BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kinerja pegawai merupakan salah satu isu yang penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. Hal tersebut memainkan peran penting dalam keseharian di tempat kerja, media, dan berbagai bidang yang berkaitan dengan dunia ilmiah, seperti kesehatan, psikologi industri dan organisasi, serta ekonomi dan manajemen. Kinerja kerja individu menjadi topik yang menarik dan populer karena terkait dengan globalisasi ekonomi. Globalisasi ekonomi merupakan peningkatan integrasi ekonomi dan saling ketergantungan antara ekonomi nasional dan seluruh dunia, melalui peningkatan pesat dalam pergerakan barang, jasa, teknologi, dan kapital. Akibatnya, persaingan antar perusahaan dari seluruh dunia meningkat. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk mempertahankan atau meningkatkan kemampuan kompetitif mereka. Kinerja pegawai adalah salah satu kunci indikator untuk performa tim dan perusahaan, hal tersebut berkontribusi pada produktivitas dan kemampuan bersaing perusahaan (Koopmans, 2014:12).

Di era globalisasi pengelolaan sumber daya manusia merupakan bukan hal yang mudah, oleh karena itu berbagai sumber daya lainnya disiapkan untuk mendukung terwujudnya proses sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan faktor yang sangat menentukan dalam menggerakkan aktivitas suatu organisasi, dan berfungsi sebagai penggerak utama

untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, setiap kegiatan organisasi membutuhkan tenaga kerja yang ahli pada bidangnya. Dalam bidang ekonomi dan manajemen menjadi sangat penting dengan mengoptimalkan kinerja pegawai, dengan tujuan mengoptimalkan produktivitas dan kemampuan bersaing perusahaan. Bidang manajemen sumber daya manusia ini memiliki fokus besar pada sistem seluruh pegawai, termasuk faktor-faktor seperti proses kerja, teknologi, dan struktur organisasi (Koopmans, 2014:13).

Secara umum kinerja pegawai adalah kemampuan kerja yang dicapai dan keinginan dari perilaku pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab secara individu maupun kelompok. Demikian halnya dengan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di bawah naungan Kantor Wilayah Jawa Barat I, yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta 216 Bandung. KPP Pratama Bandung Tegallega memiliki wilayah kerja Kecamatan Bandung Kulon, Kecamatan Astana Anyar, Kecamatan Babakan Ciparay, Kecamatan Bojong Kaler, dan Kecamatan Bojongloa Kidul. KPP ini memiliki visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Misi KPP Pratama Bandung Tegallega adalah menghimpun dana dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Agar target yang ditetapkan

dapat terpenuhi, pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega harus memiliki kinerja yang tinggi seperti yang diharapkan organisasi.

Kinerja pegawai juga merupakan hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Koopmans, 2014:27). Berikut merupakan hasil survei awal kepada 20 pegawai dari 90 pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega.

Tabel 1.1
Hasil Survei Awal

No	Pernyataan	Tidak
1.	Rencana kerja saya sudah optimal	7
2.	Saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik dalam waktu dan usaha yang minimal	8
3.	Saya memulai tugas yang baru setelah tugas yang lama sudah selesai	7
4.	Saya terus mencari tantangan baru dalam pekerjaan saya	6
5.	Saya berpartisipasi aktif setiap rapat kerja	9
6.	Saya mengeluh tentang hal-hal yang tidak penting dalam pekerjaan	12
7.	Saya berbicara dengan rekan lainnya mengenai aspek negatif dari pekerjaan saya	10
8.	Saya berbicara dengan orang di luar kantor mengenai aspek negatif pekerjaan saya	12
9.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya	8
10.	Saya rela pulang lebih larut agar pekerjaan saya cepat selesai	12

Berdasarkan hasil survei awal kepada 20 pegawai dari 90 pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega. Hasil survei tersebut menunjukkan 7 orang (35 persen) pegawai belum memiliki rencana kerja yang optimal terkait dengan tugas

dan tanggung jawabnya. Kemudian, 8 orang (40 persen) belum melakukan pekerjaannya secara optimal dengan waktu dan usaha yang terbatas. Kedua hal tersebut terkait dengan kecakapan pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega dalam mengerjakan tugas pekerjaannya.

Hasil lainnya adalah 7 orang (35 persen) pegawai tidak memulai mengerjakan tugas yang baru setelah tugas yang lama sudah selesai. Ada 6 orang pegawai (30 persen) yang tidak mencari tantangan baru dalam pekerjaannya. Selain itu, 9 orang pegawai (45 persen) tidak berpartisipasi aktif dalam setiap rapat kerja. Ketiga hal di atas berkaitan dengan aspek perilaku pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega yang mendukung organisasi, lingkungan sosial dan psikologis dalam mengerjakan pekerjaannya.

Aspek lainnya adalah mengenai perilaku pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega yang dapat merugikan organisasi, seperti 8 orang pegawai (40 persen) mengeluh mengenai hal-hal yang tidak penting terkait pekerjaannya. Kemudian, 10 orang pegawai (50 persen) berbicara dengan rekan kerjanya mengenai aspek negatif dari pekerjaan mereka dan 8 orang pegawai (40 persen) berbicara dengan orang di luar kantor (instansi) mengenai aspek negatif dari pekerjaannya.

