

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perputaran arus informasi yang terjadi saat ini terus meningkat. Perkembangan teknologi dan informasi secara berkala membuat perubahan yang besar dalam peradaban dunia. Setiap fenomena yang sedang terjadi di berbagai belahan bumi dapat dengan mudahnya diketahui oleh masyarakat yang berada di bagian bumi yang lainnya. Hal ini tidak bisa dipisahkan dengan ilmu pengetahuan dan keahlian setiap individu yang kian berkembang. Setiap harinya secara terus menerus berbagai inovasi baru bermunculan. Karena itu, setiap individu dituntut untuk memiliki suatu keahlian. Kemampuan tersebut dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam dunia pekerjaan. Dengan begitu maka dapat dibentuk sumber daya manusia yang baik.

Dalam perubahan dunia yang terus terjadi, mobilitas masyarakat kian meningkat. Persaingan setiap individu terasa sangat kompetitif. Setiap instansi atau perusahaan perlu mengelola dan mengoptimalkan sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Sutrisno (2017) menerangkan, sumber daya manusia (SDM) sebagai bidang yang strategis dari organisasi, harus dipandang secara luas dari pandangan tradisional karena untuk dapat mengelola orang itu diperlukan pengetahuan tentang perilaku manusia dan bagaimana cara mengelolanya.

Sumber daya manusia merupakan aset penting yang dimiliki setiap organisasi. Karena setiap individu memiliki perilaku, kebiasaan, kemampuan, dan tujuan yang berbeda-beda. Untuk mencapai pengelolaan sumber daya manusia yang

optimal, manajemen perlu mempelajari bagaimana sikap dan perilaku setiap pegawai. Dengan begitu setiap pegawai akan memberikan kemampuan yang maksimal pada saat bekerja. Apabila setiap pegawai melakukan pekerjaan dengan baik dan benar, maka kinerja mereka akan meningkat. Ketika kinerja yang diperoleh sudah mencap hasil yang baik, lalu akan membuat tujuan organisasi tercapai dengan baik pula.

Pada umumnya setiap organisasi mengharapkan setiap pegawai dapat memberikan kinerja yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja yang baik akan membawa menuju efisiensi dalam pencapaian tujuan perusahaan tersebut. Namun, untuk mencapai kinerja pegawai yang baik manajemen harus memperhatikan kondisi-kondisi tertentu agar para karyawan dapat bekerja dengan nyaman, sesuai dengan hak dan kewajiban dalam melaksanakan pekerjaannya.

Organisasi merupakan kumpulan sumber daya manusia dengan berbagai peran. Setiap orang memiliki karakteristik masing-masing dan juga gaya bekerja yang berbeda. Selain melakukan pekerjaan yang telah ditetapkan, setiap pegawai yang berada di perusahaan/ instansi pasti melakukan proses interaksi. Proses interaksi yang dapat dilakukan antara pegawai dengan atasan, pegawai dengan pegawai, maupun dengan orang luar yang berada dalam lingkungan pekerjaan yang sama. Hal ini dilakukan sebagai cara untuk bertukar informasi seputar pekerjaan yang sedang dikerjakan maupun hal lainnya.

Komunikasi yang terjadi di dalam organisasi tidak hanya dilakukan oleh antar pegawai saja, namun dilakukan pula oleh atasan dengan bawahan, begitupun sebaliknya. Alur komunikasi yang baik dapat menjadi salah satu faktor pendukung

yang tepat dalam mencapai titik optimal kinerja karyawan. Melalui proses komunikasi yang baik, dapat memperkuat hubungan emosional antar karyawan maupun dengan atasan. Ketika melakukan komunikasi, para karyawan dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai bagaimana pelaksanaan kerja dilakukan. Menurut Prabasari (2013) semakin lancar, cepat, dan efektifnya komunikasi yang dibentuk maka akan semakin cepat pula terbina nya hubungan kerja yang baik. Hubungan yang baik akan membuat suasana yang terjadi menjadi aman dan nyaman.

Dengan terjalannya komunikasi yang efektif diharapkan akan memberikan motivasi kerja kepada para karyawan. Menurut Sutrisno (2017: 120) motivasi sering dibedakan menjadi dua komponen yaitu berasal dari dalam dan juga luar. Komponen yang berasal dari dalam diri seseorang dapat berupa perubahan yang dialami dan dirasakan, sedangkan komponen yang berasal dari luar merupakan suatu bentuk keinginan pada diri seseorang. Motivasi kerja sangat diperlukan untuk memberikan dorongan kepada pegawai agar kinerjanya lebih meningkat. Kebutuhan dan keinginan yang dimiliki tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi perilaku, akibatnya diperlukan pemberian motivasi.

