

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semua perusahaan pasti memerlukan manajemen yang berkaitan dengan usaha-usaha untuk mencapai tujuan tertentu bagi perusahaan tersebut. Tidak hanya pada sektor swasta, sektor publik juga memerlukan manajemen yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada publik atau masyarakat yang memerlukan. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, tergantung oleh keberhasilan individu pada organisasi itu sendiri dalam menjalankan tugas mereka. Berbagai macam hambatan pasti akan ditemui oleh para individu organisasi untuk bisa bekerja dengan baik sehingga kinerja mereka dapat diterima dengan baik oleh perusahaan dan masyarakat yang memerlukan. Jumlah karyawan (tenaga kerja) yang melimpah, mengharuskan sebuah organisasi untuk berpikir mengenai bagaimana memanfaatkan dan mengoptimalkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang optimal merupakan salah satu sasaran organisasi untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Kinerja karyawan adalah tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja karyawan secara umum dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal (Ismail, 2006).

Dalam era globalisasi ini diharapkan bagi perusahaan swasta nasional harus mampu menghadapi persaingan. Hal tersebut harus didukung oleh tenaga kerja yang profesional sesuai dengan standar kerja pesaingnya dan

kalau bisa harus lebih unggul dari pesaingnya. Secara konsep banyak pendefinisian tentang kinerja disesuaikan dengan tujuan masing masing, ada yang diarahkan pada prestasi, ada juga yang diarahkan atas hasil interaksi. Hal tersebut merupakan salah satu faktor saja sebagai penentu kinerja karyawan, sebenarnya kinerja ditentukan oleh banyak faktor dan tidak berdiri sendiri. Dalam organisasi, apabila manajemen dapat menentukan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja (*performance*) tersebut, maka manajemen perusahaan dapat mengambil berbagai langkah yang diperlukan agar dapat meningkatkan kinerja yang bisa sesuai dengan harapan perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat di pengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Kantor Pelayanan Pajak memiliki peran penting dalam keberlangsungan pembangunan sarana dan prasana pada setiap daerah. Tugasnya sebagai instansi pemungut pajak dari masyarakat untuk kepentingan APBN. Dalam struktur Penerimaan Negara, Penerimaan Perpajakan mempunyai peranan yang sangat strategis dan merupakan komponen terbesar, serta sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembiayaan nasional.

Penerimaan pajak mempunyai potensi pemasukan dana yang paling potensial bagi negara, karena besarnya pertumbuhan pajak seiring dengan laju pertumbuhan penduduk, perekonomian dan stabilitas politik. Usaha

awal pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat yang terdiri dari wajib pajak pada umumnya.

Untuk menghadapi tantangan dan peluang untuk memberikan pelayanan secara optimal, sangat dibutuhkan suatu pencerahan dan mencerminkan bahwa pelayanan bukan hanya masalah fisik, melainkan juga persoalan *vioner* dan *missioner* yang akan membawa bangsa ini ke masa depan yang lebih mantap dan lebih ideal. Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat, yaitu adanya kompensasi yang sesuai, disiplin yang tinggi, pemimpin yang tegas dan baik, komunikasi yang baik, motivasi yang tinggi dan lingkungan kerja yang nyaman. Kesiapan sumber daya manusia yang mempunyai faktor-faktor tersebut diharapkan mampu mengatasi krisis ekonomi dan moneter yang melanda bangsa Indonesia.

Sumber daya manusia yang tangguh tersebut akan mampu meningkatkan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang terdiri dari wajib pajak pada umumnya dan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan kegiatan perpajakan pada umumnya.

Kemampuan memberikan pelayanan yang prima akan mendorong kesadaran masyarakat bahwa pajak memiliki peran yang penting. Dengan pelayanan pajak yang mantap diharapkan dapat memberikan kesadaran bagi seluruh *stakeholders* dalam memberikan dukungan terhadap kinerja organisasi perpajakan, yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan pola

kerja aparat perpajakan dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) pada kantor pelayanan pajak seharusnya ditangani secara baik dan lebih teliti agar semua kemampuan, bakat, tenaga serta waktunya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal dalam rangka pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan, dan juga demi pemenuhan berbagai kebutuhan manusia itu sendiri, disamping untuk mendapatkan pegawai yang tepat guna, agar dapat ditempatkan pada jabatan atau bagian tertentu secara benar dan tepat.

