**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Manusia merupakan sumber daya terpenting dalam suatu instansi pemerintahan, tanpa aspek manusia sulit kiranya instansi untuk mengembangkan misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Secanggih apapun peralatan dan perangkat yang ada di instansi tersebut, apabila tidak ditunjang dengan sumber daya manusia untuk mengendalikan serta mengoperasikannya, maka peralatan dan perangkat tersebut tidak mungkin dapat bekerja sesuai dengan fungsinya, sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. (Nawawi, 2012:9).

Setiap instansi pemerintahan dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia dikelola. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor pegawai yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan instansi pemerintahan. Pegawai merupakan asset utama instansi dan mempunyai peran yang strategis didalam instansi yaitu sebagai pemikir, perencana dan pengendali aktivitas instansi. Diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang-Dasar 1945.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan aparatur Negara yang bertugas

menjadi abdi masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat. PNS juga menjadi panutan atau contoh bagi setiap masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, maka pembinaan pegawai perlu diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hal ini dilakukan agar sumber daya manusia memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan masyarakat. Tanpa pegawai betapa sulitnya instansi dalam mencapai tujuannya, karena merekalah yang menentukan majunya suatu instansi, dengan memiliki tenaga kerja yang terampil dan motivasi yang tinggi, instansi telah memiliki asset yang sangat mahal, sebab pada dasarnya manusia merupakan subjek dan objek pembangunan.

Di kota Bandung sendiri terdapat beberapa instansi pemerintah yang beroperasi. Pada tahun 2016 telah dilakukan penilaian terrhadap 18 instansi pemerintah tersebut. Hasil dari penilaian tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1.1**

**Pencapaian Target**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Peringkat | Nama Dinas | Pencapaian target |
| 1 | DINAS PEMAKAMAN DAN PERTAMANAN | 84 % |
| 2 | DINAS BINA MARGA | 84% |
| 3 | SATPOL PP | 82% |
| 4 | DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA | 80% |
| 5 | DINAS TATA RUANG | 80% |
| 6 | DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL | 78% |
| 7 | DINAS KESEHATAN | 75% |
| 8 | DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA | 74% |
| 9 | DINAS KOPERASI | 74% |
| 10 | DINAS KEBAKARAN | 73% |
| 11 | DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA | 72% |
| 12 | DINAS PENDIDIKAN | 72% |
| Peringkat | Nama Dinas | Pencapaian target |
| 13 | DINAS ASET DAERAH | 70% |
| 14 | DINAS PERHUBUNGAN | 69% |
| 15 | DINAS UKM | 64% |
| 16 | DINAS PELAYANAN PAJAK | 62% |
| 17 | DINAS TENAGA KERJA | 60% |
| 18 | DINAS SOSIAL | 60% |

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukan bahwa dinas pemakaman dan pertamanan merupakan instansi pemerintah dengan pencapaian target kinerja tertinggi di kota Bandung sedangkan di 3 terbawah terdapat dinas perhubungan, dinas pelayanan pajak dan dinas social. Dinas pelayanan pajak menepati perinkat ke 16 dari 18 instansi yang ada di kota bandung. Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki tugas pokok untuk melaksanakan kebijakan opersional dibidang pendapatan yang merupakan sebagian kewenangan daerah kota bandung. Dalam pelaksanaan tugas pokok, Dinas Pelayanan pajak Kota Bandung memiliki amanah untuk melayani masyarakat dengan pelayanan yang terbaik secara efektif dan efisien.

Berdasarkan peraturan kepala Badan Kepegawaian Negara nomor 1 tahun 2013 tentang ketentuan pelaksanaan peraturan pemerintah nomor 46 tahun 2011 tentang penilaian kinerja pegawai PNS yang bertujuan untuk menjamin objektifitas pembinaan PNS yang dilakukan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karir, yang dititikberatkan pada sistem kinerja pegawainya. Penilaian kinerja pegawai PNS diarahkan sebagai pengendalian perilaku kerja produktif yang diisyaratkan untuk mencapai hasil kerja yang disepakati.

