

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya dengan cara menciptakan komitmen pegawai serta meningkatkan kinerja pegawai untuk menghasilkan kinerja pegawai yang maksimal. Motivasi yang dapat memacu semangat kerja juga merupakan salah satu faktor yang tidak kalah penting dalam mempengaruhi kemajuan dan keberhasilan sebuah organisasi (Siregar & Silalahi, 2021). Tujuan organisasi akan tercapai apabila didukung oleh kinerja pegawai yang baik. Maka dari itu, atasan dalam organisasi perlu mengupayakan berbagai hal supaya pegawai dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya secara maksimal. Pimpinan organisasi harus memotivasi pegawai supaya menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik mungkin dalam berbagai kondisi serta dengan tingkat kapasitas kerja yang tinggi agar pada akhirnya target yang ditentukan oleh organisasi dapat tercapai (Diansyah, dkk, 2020).

Mutasi pegawai sebagai kegiatan yang berhubungan dengan proses pemindahan fungsi, tanggung jawab, dan status ketenagakerjaan pegawai ke situasi tertentu dengan tujuan agar tenaga kerja yang bersangkutan memperoleh komitmen yang mendalam dan dapat memberikan prestasi dan kontribusi kerja yang maksimal pada organisasi. Sebagaimana halnya dengan motivasi, mutasi pegawai dari jabatan satu ke jabatan yang lain, dimaksudkan oleh pemimpin untuk memajukan bawahannya. Ini terutama disebabkan karena mutasi pegawai pada umumnya dimaksudkan untuk mewujudkan

penempatan pegawai pada jabatan yang tepat sehingga ia mendapat kepuasan kerja setinggi mungkin dan dapat memberikan prestasi yang setinggi-tingginya.

Pegawai pada Direktorat Jenderal Bea dan *Cukai* sebelum diangkat menjadi Pegawai Negeri Sipil sudah menandatangani kesediaan untuk ditempatkan dimanapun di Kantor Bea dan *Cukai* di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Mutasi pegawai merupakan salah satu hal yang pasti sebagai seorang pegawai di Direktorat Jenderal Bea dan *Cukai*. Direktorat Jenderal Bea dan *Cukai* selaku instansi vertikal di bawah Kementerian Keuangan memiliki 20 Kantor Wilayah, 3 Kantor Pelayanan Utama dan 104 Kantor Pelayanan 161 Kantor Bantu dan 648 Pos Pengawasan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dari Sabang sampai Merauke. Seluruh pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan *Cukai* (KPPBC) Tipe Madya *Cukai* Kudus sudah pernah mengalami mutasi, karena semua pegawai KPPBC TMC Kudus adalah hasil mutasi dari Kantor Bea *Cukai* sebelumnya. Kebijakan mutasi memberikan masalah tersendiri pada KPPBC TMC Kudus, karena pegawai yang mutasi ke KPPBC TMC Kudus berasal dari berbagai kantor dengan tipe dan jenis pekerjaan yang tidak sama persis dengan KPPBC TMC Kudus, sehingga berdampak pada terhambatnya pelayanan kepada pengguna jasa di KPPBC TMC Kudus.

Salah satu alat yang dapat digunakan KPPBC TMC Kudus untuk mengetahui kinerja organisasi adalah dari hasil survei kepuasan pengguna jasa dan Nilai Kinerja Organisasi. Hasil survei, masukan dan saran dari pengguna jasa serta Nilai Kinerja Organisasi digunakan oleh organisasi untuk mendapatkan gambaran kinerja pegawai maupun organisasi serta digunakan untuk perbaikan pelayanan yang berkelanjutan

demikian tercapainya tujuan organisasi. Berikut ini adalah hasil survei kepuasan pengguna jasa pada tahun 2021:

Tabel 1.1
Fenomena/Permasalahan Mutasi Menggunakan Survei Pengguna Jasa KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus Pada Tahun 2021

