ANALISIS PENGARUH DIKLAT, KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP MOTIVASI KERJA SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B PALEMBANG

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang

Disusun Oleh :

NAMA : EDY NOVRIADY
NPM : 184041015

PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG
TAHUN 2020

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

ANALISIS PENGARUH DIKLAT, KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP MOTIVASI KERJA SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B PALEMBANG

Nama : EDY NOVRIADY
NPM : 184041015

Menyetujui :

Tanggal, 2020	Tanggal, 2020
Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. H. Siswoyo Haryono, MM, M.Pd	**Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak. CA**

Palembang, …….. 2020

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen
Universitas Tridinanti Palembang

Dr. Hj. Tri Suyantiningsih, SE. MM

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

ANALISIS PENGARUH DIKLAT, KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP MOTIVASI KERJA SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B PALEMBANG

Dipertahankan Didepan Komisi Penguji Tesis
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen
Universitas Tridinanti Palembang

Nama : EDY NOVRIADY
NPM : 184041015

Menyetujui :

Tanggal, 2020	Tanggal, 2020
Penguji I	Penguji II
Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak. CA	**Dr. Djatmiko Noviantoro, SE, M.Si**

Palembang, …….. 2020

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen
Universitas Tridinanti Palembang

Dr. Hj. Tri Suyantiningsih, SE. MM

ABSTRAK

EDY NOVRIADY, Analisis Pengaruh Diklat, Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Siswoyo Haryono, MM, M.Pd dan Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak. CA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan Pengaruh Diklat, Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang baik secara langsung Maupun secara tidak langsung. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang akan dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini jumlah populasi adalah 124 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Jenuh* yaitu pengambilan sampel dilakukan secara keseluruhan dari jumlah populasi. Sejalan dengan pendapat tersebut diatas, maka dalam penelitian ini mengambil keseluruhan jumlah populasi yaitu sebanyak 62 orang sebagai data penelitian 50% dari jumlah populasi. Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS), dengan cara Menilai outer model atau measurement model dan Menilai inner model atau struktural model.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Diklat (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja (Y_2). hasil nilai P-Value adalah 0,000 ≤ 0,05, sehingga disimpulkan terdapat pengaruh signifikan Diklat terhadap Motivasi Kerja. Kepemimpinan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja (Y_2). hasil nilai P-Value adalah 0,000 ≤ 0,05, sehingga disimpulkan terdapat pengaruh signifikan Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja. Budaya Organisasi (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja (Y_2). hasil nilai P-Value adalah 0,002 ≤ 0,05, sehingga disimpulkan terdapat pengaruh signifikan Budaya Organisasi terhadap Motivasi Kerja. Diklat (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y_1). hasil nilai T P-Value adalah 0,000 ≤ 0,05, sehingga disimpulkan terdapat pengaruh signifikan Diklat (X_1) terhadap Kinerja Pegawai. Kepemimpinan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y_1). hasil nilai P-Value adalah 0,008 ≤ 0,05, sehingga disimpulkan terdapat pengaruh signifikan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai. Budaya Organisasi (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y_1). hasil nilai P-Value adalah 0,049 ≤ 0,05, sehingga disimpulkan terdapat pengaruh signifikan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai. Motivasi Kerja (Y_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y_1). hasil nilai P-Value adalah 0,038 ≤ 0,05, sehingga disimpulkan terdapat pengaruh signifikan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai. Pengaruh Diklat terhadap Kinerja Pegawai memiliki pengaruh yang tidak langsung dengan Motivasi Kerja sebagai variabel mediasi atau variabel perantara dibuktikan dengan melihat nilai P-Value adalah 0,013 ≤ 0,05. Kepemimpinan terhadap Kinerja memiliki pengaruh yang tidak langsung dengan Motivasi Kerja sebagai variabel mediasi atau variabel perantara dibuktikan dengan nilai P-Value adalah 0,019 ≤ 0,05. Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai memiliki pengaruh yang tidak langsung dengan Motivasi Kerja sebagai variabel mediasi atau variabel perantara dibuktikan dengan nilai P-Value adalah 0,017 ≤ 0,05.

Dari hasil analisis dan pembahasan diatas dapat dikemukakan implikasi yaitu upaya untuk meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang dapat dilakukan melalui Peningkatan Diklat, Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Kinerja. Upaya untuk meningkatkan Kinerja dapat dilakukan dengan peningkatan Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Kinerja. Saran bagi Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang, disarankan untuk lebih meningkatkan lagi kinerja yang sudah berjalan baik sekarang ini terutama indikator yang masih rendah yaitu mendapatkan fasilitas kerja yang baik dalam melaksanakan pekerjaan, bekerja sesuai dengan prosedur dan aturan yang ada, selalu dapat bekerja dengan hasil selalu memenuhi standar yang telah ditetapkan dan selalu mengutamakan ketelitian dalam bekerja sehingga hasilnya lebih baik.

