

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa globalisasi di era pasar bebas sekarang ini membuat seluruh elemen harus mampu bersaing dengan para pesaingnya baik lokal maupun internasional, termasuk didalamnya persaingan sumber daya manusia itu sendiri. Namun kebutuhan manusia yang mampu menguasai teknologi dan budaya produksi lebih mendominasi dalam era persaingan global, sehingga peran manusia produktif amat diperlukan dalam menjamin keunggulannya, karenanya diperlukan keselarasan antara strategi pengembangan secara umum dan perencanaan sumber daya manusia yang tepat.

Untuk menghadapi perubahan yang makin pesat dan beraneka ragam, organisasi dituntut agar dapat mengembangkan kemampuan manajemen guna mengantisipasi kejadian serta perubahan yang mungkin terjadi dalam kurun waktu yang singkat maupun jangka waktu yang panjang, untuk itu manajemen dituntut untuk mampu menentukan strategi yang handal, salah satunya menentukan strategi perusahaan yang berorientasi pada pengembangan sumber daya manusia.

Dengan kata lain sumber daya yang ada merupakan satu kesatuan, yang satu sama lain tidak dapat dipisahkan dan saling menunjang karena sumber daya manusia merupakan tenaga pengelola yang bertanggung jawab untuk memanfaatkan sumber daya lainnya didalam suatu organisasi. Sumber daya manusia atau lebih dikenal dengan istilah pegawai merupakan inti dalam suatu institusi, karena semua unsur tidak akan berfungsi tanpa ditangani oleh

pegawainya. Manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut, keberhasilan sangat mungkin dicapai manakala peraturan atau kebijakan dan prosedur, serta mekanisme kerja yang berhubungan dengan manusia dan organisasi tersebut saling berhubungan dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan serta pencapaian strategis. Oleh karena itu perlu adanya pengelolaan sumber daya manusia karena manajemen sumber daya manusia yang efektif merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi.

Kinerja pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai merupakan bagian dari alat manajemen personalia yang dapat mendorong dan menghasilkan sumber daya manusia yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang diharapkan oleh semua pihak. Sumber daya manusia yang ada diharapkan akan mampu meningkatkan kinerja pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Kinerja pegawai pada gilirannya akan meningkatkan kredibilitas pegawai, karena bagaimanapun juga hal tersebut menempati posisi yang cukup strategis sebagai parameter untuk mengukur keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Sebagai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas sebagai pelaksana pelayanan publik dibidang keuangan, kantor pajak harus memiliki sumber daya manusia yang dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi. Unsur pelayanan disadari menjadi hal yang sangat penting sesuai visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada

Wajib pajak khususnya dan masyarakat pada umumnya. Hal ini menuntut jajaran pegawai, baik atasan maupun bawahan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur untuk memberikan pelayanannya secara profesional dengan kualitas kerja dan kinerja yang lebih baik.

Kinerja pegawai berkaitan juga dengan beban pekerjaan yang dipersepsi oleh pegawai itu sendiri, sebab beban kerja merupakan kapasitas kemampuan pegawai dalam menghadapi pekerjaannya. Selain Beban kerja, perlu juga diperhatikan *affective commitment* dalam peningkatan kinerja pegawai. Karena *affective commitment* adalah suatu kekuatan yang melekat pada diri seorang pegawai untuk bekerja dan bertahan didalam sebuah organisasi yang berdasarkan atas keinginannya sendiri dan dari dalam hatinya.

Menurut Strauss dan Sayles (1990, dalam Wibowo, 2002), kinerja juga penting untuk aktualisasi dini, dimana Beban kerja dan *Affective commitment* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. Karyawan yang memiliki Beban kerja dan *Affective commitment* yang rendah akan mengurangi kinerjanya, tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, mempunyai semangat kerja yang rendah, sering bosan, emosi tidak stabil. Hal berbeda ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Clanton (2005) yang menemukan terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara Beban kerja dengan kinerja. Berdasarkan *research gap* tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pengaruh Beban kerja dan *Affective commitment* terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan *Affective Commitment* Terhadap Kinerja Karyawan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan judul dan latar belakang masalah yang diangkat oleh peneliti, maka yang akan menjadi identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

1. Adanya research gap hubungan antara Beban kerja terhadap kinerja.
2. Adanya research gap hubungan antara *Affective commitment* terhadap kinerja.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Beban kerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Affective commitment* karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini, serta banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai maka peneliti membatasi masalah hanya dengan menggunakan 2 faktor yaitu beban kerja dan *affective commitment*.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?

2. Apakah terdapat pengaruh *affecive commitment* terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?
3. Apakah terdapat pengaruh beban kerja dan *affecive commitment* terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur?

1.5 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian memiliki tujuannya masing-masing atas apa yang akan diteliti. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *affecive commitment* terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja dan *affecive commitment* terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti
Menambah pengetahuan dan wawasan serta keterampilan dalam penyusunan karya ilmiah khususnya yang berkaitan dengan judul yang sedang diteliti oleh peneliti.
2. Bagi lembaga pendidikan UNIMED

Menambah literatur kepustakaan dibidang penelitian khususnya mengenai pengaruh beban kerja dan *affective commitment* terhadap kinerja pegawai.

3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

Memberi masukan pada pimpinan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur mengenai pengaplikasian beban kerja dan *affective commitment* karyawan.

4. Bagi peneliti lain

Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk perkembangan karya ilmiah dimasa yang akan datang khususnya yang terkait dengan judul yang diteliti.