

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peranan penting dalam keberhasilan suatu Organisasi. Menurut Abdullah & Othman (2016) Keberhasilan organisasi sangat bergantung pada sejauh mana sebuah perusahaan menangani praktik manajemen SDM-nya. Suatu Organisasi tidak akan dapat maksimal dalam mencapai tujuan bila tidak didukung oleh SDM walaupun Organisasi sudah mengoptimalkan faktor- faktor lain seperti modal, metode kerja, aspek teknologi, dan lain-lain. Untuk itu SDM memiliki peranan yang penting dalam menjalankan kegiatan-kegiatan dalam suatu Organisasi (Govand Anwar, Nabaz, 2021) .

Melihat pentingnya peranan SDM, sudah seharusnya Organisasi memberikan perhatian kepada anggota Organisasi agar mereka dapat melakukan tugas-tugasnya sehingga anggota Organisasi tersebut memiliki kepuasan kerja untuk meningkatkan kinerja masing-masing. Tidak peduli seberapa baik tujuan dan rencana organisasi tersebut, adalah langkah yang sia-sia jika elemen sumber daya manusia tidak dipertimbangkan atau bahkan diabaikan. Seperti yang dikatakan oleh Hasibuan (2018:11), "tujuan tidak mungkin dicapai tanpa peran aktif karyawan meskipun alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih." Oleh karena itu, kesuksesan sebuah Perusahaan/organisasi tidak hanya bergantung pada teknologi perusahaan tetapi

juga pada aspek-aspek sumber daya manusia yang terlibat. Salah satu usaha yang dapat dilakukan Organisasi dalam mencapai kepuasan kerja anggota Organisasi adalah dengan cara memberikan motivasi yang sesuai dengan kinerja anggota Organisasi tersebut.

Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Kepuasan kerja berhubungan dengan psikologis individu didalam organisasi, yang diakibatkan oleh keadaan yang ia rasakan dari lingkungannya. T. Hani Handoko (2000: 193-194) menyatakan Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari para karyawan memandang pekerjaan mereka. Jika organisasi menyediakan lingkungan kerja yang baik dan membantu dalam menciptakan hubungan kerja yang menyenangkan di antara para pekerja, hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan sukses, (Aliya Alam, Adiyasa, Windayanti, 2019). Waktu atau lamanya penyelesaian pekerjaan juga merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dapat dilihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungannya. Tingkat kepuasan kerja adalah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerja yang akhirnya berpengaruh pada efektivitas organisasi (La Thi Minh Loan, 2020).

Kepuasan kerja bagi pegawai di Instansi Direktorat Jenderal Pajak merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan yang dilakukan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, seperti misalnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja yang cenderung

meningkat. Kepuasan kerja juga berhubungan dengan hasil (*outcomes*) seperti kinerja, dan pencapaian target kinerja, sehingga apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka akan menimbulkan motivasi yang tinggi dalam bekerja sehingga pencapaian target kinerja akan mudah tercapai (Fotis Kitsios, 2021).

Kepuasan kerja menjadi elemen penting dalam menjaga produktivitas dan retensi karyawan di setiap organisasi. Dalam rangka memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, teori motivasi Herzberg muncul sebagai kerangka kerja yang signifikan. Teori ini memisahkan faktor-faktor motivasi yang meningkatkan kepuasan kerja dari faktor-faktor higiene yang dapat menyebabkan ketidakpuasan (Aeda Mehrad, 2020).

Teori Herzberg menekankan dua kategori utama: faktor motivasi, seperti pencapaian, tanggung jawab, dan pengakuan, yang jika ada dapat meningkatkan kepuasan kerja (Msa Bassalamah, 2020); serta faktor higiene, seperti kondisi kerja fisik, kebijakan organisasi, dan hubungan interpersonal, yang jika tidak ada atau kurang dapat menyebabkan ketidakpuasan (SA Panatik, 2019).

Dalam sebuah instansi Pemerintah, pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor ini menjadi penting untuk meningkatkan lingkungan kerja yang positif, memotivasi pegawai, dan akhirnya meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis kepuasan pegawai pada Instansi Direktorat Jenderal Pajak dengan merinci elemen-elemen yang sesuai dengan teori Herzberg.

Dengan mendasarkan penelitian pada teori Herzberg, diharapkan dapat teridentifikasi faktor-faktor yang meningkatkan kepuasan kerja. Apresiasi terhadap faktor-faktor motivasi dan pemahaman lebih lanjut terhadap faktor-

faktor higiene di organisasi ini dapat memberikan pandangan yang mendalam tentang dinamika kepuasan kerja dan memberikan landasan bagi pengembangan kebijakan sumber daya manusia yang lebih efektif.

Pentingnya penelitian ini tidak hanya pada tingkat organisasi Instansi Direktorat Jenderal Pajak saja, tetapi juga memberikan kontribusi pada literatur manajemen sumber daya manusia dengan mengonfirmasi atau mengadaptasi teori Herzberg dalam konteks organisasi yang spesifik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat praktis untuk Instansi Direktorat Jenderal Pajak, tetapi juga berpotensi memberikan wawasan dan arahan bagi organisasi lain yang tertarik untuk meningkatkan kepuasan kerja berdasarkan prinsip-prinsip teori Herzberg. Oleh karena itu Peneliti berusaha untuk mengetahui Pengaruh Faktor Motivasi dan *Hygiene* terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Direktorat Jenderal Pajak (Studi Pada Kanwil DJP Jawa Tenga II dan DIY) .

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai latar belakang di atas, rumusan masalah dalam tesis "Pengaruh Motivasi dan Hygiene terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Direktorat Jenderal Pajak" ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
2. Bagaimana *hygiene* berpengaruh terhadap kepuasan kerja?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh Motivasi terhadap kepuasan Kerja pada Intansi Direktorat Jenderal Pajak;
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh *hygiene* terhadap kepuasan kerja Pegawai pada Instansi Direktorat Jenderal Pajak.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagi Pimpinan di Intansi Direktorat Jenderal Pajak

Kegunaan penelitian ini bagi Intansi Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan SDM, pembuatan kebijakan, dan pengambilan keputusan di bidang pengelolaan Sumber Daya Manusia / Pengelolaan Kepegawaian untuk mencapai tujuan Organisasi dengan cara meningkatkan kepuasan kerja Pegawai berdasarkan teori 2 (dua) faktor *Herzberg*.

- b. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wacana ilmiah dan dapat dijadikan referensi untuk pengembangan tulisan ilmiah selanjutnya, khususnya yang berhubungan dalam hal kepuasan kerja.

## **E. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN LITERATUR**

Bab ini berisi tinjauan Pustaka berkaitan dengan tinjauan penelitian terdahulu serta landasan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu juga penjelasan tentang hipotesis penelitian dan model analisis penelitian yang digunakan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan, yaitu meliputi Objek Penelitian, sumber dan metode pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, variable sampel, definisi operasional dan variabel penelitian, skala pengukuran, serta teknik analisis data.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi penjelasan karakteristik objek penelitian, deskripsi data, analisis data pengujian hipotesis serta pembahasan hasil analisis.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang simpulan hasil dari penelitian, keterbatasan penelitian serta saran yang akan digunakan untuk penelitian selanjutnya.