

BAB I

PENYAJIAN MASALAH PENELITIAN

A. Latar Belakang Masalah

Kekuatan dari suatu organisasi terletak pada sumberdaya manusia yang ada di dalamnya. Apabila sumberdaya manusia tersebut diperhatikan secara tepat dengan menghargai bakat dan keahlian mereka, mengembangkan kemampuan mereka dan mendayagunakannya secara tepat, maka suatu organisasi akan dapat bergerak secara dinamis dan berkembang dengan pesat. Dalam setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi bukan pemerintah diperlukan adanya yang menggerakkan semangat yang bertujuan untuk memotivasi kinerja para personal serta kenyamanan lingkungan kerja. Melalui faktor penggerak tersebut maka akan dapat diharapkan pegawai semakin tinggi kinerjanya, sehingga tujuan organisasi dapat sesuai dengan yang diharapkan. Dengan motivasi dan lingkungan kerja atau suasana kerja yang baik, dapat menciptakan iklim yang baik sehingga pegawai dapat mencurahkan tenaga, pikiran, dan kemampuannya. Oleh karena itu aspek-aspek yang berkenaan dengan sumber daya manusia perlu mendapat perhatian serius dari pihak manajemen perusahaan.

Peningkatan kinerja sumberdaya manusia itu perlu memperhatikan gaji, upah dan imbalan yang dikaitkan dengan prestasi dan tingkat produktivitas. Fenomena tersebut mengimplikasikan bahwa praktek dan

kebijakan manajemen sumber daya manusia dapat memainkan peranan penting dalam mendorong kesetiaan karyawan tersebut. Dessler (2000) menyatakan bahwa dalam organisasi modern, sumber daya manusia mempunyai peranan baru diantaranya : 1) Pendorong produktivitas ; 2) Membuat perusahaan menjadi lebih tanggap terhadap inovasi produk dan perubahan teknologi; 3) Menghasilkan jasa pelanggan; 4) Membangun komitmen karyawan; dan 5) Semakin pentingnya sumber daya manusia dalam mengembangkan strategi. Dengan adanya peranan sumberdaya manusia tersebut diharapkan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Suasana kerja dan semangat kerja yang berpengaruh terhadap perilaku anggota organisasi, terbentuk sebagai hasil dari tindakan organisasi dan interaksi diantara anggota organisasi. Perilaku merupakan fungsi dari karakteristik manusia (pegawai) dan persepsinya terhadap lingkungan dimana ia bekerja. Oleh sebab itu, persepsi anggota organisasi terhadap iklim kerja dan motivasi yang terbentuk di lingkungan tempatnya bekerja akan mempengaruhi perilakunya dalam melaksanakan pekerjaan, dimana hal ini selanjutnya akan berpengaruh terhadap hasil kerjanya.

Sumber daya manusia pegawai menjadi inti dari suatu organisasi pada berbagai tingkatan kompleksitasnya organisasi tersebut. Oleh karena itu, segala bentuk upaya yang bertumpu pada suatu kesimpulan bahwa seluruh aktivitas organisasi tersebut bersumber dari keberadaan manusia didalam suatu organisasi, yaitu oleh manusia dan untuk manusia.

Untuk mencapai tujuan organisasi tersebut maka sumber daya manusia perlu di beri dorongan yang cukup agar dapat termotivasi perlu diberikan penghargaan berupa pengembangan karir, promosi, dan pemberian bonus yang dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi karyawan. Salah satu strategi yang harus di implementasikan oleh pihak manajemen adalah membuat perencanaan dan pengembangan karir bagi seluruh karyawan selama mereka bekerja di perusahaan. Menurut Rivai (2003), pengembangan karir merupakan proses peningkatan kemampuan kerja individu yang dicapai dalam rangka mencapai karir yang diinginkan. Tujuan dari pengembangan karir adalah untuk menyesuaikan antara kebutuhan dan tujuan karyawan dengan kesempatan karir yang tersedia di organisasi saat ini dan di masa yang akan datang.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan terus menerus melakukan perubahan secara bertahap, konsisten dan berkelanjutan, sehingga diperlukan adanya peningkatan pegawainya baik kuantitas maupun kualitasnya. Beberapa kebijakan telah diambil oleh pimpinan terkait dengan profesionalisme dan kinerja pegawai, seperti pemberian kompensasi pegawai baik itu berupa bonus, kenaikan tunjangan tambahan, maupun promosi dengan jenjang karir yang teratur, pemberian motivasi untuk lebih mengembangkan diri melalui pengarahan jam pimpinan dan peningkatan kemampuan pegawai melalui pelatihan yang relevan dengan bidang tugasnya. Dalam pelaksanaannya dianggap kinerja pegawai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan belum dimanfaatkan secara maksimal oleh