Pemberian motivasi tidak bisa disamaratakan kepada seluruh pegawai, hal ini dikarenakan keinginan dan kebutuhan yang dimiliki oleh pegawai tidak sama, sehingga motivasi yang dibutuhkan pegawai berbeda-beda. Oleh karena itu, pimpinan perlu mengetahui motivasi seperti apa yang harus diberikan kepada pegawai. Dengan memahami setiap karakteristik pegawai, pimpinan akan mengetahui bentuk motivasi apa yang harus diberikan. Pemberian motivasi yang

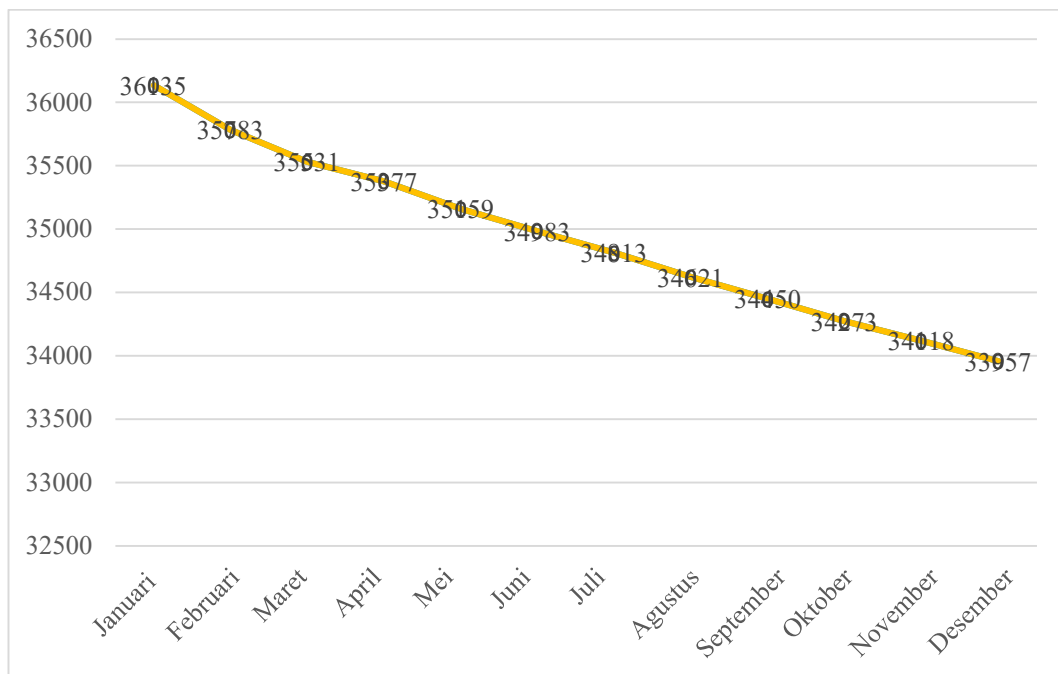
rendah akan membuat ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan. Sebaliknya, ketika pemberian motivasi diberikan sesuai dengan keadaan setiap individu maka akan menambah rasa senang.

Selanjutnya menurut Soedarsono dan Suparmo (2020) motivasi adalah daya dorong yang berasal dari dalam diri seseorang untuk beraktivitas sesuai dengan tujuannya dan dapat memenuhi kebutuhannya. Dengan adanya motivasi diharapkan setiap pegawai dapat berkerja dengan lebih keras dan giat sehingga meningkatkan kinerjanya. Pemberian motivasi oleh atasan juga memberikan manfaat atau keuntungan untuk instansi/ perusahaan karena dengan adanya motivasi, maka pemikiran, perhatian, serta pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan lebih terarah sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, pemberian motivasi juga dapat menjadi salah satu cara untuk menghilangkan stres kerja yang dirasakan oleh pegawai.

Tuntutan dan beban kerja yang berat akan menimbulkan ketidakseimbangan emosi yang dirasakan oleh pegawai sehingga dapat menimbulkan stres kerja. Menurut Paramita dan Sendow (2016) stres kerja memiliki kaitan dengan tanggapan dari para karyawan dalam proses penyesuaian diri dengan situasi pekerjaan dan peristiwa yang memberikan tuntutan secara fisik maupun psikologis kepada karyawan selama mereka melakukan pekerjaan. Stres terjadi karena adanya ketidakseimbangan yang terjadi antara fisik dan psikis sehingga dapat mempengaruhi emosi, serta cara berfikir seseorang.

Stres dapat membuat setiap individu berubah selama beberapa waktu. Ketika stres terjadi, kondisi seseorang tidak dapat terduga dan cenderung berubah

tidak seperti biasanya. Akibat lainnya yang disebabkan jika stres terjadi yaitu mengganggu kemampuan seseorang sehingga kesulitan saat melaksanakan tugas-tugasnya. Selain itu, stres yang tinggi juga dapat menimbulkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh setiap pegawai. Stres dapat terjadi dikarenakan adanya tekanan dari atasan, target kerja, dan persaingan antar karyawan. Saat stres terjadi dapat mengurangi semangat dan juga kinerja pegawai dalam bekerja.



