tugas negara untuk mengatur tentang masalah pajak dan kepabeanan.

Situasi ini mengharuskan bahwa para pegawai yang bekerja di Direktorat Jenderal Bea Cukai untuk mengikuti berbagai prosedur dan aturan yang berlaku. Oleh karena itu para pegawai yang bekerja di Direktorat Bea Cukai yang dalam hal ini berstatus sebagai pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Keberhasilan suatu organisasi ataupun suatu instansi salah satunya akan dipengaruhi oleh kinerja pegawai (*job performance*) atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk itu setiap pegawai selain dituntut untuk memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan, juga harus mempunyai

pengalaman, motivasi, disiplin diri, dan semangat kerja tinggi, sehingga jika kinerja yang baik maka kinerja instansi juga akan meningkat yang menuju pada pencapaian tujuan organisasi tersebut. Setiap instansi pemerintah pasti akan memiliki budaya organisasi yang berfungsi untuk membentuk aturan atau pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini berarti budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Budaya organisasi menjadi salah satu faktor penggerak para pegawai untuk bekerja lebih baik. Budaya organisasi di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea Cukai Pekanbaru dan Sumatera Barat terlihat adanya situasi perbedaan dimana jenjang pendidikan membedakan status dari pegawai itu sendiri. Ada pegawai yang berpendidikan setara dengan Diploma satu dan Strata satu serta Strata dua, perbedaan dari jenjang pendidikan tersebut menjadikan adanya kesan senior dan kewenangan yang lebih baik untuk minta lebih dihargai. Sementara seharusnya dalam sebuah organisasi jenjang pendidikan tidak menjadi tolak ukur mutlak untuk dihormati karena akan lebih baik berorientasi pada kepentingan semua pegawai ditempat bekerja.

Perkembangan lingkungan yang semakin pesat dan persaingan yang semakin ketat menuntut setiap organisasi untuk mampu menghadapi tantangan global, terutama persaingan dan sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya. Organisasi harus mempersiapkan diri agar tidak menemui berbagai kendala yang dapat menghambat produktivitasnya dalam menghadapi persaingan tersebut. Organisasi juga harus melakukan segala upaya untuk menghindari kendala yang

semakin kompleks dengan tingkat variasi, intensitas, dan cakupan yang mungkin tidak ditemui yang dapat merugikan organisasi.

Persaingan global dalam dunia kerja membutuhkan seseorang dapat ke depan, cerdas dan inovatif, serta mampu menghadapi kemajuan zaman dengan semangat yang tinggi. Semua jenis organisasi berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan mereka dari semua elemen yang terdiri dari organisasi untuk memperoleh keinginan organisasi.

Sumber daya manusia juga merupakan salah satu faktor pendukung dan penentu keberhasilan dalam menjalankan visi dan misi organisasi. Sumber daya manusia disini adalah para pegawai dalam organisasi yang menjadi salah satu faktor terpenting sehingga tidak dapat dipisahkan didalam sebuah organisasi. Selain itu, SDM sangat dibutuhkan didalam suatu organisasi, khususnya di instansi pemerintah. Karena merekalah yang mengatur dan melaksanakan kegiatan dalam organisasi untuk dapat memperoleh tujuan dari organisasi. Instansi di dalam sebuah pemerintahan merupakan organisasi yang terdiri dari sekelompok orang secara khusus yang tugasnya menjalankan fungsi pemerintahan yang memberikan layanan kepada masyarakat dapat mencapai tujuan mereka jika mereka dapat efektif dan efisien memproses, memobilisasi dan mendayagunakan sumber daya manusianya. Peranan masyarakat sebagai pegawai dalam suatu organisasi memegang peranan yang menentukan terlaksananya di dalam sebuah organisasi pemerintah sepenuhnya bergantung kepada manusia. Kinerja merupakan respon terhadap keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan organisasi.

Peningkatan kinerja individu pegawai berpotensi untuk dapat meningkatkan kinerja kelompok pegawai dan peningkatan kinerja dari seluruh kelompok pegawai akan mendorong meningkatnya kinerja organisasi yang akan berkontribusi terhadap percepatan pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditentukan organisasi. Tuntutan terhadap pegawai dalam hal ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk bekerja profesional, jujur dan adil begitu nyata, jelas, keras dan tegas. Disisi lain Pegawai Negeri Sipil mempunyai kemampuan dan keterampilan yang terbatas dan mental yang lemah. Adalah suatu kenyataan yang tidak dapat kita pungkiri apabila pada umumnya opini masyarakat dewasa ini tentang Pegawai Negeri Sipil selalu menilai negatif. Isu tersebut antara lain terkait dengan produktivitas kerja PNS dan etos kerjanya yang dianggap rendah, kurang disiplin, kurang melayani dengan baik, kurang transparan, kurang memberikan nilai tambah, banyak mengeluh, cenderung korup dan lain sebagainya.