Dalam penelitian ini peneliti meneliti mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan kantor pelayanan pajak boyolali, faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut yaitu kompensasi, disiplin kerja, kepemimpinan, komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja. Sebagai seorang karyawan tentunya memiliki pribadi atau pemikiran sesuai faktor-faktor tersebut.

Menurut Hasibuan (2009) dalam Hendriani et al (2014) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang dilaksanakan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Dengan kata lain kinerja adalah adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuaidengan kriteria yang ditetapkan. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat

kemampuan tertentu. Kesiapan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan mengerjakannya.

Menurut Wibowo (2007) dalam Hendriani et al (2014) ada 7 factor kinerja yang mempengaruhi kinerja dan dirumuskan dengan akronim ACHIEVE yaitu:

A - Ability (knowledge dan skill)

C - Clarity (understanding atau role perception)

H - Help (organisational support)

I - Incentive (motivation atau willingness)

E - Evaluation (coaching dan performance feedback)

V - Validity (valid dan legal personnel practices)

E - Environment (environmental fit)

Kompensasi menurut Davis (2001) dalam Dwipasari (2008) adalah upah yang seorang karyawan terima sebagai balasan dari pekerjaan yang diberikannya. Hal ini diperjelas oleh Simamora (2004) dalam Dwipasari (2008) yang mendefinisikan kompensasi sebagai kembalian-kembalian finansial dan jasa-jasa tanpa wujud dan tunjangan-tunjangan yang diterima oleh karyawan sebagai bagian dari hubungan kepegawaian, kompensasi merupakan apa yang diterima oleh karyawan sebagai ganti kontribusi mereka pada perusahaan. Mendesain sistem kompensasi menuntut pengetahuan dari masalah-masalah strategis yang dihadapi perusahaan. Pada perusahaan yang berkembang cepat seharusnya memiliki sistem kompensasi yang bervariasi

yang memberikan imbalan terhadap kinerja dan perkembangan yang terjadi dibandingkan dengan perusahaan yang lebih statis yang memiliki gaji pasti, partisipasi terbatas dalam bonus-bonus dan bentuk lainnya yang secara jelas terfokus secara internal.

Menurut Hasibuan (2009) dalam Hendriani et al (2014) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung maupun tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi yang berbentuk uang, artinya kompensasi dibayar dengan sejumlah uang kartal kepada karyawan yang bersangkutan, sedangkan kompensasi yang berbentuk barang, artinya kompensasi yang dibayar dengan barang misalnya kompensasi dibayar 10% dari produksi yang dihasilkan.

Hasibuan (2005) dalam dwipasari (2008) menyebutkan bahwa kedisiplinan diartikan jika karyawan datang tepat waktu dan pulang tepat waktu, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan kedisiplinan maka hal-hal yang tidak diinginkan dapat dihindari.

Menurut Husnan (2000), dalam dwipasari (2008) faktor-faktor yang merupakan indikator kedisiplinan adalah absensi, keterlambatan kerja, sering terjadinya kesalahan dalam bekerja dan pemogokan. Tindakan kedisiplinan tidak hanya berpengaruh atas kinerja karyawan dan perusahaan saja, tetapi berpengaruh pula terhadap efisiensi perusahaan. Menurut Mangkunegara (2001) dalam dwipasari (2008) disiplin kerja ada 2 macam yaitu: disiplin

preventif dan disiplin korektif. Disiplin preventif merupakan suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja dan aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Disiplin korektif merupakan suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyetujui suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku di perusahaan.

Menurut Koontz & O'Donnel (1981) dalam Hidayat et al (2012), perilaku kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi orang-orang untuk ikut dalam pencapaian tujuan bersama. Karena pemimpin selalu berhubungan dengan bawahannya, maka bawahan sangat memperhatikan bagaimana pemimpin memperlakukan mereka.

