

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Aktivitas kepabeanaan dan pemungutan cukai di Indonesia sangat berperan penting bagi perekonomian dan dianggap sebagai aktivitas dengan penyumbang terbesar bagi pendapatan Negara. Aktivitas kepabeanaan merupakan pengawasan dan pemungutan biaya terhadap barang-barang ekspor maupun impor. Sedangkan aktivitas pemungutan cukai merupakan pengawasan dan pemungutan biaya terhadap barang-barang dengan karakteristik tertentu seperti hasil produksi dari bahan tembakau (rokok) dan minuman yang mengandung alkohol (minuman keras).

Selain bermanfaat bagi perekonomian Negara, aktivitas kepabeanaan dan pemungutan cukai juga bermanfaat sebagai tempat bekerja bagi masyarakat. Aktivitas kepabeanaan dan pemungutan cukai seringkali melibatkan tenaga kerja dalam jumlah besar, khususnya tenaga kerja yang dibutuhkan sebagai pegawai pelaksana. Pegawai pelaksana merupakan pegawai yang menjalankan peran sebagai pengawas dan pemungut biaya terhadap barang-barang ekspor maupun impor serta barang-barang dengan hasil produksi dari bahan tembakau (rokok) dan minuman yang mengandung alkohol (minuman keras).

Peran dari pegawai pelaksana dalam menjalankan aktivitas kepabeanaan dan pemungutan cukai dianggap memiliki tanggungjawab yang cukup besar mengingat semakin banyaknya barang-barang yang diperdagangkan secara ilegal. Dengan semakin banyaknya barang-barang yang diperdagangkan secara ilegal

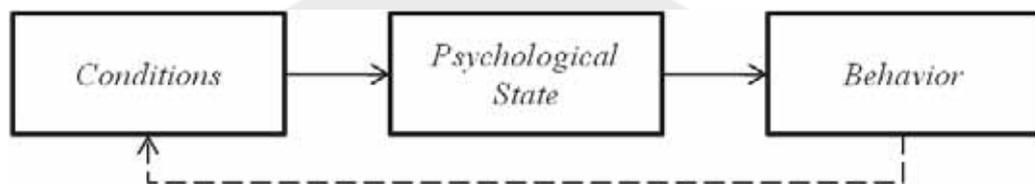
serta mempunyai target dalam memberikan sumbangan bagi pendapatan Negara, terdapat kemungkinan bahwa individu yang menjalankan peran sebagai pegawai pelaksana Bea dan Cukai memiliki tekanan peran yang cukup tinggi sehingga dapat menghasilkan stres.

Tekanan peran (*role stress*) adalah konsekuensi dari perbedaan antara persepsi individu dari karakteristik peran tertentu dengan apa yang sebenarnya telah dicapai oleh individu saat ini ketika sedang melakukan peran spesifik (Lambert dan Lambert, 2001). Pada dasarnya, *role stress* terbentuk karena adanya *role ambiguity* dan *role conflict* (LeRouge *et al.*, 2006). *Role ambiguity* mengacu pada kurangnya informasi secara jelas mengenai tujuan dan tanggungjawab karyawan untuk menjalankan perannya di dalam sebuah organisasi.

Sedangkan *role conflict* mengacu pada banyaknya beban kerja yang diberikan serta keterbatasan sumber daya (peralatan kerja dan tenaga) yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Tekanan peran (*role stress*) dapat diasumsikan cukup (*fit*) apabila tekanan peran tersebut memiliki beberapa dimensi yang mampu memberikan pengaruh bagi perilaku karyawan dalam organisasi. LeRouge *et al.*, (2006) membagi *role stress fit* menjadi dua dimensi yaitu *perceived role stress* dan *preferences for role stress*.

Perceived role stress adalah persepsi karyawan terhadap *role ambiguity* dan *role conflict* yang secara aktual mereka rasakan pada tempat kerja. Sedangkan *preferences for role stress* adalah ekspektasi karyawan terhadap *role ambiguity* dan *role conflict* yang mereka inginkan pada tempat kerja. Keinginan karyawan tersebut adalah memiliki tanggungjawab kerja yang jelas, kelompok kerja yang

efektif, kondisi kerja yang kondusif, dan umpan balik yang jelas. Menurut Mowday *et al.*, (1979) menjelaskan bahwa *role stress fit* memberikan pengaruh bagi perilaku karyawan dalam organisasi dengan penjelasan sebagai berikut:



Gambar 1.1
Perspektif Sikap

Sumber: Mowday *et al.*, (1979)

Pada gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa karyawan yang mendapatkan *role stress fit* akibat kondisi dari lingkungan kerja yang kurang kondusif maka keadaan psikologis karyawan tersebut akan terganggu. Keadaan psikologis tersebut meliputi karyawan mudah marah, tidak mempunyai motivasi untuk menyelesaikan pekerjaan, dan sulit untuk berinteraksi dengan orang lain. Jika keadaan psikologis karyawan terganggu secara berkesinambungan maka akan memberikan pengaruh bagi perilaku karyawan dalam organisasi yaitu rendahnya komitmen karyawan terhadap organisasinya.

Permasalahan yang dihadapi oleh manajemen suatu organisasi yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia adalah mempertahankan sumber daya potensial agar tetap mempunyai komitmen terhadap organisasi. Demikian halnya yang dilakukan oleh manajemen Bea dan Cukai Yogyakarta yang menilai pegawai pelaksana merupakan salah satu unsur penting yang mampu melaksanakan aktivitas kepabeanan dan pemungutan cukai yang ada di Yogyakarta.