Salah satu organisasi sektor publik yang ada di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Bea Cukai yaitu suatu organisasi sektor publik yang mampu untuk menjadikan tata kelola serta mampu menerapkan sistem pengukuran kinerja yang mengukurnya dari berbagai elemen yang akan memengaruhi kinerja pegawai, sehingga kinerja di dalam organisasi, peran pegawai dapat terukur baik itu di dalam penugas pengawasan, pelayanan, penerimaan dan penegakan hukum dapat dilaksanakan dengan efektif serta efisien.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai ialah adanya motivasi di dalam pekerjaan dibutuhkan bagi pekerja. Motivasi kerja dianggap sebagai faktor yang memengaruhi apabila adanya motivasi didalam dunia kerja maka kinerja pegawai akan semakin baik pula (Musnadi, 2012).

Motivasi seorang petugas Bea Cukai harus tinggi karena tanpa motivasi yang tinggi maka seorang pegawai akan dengan tenang dan tidak dapat menghasilkan kinerja yang bagus. Untuk mendapatkan kinerja yang efisien maka dalam lembaga negara perlu memahami program reformasi administrasi para SDM yang bertujuan untuk menciptakan adanya perubahan menuju sistem didalam penyelenggaraan disebuah pemerintahan yang baik secara efektif serta efisien, sehingga didalam pelayanan masyarakat maksimal dan profesional.

Salah satu yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah tentu di dalamnya ada sebuah motivasi. Motivasi bagi pegawai tentunya sangat dibutuhkan dan sangat mempengaruhi kinerja maksimal atau tidaknya (Gunasti, 2012).

Terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam instansi yang mana hal tersebut adalah komitmen organisasional (Fatmawati, 2017). Komitmen organisasional merupakan sikap yang menunjukkan loyalitas pegawai dan merupakan proses berkelanjutan seseorang dalam mengekspresikan perhatiannya untuk kesuksesan organisasi (Fitriastuti, 2013). Komitmen organisasional tidak hanya memiliki arti loyalitas pasif, tetapi juga melibatkan hubungan aktif dan keinginan pegawai untuk memberikan kontribusi yang berarti pada organisasi. Komitmen organisasi juga sangat dibutuhkan di dunia kerja serta dapat mempengaruhi dari kinerja pegawai. Komitmen di dalam sebuah organisasi ialah kecenderungan seseorang untuk memenuhi komitmennya terhadap organisasi yang menimbulkan rasa loyalitas karyawan terhadap organisasi, dan pada akhirnya membuat karyawan merasa tergantung dan bertanggung jawab terhadap organisasi.

Dalam hal peningkatan motivasi dan komitmen pegawai di kantor Direktorat Jenderal Bea Cukai, Kota Pekanbaru juga mengalami berbagai kendala. Penurunan

disiplin kerja pegawai masih sering terjadi yang ditunjukkan melalui data keterlambatan kehadiran pegawai. Yang mencerminkan bahwa banyak pegawai yang kurang memiliki motivasi dan kurang memiliki komitmen terhadap Direktorat Jenderal Bea Cukai, Kota Pekanbaru. Ketidaksiplinan kerja menjadi salah satu masalah yang terjadi di kantor Direktorat Jenderal Bea Cukai, Kota Pekanbaru. Berikut data tingkat keterlambatan kehadiran pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai, Kota Pekanbaru Dari Tahun 2019-2023.

Tabel 1. 1 Tingkat Keterlambatan Kehadiran Pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Kota Pekanbaru Dari Tahun 2019-2023

No	Jumlah Pegawai	Tahun	Jumlah Hari Kerja	Terlambat	Persentase (%)
1	52	2019	244	390	3,07%
2	54	2020	244	423	3,21%
3	58	2021	244	457	3,23%
4	59	2022	241	489	3,44%
5	57	2023	247	511	3,63%

Sumber : Direktorat Bea dan Cukai, Kota Pekanbaru, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa tingkat keterlambatan kehadiran pegawai setiap tahunnya mengalami peningkatan. Artinya, tingkat kedisiplinan pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Kota Pekanbaru masih rendah. Ketidaksiplinan peraturan dapat menjadi salah satu cerminan rendahnya komitmen organisasi yang dimiliki seorang pegawai, yang disebabkan oleh rendahnya kesadaran diri untuk mematuhi peraturan yang ditetapkan. Sebaliknya, pegawai yang memiliki kedisiplinan yang tinggi akan memiliki kesadaran diri untuk bekerja sesuai aturan, sehingga pegawai tersebut dapat memiliki komitmen organisasi yang baik.

Berdasarkan motivasi menurut Hartatik (2018) Motivasi adalah apa yang memotivasi, membimbing dan menopang perilaku manusia, membuat mereka mau bekerja keras dan memiliki semangat untuk mencapai hasil terbaik.

Berdasarkan latar belakang serta data-data yang sudah dijabarkan, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai, Kota Pekanbaru.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai, Kota Pekanbaru?
- 2) Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai, Kota Pekanbaru?
- 3) Apakah Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai, Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai, Kota Pekanbaru.
- 2) Untuk mengetahui apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai, Kota Pekanbaru.