Kata kunci : Diklat, Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Kinerja

ABSTRACT

EDY NOVRIADY, Analysis of the Effect of Training, Leadership and Organizational Culture on Work Motivation and Its Impact on Employee Performance in the Office of Customs and Excise Customs and Excise Type of Palembang B Customs Under the guidance of Prof. Dr. H. Siswoyo Haryono, MM, M.Pd and Dr. Msy Mikial, SE, M.Sc, Ak. CA.

This study aims to determine and prove the Effect of Training, Leadership and Organizational Culture on Work Motivation and Its Impact on Employee Performance in the Office of Customs and Excise Customs and Excise Type Palembang Palembang both directly and indirectly. This research was conducted at the Customs and Excise Office of the Customs and Excise Type Palembang. The population in this study are all employees of the Office of Customs and Excise Customs and Excise Type Palembang Palembang while the sample is part of the population that will be the object of research. In this study the population was 124 people. Sampling in this study uses the Saturated Sampling technique that is taking the sample as a whole from the total population. In line with the above opinion, then in this study took the total population of 62 people as research data 50% of the total population. Data analysis was performed using the Partial Least Square (PLS) method, by assessing the outer model or measurement model and assessing the inner model or structural model.

The results of this study indicate that, Training (X1) has a positive and significant effect on Work Motivation (Y2). the result of the P-Value value is 0,000 ≤ 0.05, so it can be concluded that there is a significant influence of Training on Work Motivation. Leadership (X2) has a positive and significant effect on Work Motivation (Y2). the results of the P-Value is 0,000 ≤ 0.05, so it can be concluded that there is a significant influence of Leadership on Work Motivation. Organizational Culture (X3) has a positive and significant effect on Work Motivation (Y2). the result of the P-Value value was 0.002 ≤ 0.05, so it was concluded that there was a significant influence of Organizational Culture on Work Motivation. Training (X1) has a positive and significant effect on Employee Performance (Y1). the results of the T-P value are 0,000 ≤ 0.05, so it can be concluded that there is a significant influence of Training (X1) on Employee Performance. Leadership (X2) has a positive and significant effect on Employee Performance (Y1). the result of the P-Value value was 0.008 ≤ 0.05, so it was concluded that there was a significant influence of Leadership on Employee Performance. Organizational Culture (X3) has a positive and significant effect on Employee Performance (Y1). the result of the P-Value value was 0.049 ≤ 0.05, so it was concluded that there was a significant influence of Organizational Culture on Employee Performance. Work Motivation (Y2) has a positive and significant effect on Employee Performance (Y1). the results of the P-Value is 0.038 ≤ 0.05, so it can be concluded that there is a significant influence of Work Motivation on Employee Performance. The Effect of Education and Training on Employee Performance has an indirect effect on Work Motivation as a mediating variable or an intermediate variable as evidenced by seeing the P-Value is 0.013 ≤ 0.05. Leadership on Performance has an indirect effect on Work Motivation as a mediating variable or an intermediate variable as evidenced by the P-Value value of 0.019 ≤ 0.05. Organizational Culture on Employee Performance has an indirect effect on Work Motivation as a mediating variable or intermediate variable as evidenced by the P-Value value of 0.017 ≤ 0.05.

From the results of the analysis and discussion above, it can be stated that the implications of efforts to improve the Performance of Employees at the Office of Customs and Excise Supervision Services in the Type B Customs Palembang can be done through the Improvement of Training, Leadership, Organizational Culture and Performance Motivation. Efforts to improve performance can be done by increasing Leadership, Organizational Culture and Performance Motivation. Suggestions for Employees of the Customs and Excise Office of Palembang Customs and Excise Type, it is recommended to further improve the performance that has been running well now, especially indicators that are still low, namely getting good work facilities in carrying out work, working in accordance with procedures and rules there, can always work with the results always meet the standards set and always prioritizes accuracy in working so that the results are better.

Keywords: Education and Training, Leadership, Organizational Culture, Work Motivation Performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan dan Hidayah-Nya sehingga Tesis yang berjudul "**Analisis Pengaruh Diklat, Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang**" ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Universitas Tridinanti Palembang Program Studi Magister Manajemen.