Indikator Pegawai dan Petugas Pelayanan	Indeks	Tren dari Tahun sebelumnya
Keramahan dan Kesopanan Pegawai	4,36	-0,27
Kedisiplinan Pegawai	4,41	-0,18
Kecepatan Petugas Pelayanan	4,29	-0,32
Keahlian dan Pengetahuan Petugas Pelayanan	4,10	-0,46
Keadilan Petugas Pelayanan	4,40	-0,25
Integritas Pegawai	4,47	-0,26
Rata-rata/Tren	4,36	-0,29

Sumber: KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus Tahun 2022

Dari tabel 1.1 tersebut di atas dapat terlihat bahwa mutasi pegawai dapat memberikan pengaruh terhadap hasil survei pengguna jasa, dimana pada hasil survei dengan indikator Keahlian dan Pengetahuan Petugas Pelayanan turun sebesar 0,46 poin dibanding hasil survei pada tahun 2020. Hal tersebut dikarenakan pegawai yang mutasi ke KPPBC TMC Kudus belum memahami tugas dan fungsi, jenis pelayanan serta peraturan yang berlaku dimana hal tersebut berdampak pada waktu pelayanan yang menjadi terhambat .

Menurut Wilkinson (2019:19) teknologi informasi merupakan perkembangan baru dalam peralatan, teknik, dan konsep-konsep yang berkaitan dengan informasi dan berlangsung dengan kecepatan yang luar biasa. Teknologi informasi mempunyai suatu peranan yang sangat penting bagi sebuah organisasi atau organisasi. Saat ini hampir semua organisasi mempunyai teknologi informasi. Hal itu dikarenakan, teknologi

informasi berfungsi sebagai alat untuk mengaplikasikan sistem informasi sebuah organisasi atau organisasi sehingga mereka dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih efektif dan efisien.

Dalam bekerja sehari-hari pegawai KPPBC TMC Kudus memanfaatkan teknologi informasi. Begitu banyak aplikasi yang digunakan dalam bekerja baik untuk keperluan internal pegawai maupun untuk melayani pengguna jasa. Akan tetapi sebagian besar aplikasi yang ada belum disediakan buku panduan bagi pegawai untuk membantu mengoperasikan, sehingga jika terjadi mutasi atau rotasi pegawai akan menimbulkan permasalahan tersendiri karena pegawai yang baru bergabung akan mengalami kendala dalam bekerja karena belum memahami atau bahkan belum pernah menggunakan aplikasi saat yang bersangkutan bertugas di posisi yang baru. Dengan adanya teknologi informasi sangat mempermudah bagi pegawai untuk bisa bekerja dimana saja dan kapan saja, dapat membantu meningkatkan kinerja, dari sisi kecepatan, akurasi dan ketepatan data. Dari sisi pengguna jasa kepastian dan *Cukai* dahulu saat belum diterapkannya teknologi informasi semua berkas pelayanan masih menggunakan formulir manual atau *hard copy* dan harus diserahkan ke Kantor Bea dan *Cukai* sehingga butuh waktu, biaya dan *effort* yang cukup besar untuk mendapatkan sebuah layanan, selain itu untuk sebuah layanan harus memerlukan waktu yang cukup lama. Akan tetapi dengan adanya teknologi informasi para pengguna jasa sekarang dapat melakukan berbagai layanan hanya dengan telepon genggam, tablet, laptop atau *personal computer* dan cukup terhubung dengan internet. Adanya teknologi informasi sangat dinikmati oleh pengguna jasa sedangkan dari sisi organisasi dapat menghemat waktu dan biaya, selain itu data dan laporan tersimpan dengan baik pada aplikasi.

Dibalik segala kemudahan, kenyamanan dan kenikmatan dengan adanya teknologi informasi, terdapat berbagai permasalahan tersendiri yang timbul akibat penggunaan teknologi informasi di KPPBC TMC Kudus, beberapa masalah yang terjadi adalah aplikasi sering mengalami kendala atau tidak bisa diakses, adanya waktu tunggu yang lama, mengalami *bug* dan lain sebagainya. Berikut ini adalah beberapa aplikasi yang digunakan oleh KPPBC TMC Kudus.