Seorang pemimpin harus memiliki keterampilan untuk mempengaruhi ataupun menggerakkan perilaku orang lain, mampu bekerja sama secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Seorang pemimpin dituntut untuk dapat memahami perilaku orang lain ataupun para pegawai yang menjadi wewenangnya dan menggerakkan sesuai dengan visi dan misi organisasi, dan ini berarti seorang pemimpin untuk diangkat sebagai pemimpin harus memiliki kompetensi (Robbins, 2001) dalam Hidayat et al (2012).

Menurut Muhammad (2002:4) dalam Purwanto (2013) komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Disamping komunikasi pimpinan juga perlu meningkatkan aspek motivasi.

Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja. Komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar karyawan, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasamaan juga kepuasan kerja. Karyawan yang mempunyai kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja karyawan menjadi semakin baik (Baba, 2014).

Hasibuan (2007) dalam Purwanto (2013), mengartikan motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Sedangkan menurut Putri et al (2015) menyatakan bahwa Motivasi adalah dorongan dalam diri karyawan yang perlu diberdayakan untuk memacu dalam bekerja.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerjaan dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan (Alex S. NitiSemito 1982:183) dalam Hidayat (2012). Faktor lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai adalah iklim organisasi atau lingkungan kerja dimana pegawai tersebut melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Untuk mengoptimalkan produktivitas karyawan harus tercipta iklim organisasi atau lingkungan yang kondusif sebagai prasyarat peningkatan kinerja pegawai secara maksimal. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terciptanya iklim

organisasi atau lingkungan kerja antara lain adanya kesempatan untuk promosi sesuai dengan prestasinya serta adanya suatu penghargaan dan kekompakan dalam bekerja (Hidayat, 2012).

Berdasarkan latar belakang diatas, disini peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja, Kepemimpinan, Komunikasi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”** . Penelitian ini megembangkan penelitian yang telah dilakukan oleh Putri, Aida, dan Euis (2015) dengan mengurangi satu variable independen yaitu pelatihan. Dan menambah lima variable independen yaitu kompensasi, disiplin kerja, kepemimpinan, komunikasi, dan lingkungan kerja.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya makamasalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak Boyolali?
2. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak Boyolali?
3. Apakah Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak Boyolali?
4. Apakah Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak Boyolali?

5. Apakah Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak Boyolali?
6. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak Boyolali?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak Boyolali.
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak Boyolali.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak Boyolali.
4. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak Boyolali.
5. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak Boyolali.
6. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak Boyolali.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Peneliti

Menghasilkan bahan untuk menyusun skripsi yang merupakan syarat guna mencapai gelar sarjana fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Bagi Organisasi

Memberikan sumbangan penelitian bagi perusahaan terutama tentang factor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan guna meningkatkan produktivitas diwaktu yang akan datang.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dapat digunakan bahan pertimbangan bagi rekan-rekan mahasiswa dalam menyusun skripsi mengenai objek penelitian yang berbeda dan sebagai sarana informasi dalam pemecahan masalah yang sama.

1.5 SISTEMATIKA PENULIS

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran penelitian yang lebih jelas dan sistemtika agar mempermudah bagi pembaca dalam memahami penulisan penelitian ini. Dari masing-masing bab secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi pemaparan mengenai latar belakang, rumusan masalah yang mendasari penelitian tersebut. Bab ini kemudian

menjelaskan tentang tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi pemaparan mengenai landasan teori yang mendeskripsikan teoritis variabel budaya organisasi, pelatihan, pengembangan karir, kompensasi dan kecerdasan emosional, penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran penelitian, dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi pemaparan mengenai populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode variabel penelitian dan pengukuran, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian yang terdiri dari deskripsi variable dependen dan independen yang digunakan dalam penelitian. Selain itu, bab ini juga menguraikan tentang analisis data dan interpretasi data berdasarkan alat dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian yang berisi tentang simpulan dari hasil penelitian ini, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian yang akan datang.