Penyelesaian Tesis ini melibatkan banyak pihak yang telah memberikan bantuan, baik langsung maupun tidak langsung, moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada :

1. Ketua Yayasan Pendidikan Nasional Tridinanti Palembang Bapak Prof. Ir. H. Machmud Hasjim, MME.
2. Rektor Universitas Tridinanti Palembang Ibu Dr. Ir. Hj. Manisah, MP
3. Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang Ibu Dr. Hj. Tri Suyantiningsih, SE. MM.
4. Bapak Prof. Dr. H. Siswoyo Haryono, MM, M.Pd. sekaligus selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.
5. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak. CA. sekaligus selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.

6. Para dosen dan pihak-pihak lain yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penulisan Tesis ini.
7. Kedua orang tua yang sangat kusayangi Muhammad Kamil (Ayah) dan Husna (Ibu).
8. Istriku Dini Apriani serta anak-anak ku tercinta, Maximillian Adam Muttaqin Kamil dan Shakeil Alfarezel Kamil
9. Seluruh Keluarga Besar Yang Telah Memberikan Dorongan Moril Dan Materil.

Dan semua pihak yang telah membimbing, membantu dan mendorong penyelesaian Tesis ini. Saya mendo'akan semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas semua amal yang telah diberikan kepada saya baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari mungkin dalam Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu diharapkan tanggapan dan masukan dari berbagai pihak sebagai bahan perbaikan dengan harapan dan pada akhirnya Tesis ini dapat disajikan sebagai buah karya yang bermanfaat bagi masyarakat dibidang pendidikan.

Palembang, April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING..... ii
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI iii
ABSTRAK iv
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI..... ix
DAFTAR TABEL..... xi
DAFTAR GAMBAR xii
RIWAYAT HIDUP..... xiii
SURAT PERNYATAAN..... xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 11
C. Pembatasan Masalah 12
D. Perumusan Masalah 12
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritis 16
1. Kinerja 16
2. Motivasi..... 22
3. Diklat 29
4. Kepemimpinan 37
5. Budaya Organisasi..... 50
B. Hasil Penelitian Lain Yang Relevan 59
C. Kerangka Berpikir 60
D. Hipotesis Penelitian..... 66

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian 68

B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling..... 69

C. Desain Penelitian..... 70

D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel..... 70

E. Metode Analisis 76

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis 82

B. Pembahasan..... 108

BAB V KESIMPULAN, IMPLEMENTASI DAN SARAN

A. Kesimpulan..... 117

B. Implikasi..... 119

C. Saran..... 120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1	Konsiderasi dan Struktur Inisial	46
Tabel 2	Hasil Penelitian relavan	60
Tabel 3	Jadwal Penelitian	68
Tabel 4	Kisi-kisi Instrumen Variabel Kinerja	71
Tabel 5	Kisi-kisi Instrumen Variabel Motivasi Kerja	72
Tabel 6	Kisi-kisi Instrumen Variabel Diklat	73
Tabel 7	Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepemimpinan.....	74
Tabel 8	Kisi-kisi Instrumen Variabel Budaya Organisasi	75
Tabel 9	Panduan Menentukan Ukuran Sampel Model PLS-SEM	78
Tabel 10	Data statistik jawaban responden	84
Tabel 11	Data distribusi frekuensi variabel Diklat.....	85
Tabel 12	Data distribusi frekuensi variabel Gaya kepemimpinan.....	86
Tabel 13	Data distribusi frekuensi variabel Budaya Organisasi	88
Tabel 14	Data distribusi frekuensi variabel Kinerja.....	89
Tabel 15	Data distribusi frekuensi variabel Motivasi Kerja.....	91
Tabel 16	Loading Factor Model Final.....	99
Tabel 17	Hasil Pemerikasaan Reliabilitas Konstruk Berdasarkan Convergent Validity	100
Tabel 18	Cross Loading.....	101
Tabel 19	Path Coefficients	102
Tabel 20	Data Indirect Effects.....	104
Tabel 21	Nilai R-Square (R^2)	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1	Teori Maslow dan Teori Herzberg.....	25
Gambar 2	Bagaimana terbentuknya Budaya.....	56
Gambar 3	Model Penelitian	65
Gambar 4	Model SEM - PLS.....	80
Gambar 5	Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Gambar 6	Pegawai Pada Dinas Perindustrian Kota Palembang Menurut Pendidikan.....	83
Gambar 7	Diagram Batang Variabel Diklat	85
Gambar 8	Diagram Batang Variabel Kepemimpinan.....	87
Gambar 9	Diagram Batang Variabel Budaya Organisasi	88
Gambar 10	Diagram Batang Variabel Kinerja	90
Gambar 11	Diagram Batang Variabel Motivasi Kerja	91
Gambar 12	Full Model Setelah Dikalkulasikan 1.....	93
Gambar 13	Full Model Setelah Dikalkulasikan 2.....	95
Gambar 14	Full Model Setelah Dikalkulasikan 3.....	97
Gambar 15	Hasil uji T-Statistik Antar Variabel	106

RIWAYAT HIDUP

EDY NOVRIADY dilahirkan di Palembang pada tanggal 17 November 1986 dari ayah Muhammad Kamil dan ibu Husna

Memiliki istri bernama bernama Dini Apriani dan 2 (dua) orang anak laki-laki yang bernama Maximillian Adam Muttaqin Kamil dan Shakeil Alfarezel Kamil.