Tabel 1.2
Data Aplikasi pada KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus
Pada Tahun 2021 & 2022

NN o	Teknologi Informasi (Aplikasi)	Ada Buku Panduan?	Terjadi Gangguan	Tingkat Terjadinya Gangguan dalam setahun
1	Ekspor	Tidak	Ya	Jarang
2	Impor	Tidak	Ya	Jarang
3	<i>Cukai</i>	Tidak	Ya	Sangat Sering
4	Pembayaran	Ada	Ya	Jarang
5	Pegawai	Tidak	Ya	Jarang
6	Naskah Dinas	Tidak	Ya	Jarang

Sumber: KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus Tahun 2023

Nitisemito (2015:83) menyatakan lingkungan kerja sebagai segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja yang nyaman akan mampu meningkatkan komitmen dan kinerja pegawainya. Sebaliknya lingkungan kerja yang kurang nyaman akan mengakibatkan turunnya kepuasan kerja pegawai yang nantinya akan berdampak pada menurunnya komitmen organisasi pegawai.

Fenomena permasalahan lingkungan kerja fisik adalah pada ketersediaan fasilitas untuk pegawai dalam rangka menunjang pekerjaannya sehari-hari. Data Sarana dan Prasarana pada KPPBC TMC Kudus pada tahun 2023:

Tabel 1.3
Data Sarana dan Prasarana pada KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus
Pada Tahun 2023

No	Sarana/Prasarana	Jumlah	Kondisi	Keterangan
1.	Gedung	3	Baik	-
2.	Toilet	14	Baik	Perlu Renovasi
3.	Lahan Parkir Pegawai	3 Area	Baik	Terbatas/Kurang
4.	Rumah Dinas/Mess	18	Baik	Perlu penambahan rumah dinas
5.	Ruang Merokok Pegawai	0	-	Belum tersedia
6.	Kantin	1	Baik	Bocor
7.	Masjid	1	Baik	-
8.	Aula	1	Baik	-
9.	<i>Sport Centre</i>	1	Baik	-
10.	Ruang Rapat	1	Baik	-

Sumber: KPPBC Tipe Madya Cukai Kudus Tahun 2023

KPPBC TMC Kudus memiliki fasilitas berupa 3 gedung yaitu gedung Colo, Lasem dan Ploso. Dari ketiga gedung tersebut semuanya belum tersedia ruangan khusus merokok bagi pegawai, sehingga bagi pegawai perokok harus keluar ruangan agar bisa merokok bahkan tak jarang yang merokok di dalam ruangan, hal ini menjadi permasalahan tersendiri karena dapat mengganggu kualitas udara, kesehatan maupun

kinerja pegawai yang tidak merokok. Dari 14 toilet meskipun masih dapat dipakai 8 diantaranya sudah memerlukan renovasi demi kenyamanan pegawai/pengguna jasa.

Ketersediaan lahan parkir juga menjadi bagian yang cukup penting dalam lingkungan kerja. Bahwa lahan parkir mobil bagi pegawai tersedia di area mess pegawai dimana hanya mampu menampung kurang lebih 25 mobil sementara lebih dari 40 pegawai memiliki mobil, sehingga Sebagian besar pegawai lebih memilih menggunakan sepeda motor dimana salah satu alasannya karena kurangnya lahan parkir dan ketika lahan parkir penuh maka pegawai harus memarkirkan mobilnya di pinggir jalan di area depan kantor. Tempat parkir motorpun juga dirasa kurang karena tempat parkir motor yang tertutup masih belum dapat menampung seluruh sepeda motor pegawai, sehingga sebagian pegawai terpaksa memarkirkan sepeda motornya di area terbuka sekitar gedung kantor. Tempat tugas yang berpindah-pindah karena adanya mutasi juga membuat pegawai berharap diberikan rumah dinas, akan tetapi di KPPBC TMC Kudus memiliki 17 rumah dinas dan 1 mess yang mampu menampung 15 pegawai sehingga dari keseluruhan fasilitas dan mess pegawai belum bisa menampung keinginan atau harapan seluruh pegawai. Kondisi meja, kursi yang ada saat ini di KPPBC TMC Kudus tidak seragam dan ada sebagian yang rusak. Dari sisi pengguna jasa mereka juga mengharapkan disediakan mesin penghitung pita *Cukai* untuk mempermudah mereka menghitung kembali saat mengambil pita *Cukai* di KPPBC TMC Kudus. Akan tetapi hingga saat ini KPPBC TMC Kudus belum dapat memenuhi harapan dan keinginan baik pegawai maupun pengguna jasa dikarenakan keterbatasan anggaran yang diberikan.