Komitmen organisasional merupakan sebuah topik yang sangat menarik untuk diteliti, mengingat konsekuensi penting yang ditimbulkan oleh komitmen organisasional itu sendiri. Komitmen organisasional memberikan dampak pada perilaku kerja karyawan seperti rendahnya tingkat *turnover* dan kemangkiran serta tingginya tingkat kinerja karyawan dan rasa memiliki karyawan terhadap tempat kerjanya. Dengan mengingat konsekuensi penting yang ditimbulkan oleh komitmen organisasional maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik komitmen organisasional.

LeRouge *et al.*, (2006) menjelaskan bahwa pegawai yang mendapatkan *role stress fit* dapat memberikan pengaruh terhadap komitmen organisasional. Hal ini dapat diartikan bahwa komitmen pegawai terhadap organisasi akan terbentuk ketika pegawai tersebut mendapatkan *role stress fit*. Dengan mendapatkan *role stress fit* maka pegawai tersebut akan menerima tujuan dan nilai-nilai organisasi, mempunyai keinginan untuk bekerja atas nama organisasi, serta mempunyai motivasi besar untuk tetap tinggal dalam organisasi.

Selain *role stress fit*, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasional adalah *self-esteem* (LeRouge *et al.*, 2006). *Self-esteem* diyakini memoderasi pengaruh *role stress fit* terhadap komitmen organisasional. Hal ini dapat diartikan bahwa komitmen pegawai terhadap organisasi akan terbentuk ketika pegawai tersebut memiliki *self-esteem* yang tinggi pada saat pegawai tersebut sedang mendapatkan *role stress fit*.

Dengan memiliki *self-esteem* yang tinggi maka pegawai tersebut mampu mengendalikan pikiran, perasaan, dan tindakan dengan baik pada saat pegawai

tersebut sedang mendapatkan *role stress fit*. Dengan mampu mengendalikan pikiran, perasaan, dan tindakan dengan baik pada saat pegawai sedang mendapatkan *role stress fit* maka pegawai tersebut akan menerima tujuan dan nilai-nilai organisasi, mempunyai keinginan untuk bekerja atas nama organisasi, serta mempunyai motivasi besar untuk tetap tinggal dalam organisasi.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, maka dapat disimpulkan bahwa perhatian ekstra yang dapat diberikan oleh manajemen Bea dan Cukai Yogyakarta yaitu pada *role stress fit* dan *self-esteem* yang dimiliki oleh pegawai pelaksana. Pada saat manajemen Bea dan Cukai Yogyakarta mampu meningkatkan *role stress fit* dan *self-esteem* pegawai pelaksana, maka diharapkan dapat meningkatkan komitmen pegawai pelaksana secara berkesinambungan terhadap perusahaannya.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *role stress fit*, komitmen organisasional, dan *self-esteem* yang terdapat pada pegawai pelaksana Bea dan Cukai Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh *role stress fit* terhadap komitmen organisasional pada pegawai pelaksana Bea dan Cukai Yogyakarta?
3. Apakah *self-esteem* dapat memoderasi pengaruh *role stress fit* terhadap komitmen organisasional pada pegawai pelaksana Bea dan Cukai Yogyakarta?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih spesifik, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel pada penelitian ini terdiri dari:
 - a. Variabel independen adalah *role stress fit* yang terdiri dari dua dimensi yaitu *perceived role stress* dan *preferences for role stress*. *Perceived role stress* adalah persepsi karyawan terhadap *role ambiguity* dan *role conflict* yang secara aktual mereka rasakan pada tempat kerja. Sedangkan *preferences for role stress* adalah ekspektasi karyawan terhadap *role ambiguity* dan *role conflict* yang mereka inginkan pada tempat kerja (LeRouge *et al.*, 2006).
 - b. Variabel dependen adalah komitmen organisasional. Komitmen organisasional adalah kekuatan atau cara pikir (*mind set*) yang mengikat individu ke dalam serangkaian kegiatan yang relevan dengan satu atau beberapa target (Herscovitch dan Meyer, 2002).
 - c. Variabel moderasi adalah *self-esteem*. *Self-esteem* adalah sejauh mana seseorang meyakini bahwa dia adalah individu yang berharga dan berhak memperoleh pencapaian (Bangun dkk, 2012).
2. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B yang berlokasi di Jl. Solo km. 9-10, Yogyakarta 55282.

3. Responden pada penelitian ini adalah seluruh pegawai pelaksana Bea dan Cukai Yogyakarta yang mempunyai masa kerja selama lebih dari 1 tahun.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat *role stress fit*, komitmen organisasional, dan *self-esteem* yang terdapat pada pegawai pelaksana Bea dan Cukai Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh *role stress fit* terhadap komitmen organisasional pada pegawai pelaksana Bea dan Cukai Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis apakah *self-esteem* dapat memoderasi pengaruh *role stress fit* terhadap komitmen organisasional pada pegawai pelaksana Bea dan Cukai Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Pihak Perusahaan

Role stress fit merupakan hal yang sangat penting untuk diteliti. Hal tersebut dikarenakan *role stress fit* dapat memberikan pengaruh bagi perilaku pegawai dalam organisasi, khususnya pengaruh bagi komitmen organisasional. Sehingga dengan demikian, hasil dari penelitian ini dapat

memberikan evaluasi bagi pihak perusahaan untuk terus meningkatkan komitmen pegawai pelaksana Bea dan Cukai Yogyakarta.

2. Pihak Yang Berkepentingan

Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sarana penambah wawasan bagi pihak yang membutuhkan, khususnya pihak yang sedang berkonsentrasi dalam melakukan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori dari *role stress fit*, komitmen organisasional, *self-esteem*, serta memuat keaslian penelitian, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode-metode penelitian yang paling tepat untuk digunakan dalam memberikan jawaban terhadap tujuan pada penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil analisis data penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai pelaksana Bea dan Cukai Yogyakarta serta dilengkapi dengan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran.