Memulai sekolah pada SDN 52 Palembang, kemudian lanjut ke SMPN 9 Palembang dan meneruskan ke SMAN 17 Palembang, pada tahun 2007 lulus dari Sekolah Tinggi Akuntansi Negara Jurusan Bea Cukai, dan meneruskan kuliah pada Universitas Mahasaraswati Denpasar lulus tahun 2012

Pada tahun 2007 ia mulai bekerja sebagai PNS di Direktorat Jenderal Bea Cukai mulai tahun 2007 s.d sekarang, Jabatan saat ini sebagai Kepala Subseksi Penyidikan dan Barang Hasil Penindakan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang

Palembang, April 2020

EDY NOVRIADY

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	**EDY NOVRIADY**
NPM	:	184041015
Program Studi	:	Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang
Konsentrasi	:	Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Tesis	:	Analisis Pengaruh Diklat, Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tesis yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dari Program Pascasarjana Universitas Tridinanti Palembang seluruhnya adalah hasil karya sendiri.

2. Apabila ada bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain, akan saya tulis sumbernya dengan jelas, sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

3. Jika di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis yang saya susun ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar Akademik Magister Manajemen (MM) yang saya sandang dam sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dalam keadaan sabar dengan rasa tanggung jawab tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, April 2020
Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
TGL. 20
A3824AHF387884938
6000
ENAM RIBU RUPIAH

EDY NOVRIADY

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Diskusi mengenai potret pegawai pemerintah di Indonesia sering berkisar pada rendahnya profesionalisme, tingkat kesejahteraan yang belum memadai, distribusi dan komposisi yang belum ideal, penempatan dalam jabatan yang belum didasarkan pada kompetensi, penilaian kinerja yang belum objektif, kenaikan pangkat yang belum didasarkan pada prestasi kerja, budaya kerja dan ethos kerja yang masih rendah serta penerapan peraturan disiplin yang tidak dilaksanakan secara konsisten Effendi, (2013 : 21). Beberapa hal tersebut merupakan masalah yang cukup menarik dan penting, karena bermanfaat bagi kepentingan individu, masyarakat, bangsa dan negara. Kinerja aparat pemerintah bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik Rezsa, (2012 : 15).

Salah satu hal yang penting dalam pengelolaan tenaga kerja atau pegawai adalah masalah Kinerja. Kinerja merupakan hal yang memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan Motivasi, Diklat, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi,

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain itu kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah efektifitas

dan efisiensi, otoritas (wewenang), disiplin dan inisiatif. Pengukuran kinerja adalah suatu proses mengkuantifikasikan secara akurat dan valid tingkat efisiensi dan efektifitas suatu kegiatan yang telah terealisasi dan membandingkannya dengan tingkat prestasi yang direncanakan. Salah satu hal yang penting dalam pengelolaan tenaga kerja atau pegawai adalah masalah prestasi kerja atau Kinerja. Kinerja merupakan hal yang memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan Budaya organisasi, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan serta Kompetensi. Untuk membangun sosok aparatur sebagaimana tersebut diatas, Pemerintah perlu membina aparatur secara terus menerus dengan jelas, terarah, trasnparan dan sebagai salah satu jalur adalah melalui Kompetensi. Dengan pola karier yang jelas, terarah dan transparan akan dapat merangsang pegawai untuk mengembangkan kompotensi dan profesionalisme. Tantangan yang semakin kompleks di masa depan, keinginan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan akurat menyebabkan Pegawai Negeri Sipil sebagai pelayan publik dituntut semakin mempunyai kompetensi atas tugas dan berkualitas dalam menghasilkan produksi kerja. Penilaian kinerja merupakan penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan standar, sasaran dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Penilaian kinerja dilakukan untuk dapat meBudaya Organisasi karyawan dalam mencapai sasaran dan dalam mematuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Penilaian kinerja dilakukan untuk menekan prilaku yang tidak semestinya dan untuk merangsang serta menegakkan prilaku yang semestinya diinginkan melalui umpan balik hasil kinerja pada waktunya dengan suatu penghargaan. Dalam pengelolaan dan