Lingkungan kerja juga dapat dirasakan dan dinilai oleh para pengguna jasa, berikut ini adalah hasil survei pengguna jasa terkait sarana dan prasarana pada tahun 2021.

Tabel 1.4
Hasil Survey Pengguna Jasa pada KPPBC TMC Kudus
Pada Tahun 2021

Indikator Sarana dan Prasarana Kantor	Indeks	Tren dari Tahun sebelumnya
Kenyamanan Loker Pelayanan	4,51	-0,25
Kebersihan Kantor	4,51	-0,26
Kenyamanan Ruang Tunggu	4,47	-0,28
Kenyamanan Toilet	4,31	-0,35
Kejelasan Tata Ruang	4,43	-0,23
Ketersediaan Sarana Pendukung Lainnya	4,47	-0,15
Rata-rata/Tren	4,45	-0,25

Sumber: KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus Juni 2022

Dari hasil survei dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 terjadi penurunan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap sarana dan prasarana di lingkungan KPPBC TMC Kudus, dengan rata-rata penurunan sebesar 0.25 poin. Terkait hal ini KPPBC TMC Kudus harus berusaha meningkatkan kualitas Lingkungan Kerja demi kenyamanan baik bagi pegawai maupun pengguna jasa.

Komitmen organisasi mempunyai kontribusi yang besar dalam pencapaian tujuan dan cita-cita organisasi. Komitmen organisasi menggambarkan seberapa besar keterlibatan pegawai dalam organisasi. Komitmen menjadi dasar dan mendorong pegawai untuk lebih bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya. Akan tetapi saat ini banyak pegawai yang kurang memberikan perhatian akan komitmen atau loyalitas dalam bekerja sehingga kinerja mereka kurang maksimal. Masalah yang harus

ditangani KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus mengenai persoalan pegawainya yaitu masih banyak pegawai yang tidak mau mengikuti kegiatan rutin kantor diantaranya Pengarusutamaan Gender Melalui Program Bea *Cukai* Kudus Peduli, Penguatan Integritas melalui kegiatan pembinaan mental, Peningkatan Kualitas Kesehatan Jasmani dengan olahraga dari berbagai cabang dan kehadiran dalam kegiatan Sosialisasi/internalisasi Peraturan.

Tabel 1.5
Data Partisipasi Pegawai KPPBC TMC Kudus
Pada Tahun 2022

No	Kegiatan	Pegawai yg tdk Mengikuti	Persentase
1	Pengarusutamaan Gender Melalui Program Bea <i>Cukai</i> Kudus Peduli	47 dari 107	43%
2	Penguatan Integritas melalui kegiatan pembinaan mental	>60 dari 107	>57%
3	Peningkatan Kualitas Kesehatan Badan dengan olahraga dari berbagai cabang.	35 dari 107	32%
4	Sosialisasi/Internalisasi ketentuan peraturan	>30 dari 107	>28%

