

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Keterbukaan dunia perekonomian yang demikian cepat pergerakannya memacu pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Hal ini guna mengantisipasi agar Indonesia tidak tertinggal dalam hal pembangunan dan perkembangan teknologi untuk menjadi suatu bangsa yang kokoh dalam persaingan bebas saat ini.

Kemajuan yang pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi serta informasi membawa dampak perubahan di dalam suatu instansi. Instansi yang memiliki keunggulan kompetitif yang dapat bertahan dan mampu bersaing serta meraih peluang untuk terus berkembang, salah satu keunggulan kompetitif itu adalah sikap profesionalisme seorang pegawai. Kelangsungan hidup suatu instansi lebih banyak didukung oleh efisiensi kerja pegawai dengan cara peningkatan kualitas dan kuantitas kerja pegawai.

Pengembangan sumber daya manusia juga merupakan suatu hal yang wajib bagi instansi, karena unsur manusialah yang paling menentukan berjalan atau tidaknya sumber daya yang lain. Kualitas, kompetensi, kesejahteraan, dan hubungan antar pegawai harus diupayakan secara optimal untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, dimana terdapat banyak upaya yang dapat dilakukan, antara lain dengan melibatkan pegawai dalam merancang rencana strategis instansi, memberikan pelatihan

kepada pegawai, memberikan rasa aman ketika bekerja kepada pegawai serta menjamin pengembangan karir pegawai dan menjaga hubungan yang baik antar pegawai. Dengan demikian pegawai merasa terlibat, merasa memiliki organisasi dan pada akhirnya akan bersikap loyal kepada instansi, yang artinya juga sikap loyal pegawai tersebut akan memberikan dampak positif bagi instansi.

Di tengah persaingan global yang bersifat dinamis ini, permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia adalah bagaimana meningkatkan loyalitas karyawan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya loyalitas pada pegawai, yaitu seperti stres kerja, lingkungan kerja, motivasi kerja, promosi jabatan, penghargaan untuk pegawai, dan kepuasan kerja.

Faktor yang termasuk dalam peningkatan rasa loyalitas adalah stres kerja. Pegawai yang memiliki tingkat stres kerja yang rendah, tidak akan merasa terganggu dalam melaksanakan setiap pekerjaannya. Pegawai tersebut memiliki rasa loyalitas yang kuat terhadap instansinya. Oleh sebab itu, semakin rendah tingkat stres kerja pada pegawai, maka semakin tinggi pula loyalitas pegawai.

Dalam kenyataannya, masih banyak terdapat ditemukan pegawai yang memiliki tingkat stres kerja yang tinggi. Hal ini disebabkan beban kerja yang berlebihan, serta penyelesaian tugas dalam waktu yang singkat. Sehingga pegawai menjadi jenuh dan memiliki keinginan untuk pindah dari instansi tersebut. Hal inilah yang menyebabkan rendahnya loyalitas pegawai pada suatu organisasi.

Instansi perlu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar mendorong pegawai untuk bekerja dengan lebih antusias, terarah dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja para pegawai. Menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dapat membuat perasaan pegawai lebih senang dan lebih nyaman, sehingga pegawai akan loyal pada instansinya.

Kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif membuat pegawai tidak merasa nyaman dalam pekerjaannya sehingga pegawai merasa kurang betah pada lingkungan kerjanya yang mengakibatkan rasa loyalitas pegawai terhadap instansi semakin berkurang.

Motivasi kerja juga berpengaruh dalam meningkatkan rasa loyalitas seorang pegawai terhadap instansinya. Pegawai yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan dapat mendorong dirinya untuk bekerja lebih giat dan antusias terhadap pekerjaannya. Hal tersebut dapat meningkatkan rasa loyalitas pegawai. Dengan demikian, semakin tinggi motivasi kerja pegawai, maka semakin tinggi loyalitas pegawai terhadap instansinya.

Pada kenyataannya, banyak pegawai yang kurang memiliki motivasi dalam bekerja bahkan tidak memiliki motivasi dalam bekerja. Hal ini terlihat dari sikap pegawai yang sudah acuh tak acuh dengan pekerjaannya, tidak adanya gairah dalam bekerja dan mudah menyerah dalam menyelesaikan tugas. Tanpa adanya motivasi untuk bekerja, pegawai akan mudah mangkir karena tidak lagi memiliki rasa loyalitas yang tinggi pada instansinya. Maka,

semakin tinggi motivasi seorang pegawai dalam bekerja akan meningkatkan loyalitas terhadap instansinya.

Promosi jabatan merupakan harapan setiap pegawai yang merasa sudah bekerja dengan optimal di tempat ia bekerja. Promosi jabatan memberikan manfaat yang baik bagi pegawai maupun instansi. Dengan adanya promosi jabatan, pegawai akan mampu mengembangkan kemampuannya dalam bekerja dan juga sebagai tantangan yang dihadapkan pada wewenang dan tanggung jawab yang berbeda dari jabatan sebelumnya. Maka, secara tidak langsung akan meningkatkan rasa loyalitas terhadap instansinya.

Akan tetapi, terkadang persyaratan untuk mendapatkan promosi jabatan tidaklah mudah. Bahkan masih ada instansi yang memberikan promosi jabatan kepada pegawainya dengan persyaratan yang rumit, sehingga kepercayaan pegawai terhadap instansi menjadi berkurang. Loyalitas pegawai akan menurun karena pegawai merasa tidak diberi kesempatan untuk maju.