menjalankan aktivitas organisasi, manajemen menetapkan sasaran yang akan dicapai dimasa yang akan datang. Jika karyawan merasakan bahwa terdapat kemungkinan yang tinggi suatu kinerja yang baik akan mendapatkan penghargaan, atau penghargaan yang diterima didasarkan atas kinerja yang baik, Budaya Organisasi karyawan untuk berusaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan akan tinggi. Sebaliknya, jika terdapat kemungkinan yang rendah suatu kinerja memperoleh penghargaan, Budaya Organisasi karyawan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan akan rendah pula. Budaya Organisasi yang rendah ini akan terwujud dalam bentuk kurangnya kepedulian karyawan terhadap pekerjaannya, tidak masuk kerja dan tingginya tingkat perputaran karyawan

Motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan. Pengertian motivasi ini bersifat internal karena faktor pendukung atau faktor pendorong itu munculnya dari dalam diri seseorang yang merangsangnya untuk melakukan tindakan. Faktor pendorong dapat berupa kebutuhan, keinginan hasrat yang ada pada diri manusia. Pengertian motivasi lainnya sebagai keseluruhan proses pemberian motif bekerja pada bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan. Pengertian yang diberikan Siagian lebih bersifat eksternal karena dorongan yang muncul pada diri seseorang itu diberi motivasi oleh faktor luar, bukan murni dari dalam diri. Motivasi yang berasal dari dalam diri seseorang dan motivasi yang ada diluar diri seseorang mempunyai persamaan yaitu adanya tujuan atau reward yang ingin dicapai oleh seseorang dengan melakukan suatu kegiatan. Peningkatan kinerja dan motivasi pegawai di instansi pemerintah dapat ditempuh dengan beberapa cara, misalnya melalui pemberian kompensasi yang

layak, pemberian motivasi dari pimpinan, adanya budaya organisasi, serta pendidikan dan pelatihan. Oleh karena itu, karyawan diharapkan dapat memaksimalkan tanggung jawab mereka setelah dibekali dengan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan implementasi pekerjaan mereka. Selain itu, budaya organisasi yang baik serta pemberian motivasi pada dasarnya merupakan hak pegawai dan kewajiban dari pihak organisasi/perusahaan untuk mendukung kontribusi pegawai dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Setiap individu dalam organisasi yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan menghidupkan organisasi tersebut. Pegawai yang senang dengan pekerjaannya mengindikasikan loyalitas dan semangat kerja yang tinggi. Pegawai akan memberikan banyak imajinasi, keterampilan dan perhatian dalam pekerjaannya. Untuk itu perlu diberikan motivator bagi pegawai baik secara fisik maupun non fisik. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka pegawai secara fokus dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diemban, untuk itu dibutuhkan suatu dorongan bagi pegawai dalam suatu organisasi, dorongan itulah yang disebut motivasi.

Diklat adalah usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang dijabatnya sekarang. Selanjutnya dijelaskan bahwa pelatihan (training) adalah sebuah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja pegawai dalam usaha meningkatkan kinerja organisasi. Program pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia dapat diperlukan untuk menciptakan pegawai yang profesional dan berkualitas sehingga mampu meningkatkan kinerja. Pendidikan dan Pelatihan mempunyai peran ganda bagi pegawai yang bersangkutan, disatu sisi menetapkan kedudukan dalam

menjalankan tugas dan fungsinya. Dengan berbagai program pendidikan dan pelatihan yang secara formal difasilitasi oleh organisasi, akan mendorong pegawai meningkatkan kinerja mereka terhadap organisasi. Pemberian Diklat kepada para pegawai diharapkan dapat meningkatkan kinerja. Pembinaan yang paling tepat untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah antara lain melalui pendidikan dan pelatihan agar para pegawai dapat menghasilkan keluaran kerja yang lebih baik. Selain itu pendidikan dan pelatihan juga membuat pegawai menjadi terampil dalam melaksanakan pekerjaan sesuai bidang tugasnya.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian menyatakan bahwa untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya, diadakan pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil yang bertujuan untuk meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian, kemampuan dan keterampilan serta kedisiplinan kerja (Pasal 31). Selanjutnya dalam Undang-Undang tersebut dirumuskan tujuan pendidikan dan latihan (Pengembangan Karier) sebagai berikut:

1) Meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian dan ketrampilan.
2) Menciptakan adanya pola pikir yang sama
3) Menciptakan dan mengembangkan metode kerja yang lebih baik untuk membina karir Pegawai Negeri Sipil

Sejalan dengan itu maka penyelenggaraan Diklat pegawai dimaksudkan agar pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan para pegawai meningkat mampu menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan global yang cukup cepat terutama dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi, serta sebagai

pelayanan publik (*public servant*) mampu memberikan pelayanan prima (*excelent service*) kepada masyarakat.