Sumber: BKD Provinsi Jawa Barat
<http://bkd.jabarprov.go.id/page/14-statistik-pegawai>

Gambar 1. 1
Grafik Pegawai Negeri Sipil Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2020

Berdasarkan gambar 1.1 jumlah pegawai negeri sipil pada tahun 2020 terus mengalami penurunan. Dimulai dari bulan Januari 2020 jumlah pegawai mencapai 36035 lalu pada bulan Desember menurun hingga berjumlah 33057. Dengan

penurunan jumlah pegawai tersebut maka beban pekerjaan yang diterima oleh setiap pegawai akan bertambah. Karena itu, akan berdampak pada kinerja pegawai.

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah mempunyai tugas pokok membantu Wali Kota melaksanakan sebagian fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang keuangan meliputi pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Selain itu tugas pokok Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah yaitu melakukan perumusan kebijakan teknis dalam pengelolaan pajak dan retribusi daerah, pelaksanaan tugas dukungan teknis dalam pengelolaan pajak dan retribusi daerah, melakukan pemantauan, evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya, pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah yang sesuai dengan ruang lingkup tugasnya, pelaksanaan pengelolaan administrasi badan, dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan tugas pokok yang telah disebutkan, dapat dilihat bahwa diperlukannya sumber daya manusia yang berkualitas dan juga memiliki kemampuan yang mumpuni sesuai dengan jabatan dan bidang yang ditempati. Setiap bidang memiliki tugas dan wewenang yang berbeda-beda sesuai dengan ruang lingkungannya. Dilihat dari struktur organisasi yang ada, proses komunikasi yang berlangsung antar pegawai dilakukan secara berkelanjutan setiap hari. Ditambah dengan tuntutan pekerjaan yang diberikan dan target yang harus diselesaikan dapat memberikan dampak terhadap penurunan kinerja pegawai. Penurunan tersebut dapat berupa jumlah pekerjaan yang tidak mencapai target, kualitas pekerjaan yang dihasilkan tidak sesuai dengan persyaratan yang telah

ditentukan, waktu yang diberikan dirasa kurang, jumlah kehadiran menurun dan kemampuan kerjasama antar pegawai yang tidak harmonis. Ketika hal itu terjadi, pegawai akan merasakan stres kerja. Selanjutnya bagaimana memberikan dorongan kepada pegawai agar dapat kembali bekerja dengan baik sehingga tujuan yang telah dirancang dapat dicapai dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian dan menuangkannya dalam sebuah karya ilmiah untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi organisasi, motivasi, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian tersebut akan disusun dalam sebuah skripsi dengan judul: **“Pengaruh Komunikasi Organisasi, Motivasi, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tasikmalaya”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok sejauh mana pengaruh komunikasi organisasi, motivasi, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai yang telah diuraikan, maka masalah pokok dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi organisasi pegawai badan pengelola pajak dan retribusi daerah Kota Tasikmalaya.
2. Bagaimana motivasi kerja pegawai pengelola pajak dan retribusi daerah Kota Tasikmalaya.
3. Bagaimana stres kerja pegawai badan pengelola pajak dan retribusi daerah Kota Tasikmalaya.
4. Bagaimana kinerja pegawai badan pengelola pajak dan retribusi daerah Kota Tasikmalaya.

5. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi, motivasi, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai badan pengelola pajak dan retribusi daerah Kota Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka terdapat beberapa tujuan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Komunikasi organisasi pegawai badan pengelola pajak dan retribusi daerah Kota Tasikmalaya.
2. Motivasi kerja pegawai badan pengelola pajak dan retribusi daerah Kota Tasikmalaya.
3. Stres kerja pegawai badan pengelola pajak dan retribusi daerah Kota Tasikmalaya.
4. Kinerja pegawai badan pengelola pajak dan retribusi daerah Kota Tasikmalaya.
5. Pengaruh komunikasi organisasi, motivasi, dan stres kerja pegawai badan pengelola pajak dan retribusi daerah Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian yang diperoleh diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Pengembangan ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan informasi dalam bidang manajemen khususnya mengenai pengaruh komunikasi organisasi, motivasi, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

2. Terapan ilmu pengetahuan

a. Bagi Penulis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh komunikasi organisasi, motivasi, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan informasi bagi pegawai terutama mengenai pengaruh komunikasi organisasi, motivasi, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi yang kiranya dapat memberikan manfaat petunjuk untuk keperluan penelitian pada masalah yang sama atau penelitian lanjutan.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Siliwangi No. 31, Kahuripan, Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. Jadwal penelitian ini telah direncanakan dan dapat dilihat pada tabel jadwal penelitian yang terdapat pada lampiran 2.