

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut semua sumber daya yang dimiliki dimanfaatkan sebaik mungkin. Pegawai merupakan sumber daya yang paling penting dalam organisasi. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa) (Sutrisno, 2016:3). Oleh karena itu pegawai diharapkan dapat memberikan kontribusinya semaksimal mungkin demi tercapainya tujuan organisasi.

Dalam organisasi dimana terdapat banyak orang pasti tidak mudah untuk menjaga harmonisasi antar anggota. Setiap individu memiliki kepentingan dan kebutuhan yang berbeda sedangkan semuanya berada dalam sebuah wadah organisasi yang sama dan memiliki suatu tujuan. Untuk mengarahkan anggota organisasi agar berorientasi kepada tujuan organisasi, maka dibutuhkan manajemen. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan, 2017:1). Manajemen organisasi yang dilaksanakan dengan baik secara efektif dan efisien akan membantu tercapainya tujuan organisasi.

Manajemen yang mengatur sumber daya manusia dalam organisasi disebut manajemen personalia. Menurut Miner dan Green dalam Hasibuan (2017:11) manajemen personalia didefinisikan sebagai suatu proses pengembangan, menerapkan, dan menilai

kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, metode-metode, dan program-program yang berhubungan dengan individu pegawai dalam organisasi.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mendukung berhasil atau tidaknya suatu organisasi. Pegawai yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih bersemangat untuk mencapai tujuan organisasi, sementara pegawai yang kurang puas dengan pekerjaannya akan merasa bosan, tidak bersemangat, terlihat menarik diri dari organisasi, dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan sehingga tujuan organisasi tidak dapat dicapai. Hal itu berarti kepuasan kerja pegawai harus diperhatikan. Jika terjadi ketidakpuasan dan menyebabkan tidak tercapainya tujuan organisasi maka artinya pengelolaan pegawai tidak terlaksana secara efektif dan efisien. Kepuasan kerja terpenuhi apabila anggota organisasi mendapatkan hal yang diharapkan sebagai imbalan atas usahanya mencapai tujuan organisasi.

Setiap organisasi memiliki karakteristik iklim organisasinya masing-masing. Iklim organisasi dapat diartikan sebagai persepsi anggota organisasi terhadap lingkungan kerja ataupun elemen-elemen dasar pembentuk organisasi. Iklim organisasi memengaruhi perilaku anggota organisasi yang kemudian memengaruhi kinerja mereka dan kemudian memengaruhi kinerja organisasi (Wirawan, 2007:124).

Kepuasan kerja pegawai sering juga dikaitkan dengan iklim organisasi. Iklim organisasi penting untuk diciptakan karena merupakan persepsi seseorang tentang apa yang diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentu tingkah laku anggota organisasi selanjutnya. Dengan adanya iklim organisasi yang baik diharapkan dapat membawa pengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan kerja pegawai.

Dalam mencapai tujuan organisasi, sumber daya manusia sebagai sumber daya yang menggerakkan organisasi harus memiliki komitmen yang kuat dalam proses

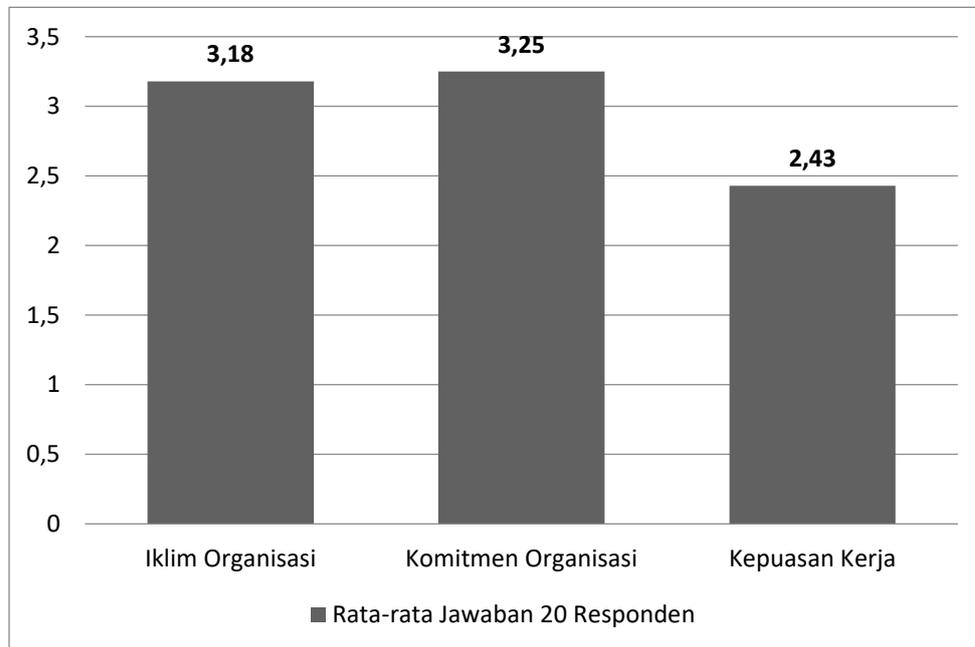
pencapaian tujuan. Komitmen yang harus dimiliki oleh pegawai adalah komitmen untuk tetap berada di dalam organisasi dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan organisasi.