Kepemimpinan mempunyai peran yang penting dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Kepemimpinan sesorang akan memberikan dampak positif maupun negatif terhadap kinerja pegawai yang dipimpinnya, karena kepemimpinan merupakan kekuatan aspirasional, kekuatan semangat dan kekuatan moral yang kreatif, yang mampu mempengaruhi para pegawai untuk mengubah sikap, sehingga sesuai dengan keinginan pemimpin. Seorang pemimpin harus dapat mempelajari karakter pegawainya, sehingga dapat mengevaluasi dirinya dan mengetahui apakah kepemimpinannya telah sesuai dengan kemauan, kemampuan maupun harapan pegawai, karena kepemimpinan yang sesuai dengan harapan pegawai akan memberikan peran besar dalam kemajuan suatu organisasi. Keberhasilan kinerja organisasi tidak terlepas dari peran seorang pemimpin. Pemimpin adalah orang yang mempunyai tugas untuk mengarahkan dan membimbing bawahan dan mampu memperoleh dukungan dari bawahannya sehingga dapat menggerakkan mereka kearah pencapaian tujuan organisasi (Suganda, 2011 ; 13). dengan demikian keberhasilan seorang pemimpin dalam menggerakan bawahannya dalam melaksanakan visi dan misi organisasi akan dipengaruhi oleh Kepemimpinannya yang merupakan proses atau cara pemimpin menggunakan hubungan dan wewenangnya terhadap yang dipimpin.

Budaya organisasi berkaitan dengan bagaimana pegawai memahami karakteristik budaya suatu organisasi, dan tidak terkait dengan apakah pegawai menyukai karakteristik itu atau tidak. Budaya organisasi adalah suatu sikap deskriptif, bukan seperti kepuasan kerja yang lebih bersifat evaluatif. Menurut

Coltquitt et. All. (2009 : 546) sampai saat ini telah diidentifikasikan lebih dari 50 definisi tentang budaya organisasi. Definisi budaya organisasi sangat beragam dari yang bersifat secara umum yang mendefinisikannya hanya sebagai " *The way we do things around here"* sampai dengan definisi yang sangat khusus *(sfecific)* dan rumit *(complicated).* Adapun salah definisinya, budaya organisasi adalah adanya kesamaan pengentahuan sosial dalam sebuah organisasi terhadap aturan – aturan, norma - norma dan nilai – nilai yang membentuk sikap dan perilaku anggotanya. Definisi ini memberikan beberapa deskrifsi atau gambaran penting mengenai budaya organisasi.

Budaya organisasi juga harus mampu mengakomodasikan perubahan-perubahan baik yang berskala domestik maupun global akibat dinamika masyarakat yang semakin berkembang. Budaya organisasi juga memiliki visi dan misi jauh kedepan. Akibatnya orang-orang yang ada di dalam organisasi tersebut proaktif, antisipatif khususnya pada era informasi sekarang ini yang penuh tantangan, peluang, dan persaingan. Dengan terciptanya budaya organisasi yang memiliki kemampuan budaya organisasi, maka diharapkan dapat memacu Kinerja para pegawai dalam melaksanakan tugasnya lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut Cardoso (2013), Pegawai yang tidak berbudaya organisasi adalah mereka yang mungkin termasuk dalam salah satu dari tiga hal sebagai berikut :

1. Perilaku pegawai tidak memperlihatkan *goal directed* (berorientasikan tujuan).
2. Perilaku pegawai tidak diarahkan pada tujuan yang bernilai bagi organisasi
3. pegawai tidak komitmen terhadap tujuan dan karenanya mudah terganggu dan menuntut pengawasan yang tinggi.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang mempunyai tugas untuk melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, evaluasi dan pelaksanaan tugas di bidang kepabeanan dan cukai dalam wilayah kerjanya berdasarkan perundang-undangan yang berlaku, selain itu Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang juga menyelenggarakan fungsi pengendalian, pelaksanaan, evaluasi dan pengkoordinasian. Pelaksanaan peraturan perundang-undangan, bimbingan dan pengawasan teknis, pemberian perijinan dan fasilitas kepabeanan dan cukai, penelitian atas keberatan intelijen, patroli dan operasi, penindakan dan penyidikan atas pelanggaraan kepabeanan dan cukai, pelaksanaan dan evaluasi hasil audit, pengolahan data, penyajian informasi dan laporan, pengawasan pelaksanaan tugas dan evaluasi kinerja, administrasi serta pengendalian, pengelolaan dan pemeliharaan sarana operasi dan senjata api.

