

ABSTRAK

PENGARUH KOMPETENSI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI SUMATERA BAGIAN BARAT MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Oleh:

Putri Anggraini

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja pegawai, serta peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Sumatera Bagian Barat. Ketidakkonsistenan capaian kinerja pegawai per triwulan, rendahnya partisipasi dalam pelatihan pengembangan kompetensi, serta tingginya beban kerja yang tidak merata di antara unit kerja. Faktor-faktor ini dinilai memengaruhi kepuasan kerja dan berdampak pada performa pegawai secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 180 orang pegawai yang merupakan sampel dari populasi pegawai yang bekerja di lingkungan Kantor Wilayah DJBC Sumatera Bagian Barat, termasuk unit-unit kerja di Bandar Lampung dan Bengkulu. Teknik analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) *Analysis Of Moment Structure* (AMOS), guna menguji hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, penelitian ini mendukung hipotesis yang digunakan, kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Beban kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja memediasi secara signifikan pengaruh kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini menyarankan agar instansi dapat memperkuat internalisasi nilai dan makna kerja melalui komunikasi visi-misi organisasi secara berkelanjutan. Mendorong budaya riset terapan dengan pelatihan metodologis dan kemitraan akademik. Meningkatkan kompetensi kepemimpinan melalui pelatihan yang menekankan komunikasi dan empati. Serta menjaga keseimbangan antara semangat kerja dan kesejahteraan pegawai melalui pengelolaan beban kerja yang proporsional. Rekomendasi ini bertujuan untuk mendukung penguatan kinerja organisasi secara menyeluruh melalui pendekatan strategis pada pengembangan sumber daya manusia.

Kata Kunci : Kompetensi, Beban Kerja, Kinerja Pegawai, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF COMPETENCE AND WORKLOAD ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE REGIONAL OFFICE OF THE DIRECTORATE GENERAL OF CUSTOMS AND EXCISE OF WESTERN SUMATRA THROUGH JOB SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE

By:

Putri Anggraini

This study aims to examine and analyze the influence of competence and workload on employee performance, as well as the mediating role of job satisfaction at the Regional Office of the Directorate General of Customs and Excise (DJBC) for Western Sumatra. Inconsistencies in quarterly performance achievements, low participation in competency development training, and high workload disparities across work units are identified as factors affecting job satisfaction and overall employee performance. This research adopts a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 180 employees, representing a sample from the population working at the DJBC Regional Office for Western Sumatra, including sub-units in Bandar Lampung and Bengkulu. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) with the Analysis of Moment Structure (AMOS) to test both direct and indirect relationships among the variables.

The results confirm all proposed hypotheses. Competence has a positive and significant effect on employee performance, while workload has a negative and significant effect. Job satisfaction significantly mediates the relationship between both competence and workload on employee performance. Based on these findings, the study recommends that the institution strengthen the internalization of work meaning through continuous communication of the organizational vision and mission; foster a culture of applied research by offering methodological training and academic partnerships; enhance leadership competence through training focused on communication and empathy and maintain a balance between work enthusiasm and employee well-being through proportional workload management. These recommendations aim to holistically improve organizational performance through strategic human resource development.

Keywords: Competence, Workload, Employee Performance, Job Satisfaction