- 3) Untuk mengetahui apakah Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Bea Cukai, Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi Instansi Terkait

Didalam Penelitian ini, peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat menambah wawasan serta bermanfaat bagi Instansi Pemerintah dan juga menjadi informasi kepada instansi berkaitan dengan langkah-langkah yang akan diambil untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Bea Cukai, Kota Pekanbaru.

- 2) Bagi Dunia Pendidikan

Terutama di lingkungan universitas, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan para pembaca serta sebagai referensi dan juga sebagai informasi bagi peneliti selanjutnya. pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, identifikasi dan operasionalisasi variabel, serta analisis data.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap kinerja karyawan dengan Kinerja Karyawan sebagai variabel *intervening* pada Bea Cukai Provinsi Riau maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

1. Hasil uji secara parsial diperoleh hasil bahwa Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan Bea Cukai Provinsi Riau Sebagian karyawan setuju dengan Motivasi kerja Bea Cukai Provinsi Riau indikator dengan skor tertinggi adalah mengenai kebutuhan diri dan status ditempat kerja yang cukup memadai, dan keamanan di tempat kerja yang terjamin serta hubungan kerja yang baik dengan sesama rekan kerja..
2. Berdasarkan uji secara parsial diperoleh hasil bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan di Bea Cukai Provinsi Riau. Berdasarkan hasil penelitian ternyata sebagian karyawan setuju dengan disiplin kerja di Bea Cukai kota Pekanbaru indikator dengan skor tertinggi adalah adanya SOP Perusahaan dan karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan tanggung jawab

6.2 Saran

Bedasarkan kesimpulan, maka saran dari penulis adalah :

1. Untuk meningkatkan Motivasi kerja kepada karyawan, sebaiknya Pegawai Bea Cukai Provinsi Riau Melakukan perbaikan terhadap aspek Motivasi

Kerja yang dinilai responden masih kurang yaitu dengan menerapkan Motivasi Kerja yang sehat dan hubungan kerja yang baik antara atasan dengan bawahan dan antara sesama rekan kerja sehingga terjalin koordinasi yang baik dalam bekerja.

2. Komitmen Organisasi saat ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan Kinerja Karyawan dengan melakukan perbaikan terhadap aspek Komitmen Organisasi yang dinilai responden masih kurang yaitu peraturan dan sanksi hendaknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Barthos, F. (2016). *Komunikasi Massa: Konsep, Teori, dan Analisis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bangun. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Capah. (2020). *Pengaruh Efektifitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal dan Motivasi Kerja*. Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)
- Dewi Hanggraeni. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI
- Edison. Emron. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Engka. (2020). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai PDAM Kabupaten Bone*.
- Fahmi, I. (2016). *Manajemen sumber daya manusia teori dan aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 82.
- Fahmi. Irham. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabet.
- Fatmawati. (2017) “*Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Medan*,” JRMB (Jurnal Riset Manajemen & Bisnis), vol. 2, no. 3.
- Fitriastuti. (2013) “*Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan*,” JDM (Jurnal Dinamika Manajemen), vol. 4, no. 2.
- Gunawan, H. (2013). *Teori Komunikasi Massa: Analisis dan Implementasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ghozali, Imam. (2009). “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang; Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang; Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunasti, K. (2012). *Understanding Media and Culture: An Introduction to Mass Communication*. New York: Flat World Knowledge.
- Hartatik, E. (2018). *Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 4(1), 12-22.
- Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, H. M. S. (2013). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.

- Kadarisman, M. (2014). Peran motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 26-38.
- Kaswan, D. (2017). *Pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan*. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 217-230.
- Luthans, F. (2012). *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Terjemahan Vivin Andhika Yuwono, Shekar Purwanti, Th. Arie P. dan Winong Rosari. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Listiana. Ika. (2017). *Pengaruh Sistem Infrmasi Akuntansi, System Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan*. IAIN Surakarta.
- Musnadi, S. (2012). *Pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) wilayah Sumatera Utara*. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 60-72.
- Mathis, Robert L., Jhon H. Jackson, (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba empat.
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN, Yogyakarta
- Mahardika, dkk (2022). *Pengaruh Motivasi dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai*.
- Mangkuprawira. S dan Aida V. Hubeis. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Galia Indonesia
- Marwansyah. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Poerwandani. (2017). *Pengaruh Motivasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*.
- Rochaety. (2011) *Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media
- Sagala, R. D. E., & Rivai, V. (2015). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan. Rajawali Pers, Jakarta*.
- Sianipar, A. R. B., & Haryanti, K. (2014). *Hubungan komitmen organisasi dan kepuasan kerja dengan intensi turnover pada karyawan bidang produksi. Psikodimensia*, 13(1), 98.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta

- Sunyoto, Danang, (2009). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Media Pressindo; Yogyakarta.
- Santoso. (2010). *Statistik Multivariat*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Triatna, C. (2016). Pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 18(1), 37-45.
- Torang, Dr. Syamsir. (2014). *Organisasi dan Manajemen Bandung*: Alfabet
- Umar Husein.(2009). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Persada
- Wibowo, T. (2014). *Manajemen Kinerja*, Edisi Keempat. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*, Edisi Kelima. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.