Dengan berbagai dinamika yang terjadi, secara kontekstual harapan sebagaimana dijelaskan diatas belum sepenuhnya terwujud sehingga optimalisasi kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang menunjukkan hasil yang optimal. Apabila dikaji lebih mendalam kondisi yang demikian disebabkan oleh belum efektifnya penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (Diklat), baik yang dilaksanakan sendiri oleh pemerintah daerah maupun melalui pengiriman pegawai yang diselenggarakan oleh instansi lain, masih rendahnya motivasi yang dimilki para pegawai yang terlihat dari masih rendahnya pegawai yang menunjukkan prestasi kerja, masih rendahnya keinginan pegawai untuk meningkatkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi dan masih rendahnya kecintaan pegawai terhadap bidang

pekerjaannya, kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang sebagai manejer belum terlaksana secara efektif, Kepemimpinan yang belum mendukung terciptanya iklim kerja yang baik, sarana bekerja kurang mendukung sehingga banyak sekali terjadi keterlambatan dalam penyelesaian tugas, kesadaran untuk meningkatkan budaya organisasi masih rendah, hal ini dapat dinyatakan dengan adanya gejala pegawai yang menunda pekerjaan dan pada waktu tertentu pegawai meninggalkan ruangan kerja tanpa alasan yang jelas. masih lemahnya pengawasan yang ada pada instansi ini sehingga belum mampu meningkatkan kinerja pegawai dan kinerja Pegawai belum terlaksana secara optimal, hal ini tercermin dari belum optimalnya kuantitas dan kualitas kerja sesuai target yang diharapkan, serta kecepatan dan ketepatan pelaksanaan pekerjaan.

Beberapa penelitian terdahulu pernah dilakukan oleh Grace Anne Carol (2014), Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Strategis dan Budaya Organisasi terhadap Motivasi Kerja serta Dampaknya pada Peningkatan Kinerja Karyawan: studi di RSU Monompia Kotamobagu Sulawesi Utara. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kepemimpinan Strategis dan Budaya Organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Kerja karyawan,Motivasi Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Kepemimpinan Strategis berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai variabel mediating dan Budaya Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai variabel mediating. Persamaan pada penelitian ini terdapat pada variabel motivasi sebagai pemediasi kinerja. Penelitian lainya juga

pernah dilakukan. Ruslan (2018), Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Diklat, Kepemimpinan, Dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Pada Kantor Otoritas. Hasil penelitian membuktikan bahwa 1) Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Mamuju. 2) Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Mamuju. 3) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Mamuju. 4) Gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Mamuju. Persamaan pada penelitian ini terdapat pada variabel motivasi sebagai variabel depeden.

Dari penjelasan diatas, maka untuk mengetahui Pengaruh Diklat, Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja dapat dilakukan melalui penelitian dengan judul **"Analisis Pengaruh Diklat, Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang".**

B. Identifikasi Masalah

Sesuai uraian pada latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah yang mempunyai pengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang antara lain :

1. Belum efektifnya penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (Diklat), baik yang dilaksanakan sendiri oleh pemerintah daerah maupun melalui pengiriman pegawai yang diselenggarakan oleh instansi lain
2. Kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang sebagai manejer belum terlaksana secara efektif, Kepemimpinan yang belum mendukung terciptanya iklim kerja yang baik
3. Kesadaran untuk meningkatkan budaya organisasi masih rendah, hal ini dapat dinyatakan dengan adanya gejala pegawai yang menunda pekerjaan dan pada waktu tertentu pegawai meninggalkan ruangan kerja tanpa alasan yang jelas
4. Masih rendahnya motivasi yang dimilki para pegawai yang terlihat dari masih rendahnya pegawai yang menunjukkan prestasi kerja
5. Masih rendahnya keinginan pegawai untuk meningkatkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi dan masih rendahnya kecintaan pegawai terhadap bidang pekerjaannya
6. Kinerja Pegawai belum terlaksana secara optimal, hal ini tercermin dari belum optimalnya kuantitas dan kualitas kerja sesuai target yang diharapkan, serta kecepatan dan ketepatan pelaksanaan pekerjaan.

C. Pembatasan Masalah

Disebabkan adanya keterbatasan-keterabatasan dalam diri penulis baik menyangkut kemampuan, waktu, maupun dana dan agar penelitian ini lebih terfokus, maka dari beberapa masalah yang telah teridentifikasi diatas penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti hanya pada **Analisis Pengaruh Diklat, Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang.**

D. Perumusan Masalah

Adapun masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat Pengaruh Diklat Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang?
2. Apakah terdapat Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang?
3. Apakah terdapat Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang?
4. Apakah terdapat Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang?