Hasil lainnya menunjukkan bahwa sebanyak 8 pegawai (40 persen) merasa tidak puas dengan pekerjaannya, hal tersebut terkait dengan kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai. Selain itu, 12 orang (60 persen) tidak bersedia pulang lebih larut agar pekerjaannya cepat selesai, hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pegawai yang belum sepenuhnya mengarahkan energinya dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kinerja mengacu pada prestasi kerja pegawai diukur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan instansi yang bersangkutan. Seorang pegawai dikatakan memiliki kinerja yang tinggi, jika beban yang ditetapkan tercapai dan jika realisasi hasil kerja lebih tinggi dari pada yang ditetapkan instansi tersebut. Tuntutan-tuntutan yang tidak mampu dikendalikan oleh setiap pegawai ini akan menimbulkan ketegangan dalam diri pegawai dan jika tidak dapat diatasi, maka pegawai akan mengalami penurunan semangat kerja. Dengan hasil tersebut, menunjukkan bahwa hasil rata-rata penilaian kinerja pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega masih belum sesuai dengan target yang diharapkan instansi, sehingga hal tersebut perlu ditingkatkan.

Hubungan psikis pegawai dengan pekerjaannya merupakan hal yang penting dalam ekonomi bisnis pada abad 21 (Bakker & Leiter, 2010:1). Dalam dunia kerja, untuk bersaing secara efektif, organisasi tidak hanya harus merekrut pegawai yang berbakat, tetapi juga harus menginspirasi dan memungkinkan pegawai untuk menerapkan kemampuan penuh pegawai untuk pekerjaan mereka (Bakker & Leiter, 2010). Organisasi perlu pegawai yang secara psikis dapat terikat dengan pekerjaannya; siapa yang bersedia dan mampu untuk investasi diri dalam peran pekerjaan; proaktif dan berkomitmen untuk mencapai standar kualitas kinerja yang tinggi (Bakker & Leiter, 2010:2). Organisasi tersebut membutuhkan pegawai yang terikat (*engaged*) dengan pekerjaan mereka. Keterikatan karyawan mempunyai implikasi yang luas untuk kinerja pegawai. Energi dan fokus yang melekat dalam keterikatan karyawan memungkinkan pegawai menggunakan potensinya dengan maksimal untuk bekerja. Fokus ini

dapat meningkatkan kualitas tanggung jawab pekerjaan mereka, dan berkonsentrasi dalam mengerjakan pekerjaannya (Bakker & Leiter, 2010:2).

Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang paling penting dan variabel yang signifikan dalam perilaku organisasi dan organisasi kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap umum pegawai terhadap pekerjaannya. Hasil penelitian Sarwar & Abugre (2013:26) menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi dan meningkatkan kinerja kerja pegawai. Pegawai yang puas juga akan menunjukkan antusias ketika menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang lama. Pegawai akan lebih akurat dalam menyelesaikan pekerjaannya ketika ia puas dengan pekerjaannya. Selain itu, kepuasan kerja pegawai akan memunculkan inovasi (seperti ide baru terkait pekerjaan).

Dalam hal ini, terlihat fenomena kinerja kerja pegawai dengan kategori yang cukup dan masih perlu untuk ditingkatkan yang dapat membuat karyawan terikat dengan pekerjaannya dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Demikian halnya dengan hasil survei awal yang menunjukkan bahwa para pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega memiliki kinerja yang masih tergolong cukup dan perlu ditingkatkan lagi. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh keterikatan karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja kerja pada pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah diuraikan sebelumnya, dapat teridentifikasi beberapa permasalahan di antaranya kinerja pegawai yang masih tergolong cukup. Hal tersebut diduga karena pegawai belum terikat dengan pekerjaannya. Selain itu, kinerja karyawan yang demikian juga diduga disebabkan oleh ketidakpuasan para pegawai.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana keterikatan karyawan pada pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega?
2. Bagaimana kepuasan kerja pegawai di KPP Pratama Bandung Tegallega?
3. Bagaimana kinerja pegawai di KPP Pratama Bandung Tegallega?
4. Bagaimana pengaruh keterikatan karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega baik secara simultan maupun parsial?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Keterikatan karyawan pada pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega.
2. Kepuasan kerja pegawai di KPP Pratama Bandung Tegallega.

3. Kinerja pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega.
4. Pengaruh keterikatan karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Bandung Tegallega baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Memberikan informasi dan pemahaman di bidang manajemen sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan keterikatan karyawan, kepuasan kerja dan kinerja.
2. Memberikan informasi bagi mahasiswa dan peneliti lain yang berminat melakukan penelitian serupa serta mengembangkan lebih lanjut mengenai pengaruh keterikatan karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja.
3. Memberikan informasi kepada pimpinan mengenai dampak keterikatan karyawan dan kepuasan kerja terhadap kinerja yang ditampilkan oleh pegawai untuk dapat memberikan hal-hal yang belum terpenuhi.