BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pencapaian suatu tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh perilaku pegawai yang merupakan sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Pegawai kantor pelayanan pajak dalam melaksanakan tugasnya sebagai unit pemerintahan dituntut memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat dalam bidang perpajakan. Realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan (PBB) baru per Agustus 2012 baru mencapai Rp5,47 triliun atau 18,42% dari target dalam APBN 2012 yang sebesar Rp29,69 triliun (bisnis.com).Pengertian pajak yang dikemukakan oleh S.I. Djajadiningrat, pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum (Siti Resmi 2007:1).

Organisasi dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari peran para pelaksana dan pengelola organisasi. Sumberdaya manusia yang dimiliki oleh organisasi merupakan aset krusial organisasi yang memberikan keunggulan bersaing bagi organisasi. Berbagai upaya dilakukan oleh manajemen agar pegawai memiliki motivasi dan komitmen organisasi terhadap organisasi sehingga memberikan hasil positifterhadap peningkatan kinerja.Organisasi memberikan kesempatan (opportunity) untuk mengembangkan diri, sedangkan pegawai memberikan

dukungan pada organisasi tidak hanya dalam keahlian dan kemampuan saja, tetapi juga komitmen pada organisasi.

Secara umum, kinerja seseorang diyakini dipengaruhi oleh motivasi dan komitmen organisasi dari pegawai itu sendiri, pada akhirnya faktor-faktor tersebut juga berdampak pada kinerja organisasi. Meskipun banyak artikel yang membahas tentang konsep motivasi dan komitmen organisasi atau kinerja.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja atau prestasi karyawan dalam bentuk kualitas maupun kuantitas yang sesuai dengan tugas dan wewenang yang diberikan selama kurun waktu tertentu dan ukurannya telah ditentukan, meliputi kecepatan, kualitas, keakuratan, ketahanan dalam bekerja dan berkemampuan kerja (Dessler 1997). Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam kinerja pegawai adalah pemenuhan kebutuhan karyawan, pengakuan dan penghargaan terhadap pengalaman kerja, masa kerja, usia serta tingkat pendidikan pegawai, sehingga karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan kemampuan secara sukarela dan akan bekerja sesuai dengan harapan organisasi. Wujud terciptanya "*win-win agreement*" antara karyawan dan organisasi yang baik adalah adanya kinerja karyawan dalam hal kecepatan, keaktifan, kualitas, ketahanan dalam bekerja dan kemampuan kerjasama yang sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan organisasi.

Pegawai atau sumber daya manusia bagi sebuah organisasi sangat menentukan keberhasilan organisasi tersebut. Oleh karena itu untuk mencapai suatu keberhasilan organisasi sangat dibutuhkan pegawai yang mempunyai

komitmen organisasional dan motivasi kerja yang tinggi sehingga diperoleh kinerja yang tinggi pula.

Pegawai adalah sumber daya yang mempunyai sifat kemanusiaan, perasaan dankebutuhan yang beraneka ragam. Kebutuhan ini bersifat fisik maupun non fisik yang harusdipenuhi agar dapat hidup secara layak dan manusiawi. Hal ini menyebabkan timbulnya suatupendekatan yang berdasarkan pada kesejahteraan pegawai dalam manajemen personalia.Pegawai harus mendapatkan perlakuan sedemikian rupa sehingga kerjasama antarapimpinan dan pegawai sebagai bawahan dapat terjalin dengan baik. Bila hubungan terjalinbaik maka mudah untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Untuk menjalin kerjasama yang baik antara pimpinan dan pegawai, antara keduapihak harus saling mengerti tentang kepentingan masing-masing dalam perusahaan. Untuk itudiperlukan komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai mengingat peranankomunikasi sangat besar untuk keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yangtelah digariskan.

Sebagai manusia, pegawai juga mempunyai tujuan sehingga diperlukan suatuintegrasi antara tujuan organisasi dengan tujuan pegawai. Untuk mengusahakan integrasiantara tujuan organisasi dan tujuan pegawai, perlu diketahui apa yang menjadi kebutuhanmasing-masing pihak. Kebutuhan pegawai diusahakan dapat terpenuhi melaluipekerjaannya. Apabila seorang pegawai sudah terpenuhi segala kebutuhannya maka diaakan mencapai kepuasan kerja dan memiliki komitmen terhadap organisasi. Tingginyakomitmen pegawai dapat mempengaruhi usaha suatu organisasi secara positif. Adanyakomitmen akan

membuat pegawai mendukung semua kegiatan perusahaan secara aktif, iniberarti pegawai akan bekerja lebih produktif. Penelitian menyatakan bahwa kepuasan kerjadan komitmen organisasional cenderung mempengaruhi satu sama lain. Pegawai yang relatifpuas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen pada organisasi dan pegawai yangberkomitmen terhadap organisasi lebih mungkin mendapat kepuasan yang lebih besar (Mathisdan Jackson, 2001: 100).

Komitmen pegawai ini diperlukan oleh organisasi dan merupakan faktor pentingbagi organisasi dalam rangka mempertahankan kinerja organisasi. Agar kerjasama yang baik antara pegawai dan organisasi tercapai, maka organisasiharus menetapkan manajemen imbalan (reward management) yang adil bagi kedua belahpihak. Manajemen imbalan merupakan proses pengembangan dan implementasi strategi,kebijakan dan sistem yang membantu organisasi mencapai tujuannya dengan mendapatkandan mempertahankan orang-orang yang diperlukan dan dengan meningkatkan motivasi dankomitmennya (Armstrong, 1992:495). Armstrong juga menyarankan bahwa manajemenimbalan seharusnya juga mempertimbangkan budaya organisasi yang sesuai berikut nilai intiyang mendasarinya.

Penelitian ini merupakan studi untuk memperoleh bukti empiris yang bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh motivasi, komitmen terhadap kinerja pegawai, khususnya pegawai bagian akuntansi kantor pelayanan pajak. sampel penelitian menggunakan metode random sampling.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat ditarik suatu perumusan masalah yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi dengan kinerja pegawaibagian akuntansi kantor pelayanan pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasional dengan kinerja pegawai bagian akuntansi kantor pelayanan pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang dikemukakan di atas, makatujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara motivasi dengan kinerja pegawai bagian akuntansi kantor pelayanan pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara komitmen organisasi dengan kinerja pegawai bagian akuntansi kantor pelayanan pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah :

a. Untuk riset bukti empiris antara pengaruh variabel-variabel motivasi dan komitmen organisasional terhadap kinerjapegawai bagian akuntansi.
b. Penelitian diharapkan memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan ilmu pengetahuan bagipeneliti mengenai hubungan motivasi dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai kantor pelayanan pajak.

c. Para peneliti yang ingin mengembangkan penelitian yang relevan lebih lanjut, hasilpenelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi
d. Hasilpenelitian dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengambil judul yang sama sebagai bahan penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini menguraikan tentang gambaran penelitian yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjabarkan teori yang melandasi penelitian ini dan beberapa penelitian terdahulu yang telah diperluas dengan referensi atau keterangan tambahan yang dikumpulkan selama pelaksanaan penelitian. Konsep dasar yang ada pada bab ini diharapkan dapat menjadi pegangan serta acuan dalam melakukan analisis data.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang prosedur penelitian yang terdiri dari rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel, data dan metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini menjelaskan mengenai suatu gambaran dari subjek penelitian dan membahas mengenai hasil analisis data yang dilakukan dalam penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian, keterbatasan dari penelitian dan saran yang dapat digunakan bagi pihak-pihak terkait.