Loyalitas pada pegawai juga dapat diperoleh jika instansi dapat memberikan manfaat emosional bagi pegawai. Salah satu bentuknya adalah pemberian penghargaan atas hasil kerja atau prestasi yang dilakukan. Bagaimanapun kedudukan dan status seseorang dalam organisasinya, tetap menginginkan pengakuan dan penghargaan atas hasil kerjanya. Penghargaan yang diberikan tidak hanya bersifat materi karena apabila ada penawaran yang lebih menarik maka pegawai akan mudah untuk berpindah tempat kerja. Salah satu contoh penghargaan untuk pegawai yang bersifat non materi adalah pemberian sertifikat kepada pegawai yang berprestasi atas kerja

kerasnya. Dengan saling menghargai atas hasil kerja pegawai, seseorang akan dapat meningkatkan rasa loyalitas terhadap instansinya.

Namun, pada kenyataannya banyak instansi yang kurang menghargai atas apa yang telah dikerjakan oleh pegawainya. Rendahnya pengakuan dan penghargaan terhadap hasil kerja yang dilakukan dapat menimbulkan sikap kurang peduli terhadap perkembangan organisasinya. Pegawai yang merasa kurang dihargai hasil kerjanya cenderung akan kurang peduli terhadap kemajuan organisasi. Kondisi tersebut juga dapat berpengaruh terhadap loyalitas karena rasa saling menghormati, menghargai, dan peduli dapat menimbulkan kecintaan serta rasa loyalitas terhadap tempat ia bekerja.

Kepuasan kerja merupakan faktor paling penting yang mempengaruhi loyalitas. Dengan diberikannya kepuasan kerja akan menunjukkan bahwa cukup penting instansi untuk mengetahui dengan benar lingkungan kerja instansi, baik yang mempunyai nilai aspek – aspek positif maupun yang menghambat tercapainya tujuan instansi dan sasaran organisasi. Salah satu kepuasan yang bisa diperoleh di dalam lingkungan kerja adalah rasa bangga, puas, dan keberhasilan melaksanakan tugas pekerjaan sampai selesai. Prestasi atau hasil dari penyelesaian tugas tersebut memberikan status sosial dan pengakuan kepada pegawai.

Kepuasan kerja dapat dikatakan sebagai hasil dari berbagai sikap pegawai terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Semakin banyak aspek – aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan

individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya. Kepuasan yang tercipta dalam diri pegawai mendorong untuk tetap bekerja dan loyal di instansi tersebut.

Dengan adanya kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai, maka pegawai akan loyal terhadap pegawai dengan cara memberikan kontribusi terbaiknya demi kemajuan instansi. Tercapainya kepuasan kerja berarti akan menimbulkan loyalitas pada diri sendiri.

Akan tetapi, jika kepuasan kerja pegawai rendah biasanya pegawai akan lebih mudah meninggalkan instansi dan mencari kesempatan bekerja di tempat lain, maka pegawai yang seperti itu dikatakan pegawai yang tidak memiliki rasa loyalitas yang tinggi pada instansinya.

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Timur adalah instansi pemerintah yang bernaung di bawah Kementerian Keuangan dalam bidang perpajakan. Namun, fenomena yang terjadi saat ini pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Timur adalah masih terdapat pegawai yang kurang loyal terhadap instansinya. Hal itu dapat terlihat dari kurangnya rasa tanggung jawab dalam bekerja dan kurangnya rasa memiliki instansi. Oleh karena itu, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Timur perlu berupaya memperhatikan aspek – aspek yang dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai agar pegawai merasa nyaman dan mempunyai rasa memiliki instansi yang berdampak pada meningkatnya loyalitas pegawai sehingga tujuan instansi dapat tercapai secara optimal dan maksimal.

Loyalitas pegawai menjadi hal yang sangat penting bagi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Timur, terlebih lagi untuk mencapai tujuan instansi secara optimal dan maksimal. Oleh karena itu, diperlukan keseriusan instansi untuk meningkatkan rasa loyalitas pada seluruh pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Timur, salah satunya melalui peningkatan kepuasan kerja pegawai.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya loyalitas pada pegawai adalah sebagai berikut :

1. Stres kerja pada pegawai yang tinggi
2. Lingkungan kerja yang kurang kondusif
3. Motivasi kerja pada pegawai yang rendah
4. Kesempatan promosi jabatan yang kecil
5. Penghargaan untuk pegawai atas pekerjaannya kurang
6. Kepuasan kerja pegawai yang rendah

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti yaitu pada: Hubungan antara kepuasan kerja dengan loyalitas pada pegawai.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut : “Apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan loyalitas pada pegawai?”

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain :

##### **1. Peneliti**

Sebagai sarana untuk menambah wawasan tentang cara berpikir ilmiah, selain itu juga menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam memahami masalah mengenai kepuasan kerja dengan loyalitas pada pegawai.

##### **2. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Timur**

Sebagai bahan masukan untuk lebih memudahkan instansi dalam menentukan kebijakan – kebijakan yang berhubungan dengan masalah pengelolaan sumber daya manusia.

##### **3. Mahasiswa**

Sebagai bahan bacaan dan bahan referensi untuk menambah wawasan pengetahuan mengenai hubungan kepuasan kerja dengan loyalitas pada pegawai bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian yang sama.



#### **4. Universitas Negeri Jakarta**

Sebagai tambahan pengetahuan bagi civitas akademika Universitas Negeri Jakarta serta tambahan bahan referensi perbendaharaan kepustakaan mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan loyalitas pada pegawai.

#### **5. Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang hubungan antara kepuasan kerja dengan loyalitas pada pegawai, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat menerapkannya.