

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kondisi perekonomian yang tidak menentu menempatkan pegawai negeri sipil pada posisi yang serba dilematis. Di satu sisi sebagai individu, pegawai tersebut harus memenuhi kebutuhan hidup keluarganya. Padahal kompensasi yang diterima relatif kecil jika dibandingkan jenis pekerjaan yang lain. Di sisi lain, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, pegawai negeri sipil dituntut tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akibat kondisi tersebut sebagian dari pegawai negeri sipil terpaksa harus mencari pekerjaan sampingan untuk memperoleh tambahan penghasilan.

Untuk menjawab permasalahan tersebut diperlukan kesamaan persepsi terhadap motivasi kerja yang diberikan organisasi dan budaya kerja yang ada di organisasi itu sendiri sehingga diperoleh hasil kinerja pegawai yang baik. Hal ini penting untuk dilakukan dalam rangka memperbaiki citra aparatur pemerintah yang jauh tertinggal, yang apabila ditelusuri dan dicari penyebabnya yang menonjol karena adanya sikap individu pegawai yang negatif terhadap pekerjaannya, adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima sehingga menimbulkan rasa tidak puas.

Menurut Mangkunegara (2009: 117) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang

berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti kompensasi yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan dan mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan, dan pendidikan. Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak menyokong, pegawai akan merasa tidak puas.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang pegawai. Faktor kompensasi menjadi faktor utama dalam memotivasi pegawai untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik, sebab kompensasi merupakan output atau hasil dari sebuah proses kerja. Kesesuaian antara besarnya tanggung jawab dan besarnya kompensasi ini menjadi bahan pertimbangan bagi pegawai untuk menerima atau menolak sebuah pekerjaan. Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah lingkungan kerja. Hubungan kerja yang erat dan saling membantu antara sesama pegawai, antar bawahan dengan atasan akan mempunyai pengaruh yang baik pula terhadap kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang kondusif akan membuat pegawai menjadi lebih senang dalam bekerja sehingga kinerja pegawai dapat meningkat. Faktor lainnya adalah kepuasan kerja, terciptanya kepuasan kerja yang tinggi dalam diri pegawai akan menyebabkan kinerja pegawai juga semakin meningkat.

Kantor Pelayanan Pajak mempunyai tugas mengumpulkan dana dari masyarakat untuk kepentingan APBN. Oleh sebab itu, di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dibutuhkan perilaku organisasi yang kondusif guna menciptakan manajemen organisasi yang memperhatikan aspek sumber daya manusia secara utuh. Apabila setiap pegawai dalam hal ini di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dapat terpenuhi kebutuhannya baik secara fisik maupun psikis, maka mereka akan mempunyai motivasi kerja yang tinggi, kemudian motivasi kerja akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pegawai dan pada gilirannya akan tinggi pula kinerjanya.

Melihat begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi dari Kantor Pelayanan Pajak, maka di dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut sangat membutuhkan pegawai sebagai aparatur pemerintah yang mempunyai semangat kerja yang tinggi. Indikator-indikator yang menunjukkan kurangnya motivasi kerja pegawai antara lain adalah kedisiplinan. Berdasarkan pengamatan sehari-hari kedisiplinan pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta belum dilaksanakan secara optimal.

Hal ini ditandai dengan banyaknya pegawai yang kurang taat dan kurang menyadari terhadap ketentuan jam kerja, masuk kerja terlambat dan pulang kerja lebih awal, sering meninggalkan tempat kerja pada waktu jam kerja tanpa seijin dari pimpinan, penggunaan sarana investasi kantor yang tidak sesuai dengan ketentuan, banyaknya pegawai yang mangkir di tempat-tempat tertentu, tidak betah tinggal di ruangan kerjanya, malas bekerja dan

lain sebagainya. Untuk itu perlu dicari akar permasalahan serta perlu diupayakan pemecahan masalah yang tepat untuk menanganinya. Dengan demikian, penting untuk diketahui pengaruh kompensasi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah pengaruh kompensasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta ?
2. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta ?
3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui atau mengukur pengaruh kompensasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
2. Untuk mengetahui atau mengukur pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
3. Untuk mengetahui atau mengukur pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat praktis

Menyumbangkan pemikiran bagi pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta bahwa dalam meningkatkan kinerja pegawai ditentukan oleh kompensasi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja agar tujuan organisasi tercapai.

##### 2. Manfaat teoritis

Dari segi ilmu pengetahuan, diharapkan bisa menambah khasanah pengetahuan atau memperluas wawasan tentang pentingnya kinerja pegawai yang tinggi pada suatu instansi.