Sumber : KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus November 2022

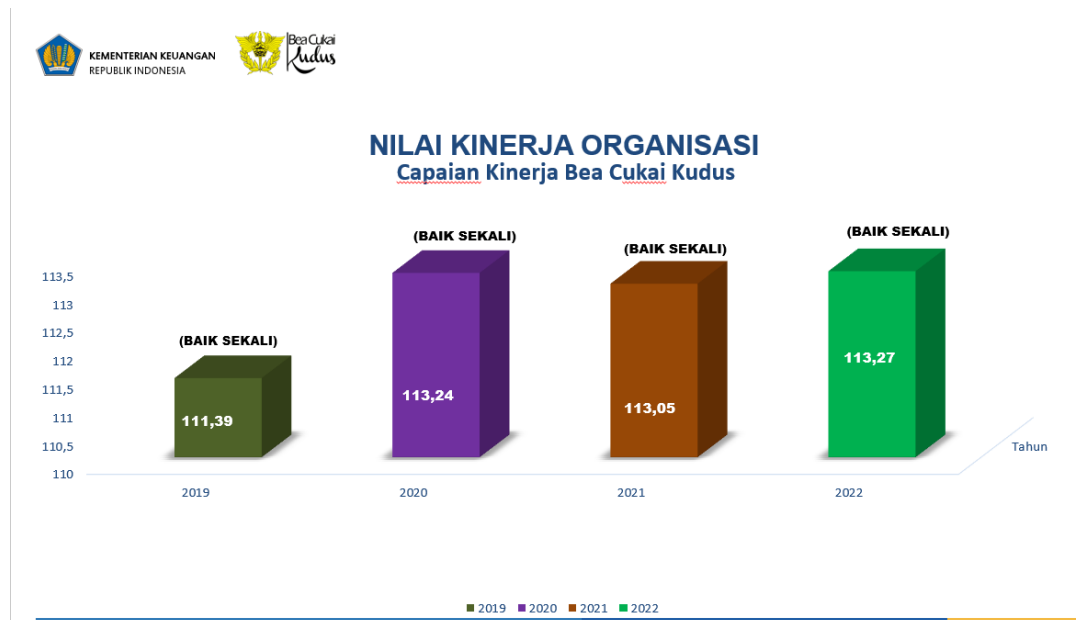
Salah satu indikator dari komitmen organisasi adalah adanya rasa untuk tetap menjadi anggota di organisasi. Berdasarkan tabel 1.5 diatas menunjukkan bahwa pegawai KPPBC TMC Kudus masih sangat kurang terlibat dalam kegiatan yang

diadakan oleh organisasi sehingga berdampak pegawai kurang komitmen terhadap organisasi padahal seluruh kegiatan tersebut bertujuan baik untuk pegawai maupun organisasi.

Kinerja menggambarkan hasil usaha yang diperoleh pegawai, dilihat dari kualitas maupun kuantitas, dalam melaksanakan kewajibannya. Kinerja menggambarkan keseluruhan proses kerja tidak hanya hasil akhir dari pekerjaan. Pengukuran kinerja pegawai perlu dilakukan agar pencapaian hasil kerja pegawai dapat diketahui dan dapat dievaluasi lebih lanjut. Salah satu alat ukur yang dapat mencerminkan kinerja pegawai pada KPPBC TMC Kudus adalah dengan melihat Nilai Kinerja Organisasi. Nilai Kinerja Organisasi merupakan nilai keseluruhan capaian Indikator Kinerja Utama/Sasaran Kinerja suatu organisasi yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja dengan memperhitungkan bobot Indikator Kinerja Utama dan bobot perspektif. Indikator Kinerja Utama/ Sasaran Kinerja yang telah ditetapkan kepada KPPBC TMC Kudus wajib dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh seluruh pegawai agar Nilai Kinerja Organisasi bisa mendapatkan nilai yang sempurna.

Gambar 1.1

**Data Nilai Kinerja Organisasi KPPBC TMC Kudus
Pada Tahun 2019 s.d. 2022**



Sumber : KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus Maret 2023

Berdasarkan gambar 1.1 tersebut diatas dapat menunjukkan bahwa kinerja pegawai KPPBC TMC Kudus yang belum optimal, maksimal dan sempurna. Hal ini dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 Nilai Kinerja Organisasi naik sebesar 1.85 poin, sementara pada tahun 2021 Nilai Kinerja Organisasi KPPBC TMC Kudus mengalami penurunan sebanyak 0.29 poin dibanding tahun 2020 dan pada tahun 2022 sedikit naik sebesar 0.22 poin dibandingkan tahun 2021.