5. Apakah terdapat Pengaruh Diklat Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang?
6. Apakah terdapat Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang?
7. Apakah terdapat Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang?
8. Apakah terdapat Pengaruh Diklat Terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang?
9. Apakah terdapat Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang?
10. Apakah terdapat Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diinginkan pada penelitian ini adalah untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan pengaruh :

(a) Diklat Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang

(b) Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang

(c) Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang

(d) Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang

(e) Diklat Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang

(f) Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang

(g) Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang

(h) Diklat Terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang

(i) Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang

(j) Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang

2. Kegunaan Hasil Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan hasil-hasil yang didapat akan ada manfaatnya bagi :

(a) Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai Analisis Pengaruh Diklat, Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta

Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang.

(b) Sebagai sumbangan bagi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang untuk lebih memperhatikan Diklat, Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi dalam pengembangan sumber daya manusia sehingga kinerja pegawai benar-benar ditingkatkan dan pedoman untuk menyusun rencana pembangunan dan pembinaan sumber daya manusia.

(c) Secara teoritis :

1) Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang terkait dengan masalah Diklat, Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi dengan Kinerja.
2) Dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi bagi pihak yang ingin melakukan kajian lebih lanjut.
3) Sebagai salah satu input atau masukan bagi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, 2010. Prosedur Penelitian : *Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi III*. Jakarta : Rineka Cipta

Charles W. Lamb, Joseph H. Hair, Carl MC Daniel, 2013, *Marketing, 6th edition*, Pre-Press Company, Inc. Caanada 2013.

Dharma 2014. *Dasar-Dasar Prilaku Organisasi*, Andi Offset, Yogyakarta.

Dessler, Garry. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT. Prenhallindo.

Edgar H. Schein (2012) *Human Behavior At Work : Organizational Behavior", Steventh Edition, Mc. Graw – Hill Inc*. dialih bahasakan oelh Dharma Asus, "Perilaku Dalam Organisasi", Edisi Ketujuh, 2006, Penerbit Erlangga, Surabaya

Faustino Cardos Gomes, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta.

Griffin. 2013, *Human Resources Management*, Salemba Empat, Jakarta

Greenberg dan Baron (2010), *Managing Human Resources, Second Edition*, prentice Hall, Int, Inc. New Jersey.

Hasibuan, 2011. *Organisasi dan Motivasi : Dasar Peningkatan Produk*, Jakarta. Bumi Aksara.

Hodgetts, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

Haryono. S. 2004. *Metodelogi Penelitian Bisnis Teori dan Aplikasi*. Badan Penerbit MM UTP Palembang.

Imam Subechi , 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Grsindo Jakarta.

Joko Widodo, 2016, *Manajemen Personalia*, CV. Akademi Pustaka, Jakarta.

Kreitner, Robert, 2015. *Prilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta

Kartono, 2014. *Organisasi dan Motivasi* : Dasar Peningkatan Produk, Jakarta. Bumi Aksara

Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo 2013. *Perilaku Organisasi Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat Jakarta.

Miftah, Thoha, 2014. *Prilaku Organisasi, Konsep dan Aplikasinya*. PT.Rajagrafindo Persada, Jakarta

Manulang , 2012. *Manajemen Personalia* , Ghalia Indonesia , Jakarta.

Maryoto, Susilo. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogjakarta.

Moekijat.2011.*Perencanaan dan Pengembangan Karir Pegawai* Bandung Remaja Rosda Karya.

Notoatmojo, Soekidjo. 2013. *Analisis Serta Perumusan Kebijaksanaan dan Strategi Organisasi*. Gunung Agung, Jakarta

Nasution, Mulia, 2016,*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

Nawawi, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.

Soelaiman, Sukmalana. 2015. *Langkah dan Kebijakan Evaluasi Kinerja*, Universitas Tridinanti Palembang

Stephen P. Robbins, 2013. *Prilaku Organisasi*, PT. Prenhallindo, Jakarta

Siagian, 2012. *Organisasi Kepemimpinan Perilaku Administrasi*. Gunung Agung. Jakarta.

Simamora, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Sekolah Tingi Ilmu Ekonomi YKPN. Yogyakarta.

T. Hani Handoko, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Liberty

Thomson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia* : Salemba Empat, Jakarta.

Winardi. 2012. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. PT. Remika Cipta, Jakarta

Wirawan, 2012. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, CV. Rajawali Press, Jakarta.

Yukl, G., University Press. 2014. Kepemimpinan Dalam Organisasi, edisi kelima, Jakarta: PT Indeks