sebagian pegawai, seperti masih ada pegawai *Account Representative* yang tingkat kemampuan dalam melaksanakan tugasnya belum maksimal bukan berarti tidak bisa mengerjakan tugasnya atau tidak kompeten melainkan kemampuan mengerjakan tugasnya yang berbeda setiap *Account Representative*, terlihat adanya penumpukan data sehingga pekerjaan tidak selesai tepat waktu, juga kurang terampil dari pegawai *Account Representative* dalam menangani suatu masalah yang terkait dengan wajib pajak, sehingga pekerjaan tidak selesai tepat waktu, pemenuhan penggajian belum sesuai dengan harapan, sistem pemberian remunerasi belum dapat memenuhi harapan pegawai, banyak pegawai memiliki motivasi kerja yang rendah sehingga setiap tugas yang diberikan pimpinan cenderung tidak menghasilkan kinerja yang memuaskan, jenjang karir juga belum terprogram dengan baik yaitu masih adanya mutasi yang tidak sesuai dengan jenjang karir, cenderung adanya penurunan kinerja *Account Representative*.

Berdasarkan kenyataan-kenyataan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Pengaruh Kemampuan, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah :

1. Masih banyak *Account Representative* yang merasa tugas dan tanggungjawabnya tidak sesuai dengan keahlian yang dimiliki.
2. Kekurang terampilan dari *Account Representative* dalam menangani satu permasalahan yang terkait dengan pekerjaannya sehingga pekerjaan tidak selesai tepat waktu.
3. Masih ada *Account Representative* yang tingkat kemampuan dalam melakukan tugasnya belum maksimal, terlihat adanya penumpukan data sehingga pekerjaan tidak selesai tepat waktu.
4. Cenderung adanya penurunan kinerja *Account Representative* tercermin dari hasil yang diperoleh tidak sesuai yang dibutuhkan.
5. Banyak *Account Representative* memiliki motivasi kerja yang rendah sehingga setiap tugas yang diberikan pimpinan cenderung tidak menghasilkan hasil kerja yang memuaskan.
6. Masih ada keluhan dari *Account Representative* bahwa pemenuhan penggajian belum sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dari pekerjaan.
7. Sistem pemberian penghasilan / *take home pay* belum dapat memacu pegawai untuk meningkatkan kinerjanya.
8. Masih banyak *Account Representative* yang kurang menguasai perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (*Iptek*)

9. Masih ada *Account Representative* yang dimutasi tidak sesuai dengan jenjang karir, mencerminkan *Carrier planning* belum terprogram dengan baik.

C. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada pegawai *Account Representative* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan dengan data pegawai tahun 2011. Penelitian ini hanya pada masalah yang berkaitan dengan Kemampuan, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap kinerja pegawai *Account Representative*

D. Perumusan Masalah

1. Apakah kemampuan kerja pegawai *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.
2. Apakah motivasi kerja pegawai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.
3. Apakah kepuasan kerja pegawai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.
4. Apakah Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja pegawai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kemampuan kerja, motivasi kerja dan kepuasan apakah secara parsial ataupun bersama-sama terhadap Kinerja *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Menganalisis perlunya perhatian terhadap kualitas pelayanan yang memberikan dampak kepada kepuasan Wajib Pajak.
- b. Memperkaya khasanah ilmu administrasi khususnya studi pengembangan kualitas pelayanan di bidang perpajakan dan kepuasan Wajib Pajak, khususnya dalam lingkup administrasi perpajakan.
- c. Memberikan acuan bagi Kantor Pelayanan pajak dalam mengembangkan kualitas pelayanan.
- d. Memberikan strategi alternatif khususnya dalam rangka membangun kesadaran pajak, dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan Wajib Pajak.