Research gap merupakan celah atau senjang penelitian yang dapat dimasuki oleh seorang peneliti berdasarkan pengalaman atau penelitian terdahulu. Penelitian ilmiah pada dasarnya bertujuan untuk mendapatkan sebuah jawaban baru terhadap sesuatu yang dianggap sebagai masalah. *Research gap* penelitian antara lain :

Penelitian yang dilakukan oleh Balatif, dkk (2022) menyatakan bahwa mutasi tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Berbeda dengan Aditianto, dkk (2020) menyatakan bahwa mutasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Siregar dan Silalahi (2021) menyatakan bahwa mutasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tumini dan Yusroniah (2022) menyatakan bahwa mutasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan Maulani dan Mubarok (2020) menyatakan bahwa teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Berbeda dengan Riana dan Rianty (2019) menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Afrina, dkk (2021) menyatakan bahwa teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan Karina, dan Tjou (2018) menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Fariyani dan Pertiwi (2021) menyatakan bahwa Lingkungan kerja memberikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Berbeda dengan Kurniawan, dan Pratiwi (2022) menyatakan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Herman (2022) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan

Nabawi (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Siregar dan Silalahi (2021) menyatakan bahwa lingkungan kerja terhadap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan Sutopo (2019) menyatakan bahwa positif tidak signifikan komitmen terhadap terhadap kinerja pegawai.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah:

- 1.1.1. Objek yang diteliti adalah pada KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus.
- 1.1.2. Subjek yang diteliti adalah pegawai pada status PNS di KPPBC TMC Kudus.
- 1.1.3. Responden adalah 51 orang pegawai KPPBC TMC Kudus dengan status PNS yang diperoleh dari hasil pengundian secara acak.
- 1.1.4. Variabel eksogen penelitian ini terdiri dari mutasi, teknologi informasi, lingkungan kerja.
- 1.1.5. Variabel endogen penelitian ini terdiri dari komitmen organisasi dan kinerja pegawai.
- 1.1.6. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan setelah proposal disetujui.

1.3 Perumusan Masalah

Beberapa permasalahan (*Phenomena Gap*) yang muncul pada KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus adalah sebagai berikut :

- a. Pegawai yang mutasi ke KPPBC TMC Kudus belum memahami tugas dan fungsi, serta peraturan yang berlaku dimana hal tersebut berdampak pada waktu pelayanan yang menjadi terhambat.
- b. Terjadi beberapa masalah pada teknologi informasi adalah aplikasi sering mengalami kendala dan tidak bisa diakses, tercatat gangguan pada tahun 2021&2022 yakni teknologi informasi mengenai aplikasi *Cukai* sering mengalami gangguan dalam setahun.
- c. Lingkungan kerja mengenai kenyamanan toilet, area merokok dan lahan parkir dipersepsikan paling kurang optimal oleh pegawai.
- d. Komitmen organisasi diidentifikasi dari kurangnya keikutsertaan pegawai dalam berpartisipasi pada kegiatan yang diadakan oleh organisasi, berdasarkan data kegiatan pembinaan mental termasuk yang paling sering tidak diikuti oleh pegawai.
- e. Nilai capaian kinerja KPPBC TMC Kudus pada tahun 2021 mengalami penurunan sebanyak 0,29 poin dibanding tahun 2020 dan pada tahun 2022 sedikit naik sebesar 0,22 poin dibandingkan tahun 2021.

Berdasarkan *phenomena gap* di atas maka timbul pertanyaan penelitian sebagai berikut ini :

- 1.3.1. Bagaimana pengaruh mutasi terhadap komitmen organisasi pegawai di KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus
- 1.3.2. Bagaimana pengaruh teknologi informasi terhadap komitmen organisasi pegawai di KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus?

- 1.3.3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi pegawai di KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus?
- 1.3.4. Bagaimana pengaruh mutasi terhadap kinerja pegawai di KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus?
- 1.3.5. Bagaimana pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pegawai di KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus?
- 1.3.6. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus?
- 1.3.7. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai di KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian maka tujuan penelitian ini untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh mutasi terhadap komitmen organisasi pegawai di KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus.
2. Untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap komitmen organisasi pegawai di KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap komitmen organisasi pegawai di KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus.
4. Untuk menganalisis pengaruh mutasi terhadap kinerja pegawai di KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus.

5. Untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pegawai di KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus.
6. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus.
7. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai di KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus.

1.5 Manfaat Penelitian

Terkait dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat :

- 1.5.1. Manfaat Teoritis, bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai mutasi, Teknologi Informasi, lingkungan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja pegawai.
- 1.5.2. Manfaat Praktis, bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap para pegawai atau KPPBC Tipe Madya *Cukai* Kudus.