Salah satu faktor yang menentukan peningkatan kepuasan kerja pegawai adalah bagaimana meningkatkan semangat kerja yang tinggi dan bagaimana membentuk komitmen organisasi. Komitmen organisasi yang dimiliki pegawai akan mendorong seseorang untuk bekerja dan bertindak dalam mencapai apa yang menjadi tujuannya yang akan menjadi sebab timbulnya kepuasan kerja.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cakung Satu adalah lembaga pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu terdapat masalah organisasi berupa rendahnya kepuasan kerja pegawai. Ada sebagian pegawai yang merasa kurang mendapatkan tugas yang dapat membuat mereka berkembang, gaji yang diterima masih belum sesuai dengan kinerja dan kurang puasnya terhadap fasilitas kerja di organisasi yang kurang mendukung dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Sehingga sebagian dari pegawai merasa kurang nyaman saat bekerja bahkan tidak menunjukkan prestasi kerja yang baik dan lebih cenderung terlambat untuk datang bekerja serta melakukan hal lain yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan. Hal ini juga terlihat dari cara pengaturan waktu pada jam kerja dan waktu istirahat (hari libur). Ketika waktu yang semestinya dipakai untuk jam istirahat (hari libur), harus dipergunakan untuk kerja lembur

Untuk penelitian lebih lanjut penulis melakukan survei pendahuluan terhadap 20 orang pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu sebagai data

observasi awal dengan menyebarkan kuesioner mengenai iklim organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Dari hasil observasi tersebut penulis memperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 1.1
Grafik Hasil Rata-Rata Jawaban Kuesioner Pendahuluan

Berdasarkan grafik di atas keadaan iklim organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu mencapai rata-rata 3,18 dan komitmen organisasi mencapai rata-rata 3,25, sementara kepuasan kerja hanya mencapai rata-rata 2,43. Maka keadaan iklim organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu, berdasarkan teori skala interval interpretasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Interprestasi Nilai Hasil Tanggapan Responden untuk Iklim Organisasi, Komitmen Organisasi dan Kepuasan kerja

Nilai	Tingkat Penilaian Iklim Organisasi	Tingkat Penilaian Komitmen Organisasi	Tingkat Penilaian Kepuasan Kerja
1,00-1,74			
1,75-2,49			Rendah
2,50-3,24	Baik	Tinggi	

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wibisono (2011) studi pada Puskesmas Turen di Malang, iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Menurut penelitian Hartono dan Setiawan (2013) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka penulis ingin meneliti apakah iklim organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu, dengan judul penelitian “Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu”.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Iklim organisasi bersifat baik tetapi belum maksimal. Hal itu terlihat dari kurangnya peran atasan dalam penyelesaian masalah dalam organisasi.
2. Komitmen organisasi sangat tinggi tetapi masih terdapat banyak pegawai yang merasa kurang puas terhadap organisasi.
3. Iklim organisasi bersifat baik dan komitmen organisasi tinggi tetapi kinerja kerja rendah.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada iklim organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

1.2.3 .Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan indentifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah iklim organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu?
2. Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayana Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu
2. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkenaan dengan iklim organisasi dan komitmen organisasi yang berdampak kepada kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menghasilkan informasi yang berguna bagi penulis yakni mengenai pengaruh iklim organisasi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan untuk mengetahui arti pentingnya iklim organisasi dan komitmen organisasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu.