Penilaian kinerja pegawai PNS diilakukan berdasarkan prinsip objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan. Penilaian kinerja pegawai PNS dilaksanakan oleh pejabat penilai sekali dalam 1 tahun (akhir desember tahun bersangkutan) yang terdiri atas unsur Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan unsur perilaku kerja. Unsur perilaku kerja yang mempengaruhi kinerja pegawai yang dievaluasi harus relevan dan berhubungan dengan pelaksanaan tugas jabatan PNS yang dinilai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian kepegawaian diketahui bahwa masih ada beberapa pegawai yang tidak menyelesaikan tugas yang diberikan tepat waktu dan hasil pekerjaan pegawai yang kurang maksimal dan sering menunda-nunda pekerjaannya atau tugas yang diberikan oleh atasan sehingga tugas tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan hal-hal tersebut merugikan pihak instansi, karena pegawai tidak berperan atau berfungsi sebagaimana mestinya. Sedangkan penurunan yang signifikan pada tingkat pelanggaran terhadap pelaksanaan peraturan perundang-undangan bidang kepegawaian, hal ini diketahui bahwa masih ada pegawai yang tidak disiplin dalam berpakaian dinas, pegawai yang tidak mematuhi ketentuan jam kerja dan kebijakan instansi seperti datang terlambat, meninggalkan ruang kerja saat jam kerja, menggunakan waktu kerjanya secara tidak produktif seperti bermain *facebook*, bermain *game* dan pegawai yang menggunakan waktu istirahat melebihi batas waktu istirahat yang diberikan oleh instansi.

Selain itu untuk mengetahui masalah yang ada, penulis melakukan pra survey kepada 30 pegawai yang ada di dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung. Berikut adalah hasil pra survei dari aspek kinerja pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

# Tabel 1.2

# Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | |  | **Frekuensi** | | | | | |  | | **Mean** |
| **SS**  **(5)** | | **S (4)** | | **KS**  **(3)** | **TS**  **(2)** | | | **STS**  **(1)** |
| **Lingkungan Kerja** | Suasana kerja | | 13 | | 9 | | 8 | - | | | - | 4,1 |
| Perlakuan yang baik | | 11 | | 9 | | 10 | - | | | - | 4,0 |
| Perlakuan yang adil | | 10 | | 12 | | 8 | - | | | - | 4,0 |
| Rasa aman | | 13 | | 12 | | 5 | - | | | - | 4,2 |
| Hubungan yang Harmonis | | 12 | | 12 | | 6 | - | | | - | 4,2 |
| **Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja** | | |  | | |  | | |  | | | 4,1 |
| **Kompensasi** | Gaji | | 11 | | 14 | | 3 | 2 | | | - | 3,3 |
| Bonus | | 16 | | 9 | | 3 | 2 | | | - | 4,3 |
| Tunjangan | | 11 | | 14 | | 3 | 2 | | | - | 4,1 |
| Penghargaan | | 14 | | 8 | | 4 | 3 | | | 1 | 4,0 |
| Fasilitas | | 12 | | 15 | | 2 | 1 | | | - | 4,3 |
| **Skor Rata-Rata Kompensasi** | | |  | | |  | | |  | | | 4,0 |
| **Gaya Kepemimpinan** | Tipe Direktif | | 14 | | 9 | | 6 | 1 | | | - | 4,2 |
| Tipe Suportif | | 12 | | 8 | | 8 | 2 | | | - | 4,0 |
| Tipe Partisipatif | | 13 | | 7 | | 8 | 2 | | | - | 4,0 |
| Tipe Berorientasi Prestasi | | 11 | | 14 | | 4 | 1 | | | - | 4,2 |
| **Skor Rata-Rata Gaya Kepemimpinan** | | |  | | |  | | |  | | | 4,1 |
| **Stress Kerja** | Tuntutan tugas | | 13 | | 12 | | 3 | 2 | | | - | 4,2 |
| Tuntutan peran | | 11 | | 15 | | 3 | 1 | | | - | 4,2 |
| Tuntutan antar pribadi | | 14 | | 13 | | 2 | 1 | | | - | 4,3 |
| Struktur organisasi | | 12 | | 11 | | 7 | - | | | - | 4,2 |
| Kepemimpinan organisasi | | 13 | | 14 | | 2 | 1 | | | - | 4,3 |
| **Skor Rata-Rata Stress Kerja** | | |  | | |  | | |  | | | 4,2 |
| **Komitmen organisasi** | Komitmen afektif | | 6 | | 8 | | 11 | 3 | | | 2 | 3,5 |
| Komitmen berkelanjutan | | 7 | | 5 | | 10 | 4 | | | 4 | 3,2 |
| Komitmen normatif | | 13 | | 10 | | 5 | 1 | | | 1 | 4,1 |
| **Skor Rata-Rata Motivasi Kerja** | | |  | | |  | | |  | | | **3,6** |
| **Konflik Kerja** | Ketidakjelasan tanggung jawab dan wewenang | | 14 | | 9 | | 6 | 1 | | | - | 4,2 |
| Saling ketergantungan tugas | | 12 | | 14 | | 2 | 2 | | | - | 4,2 |
| Perbedaan persepsi | | 15 | | 13 | | 2 | - | | | - | 4,4 |
| Sistem imbalan | | 13 | | 8 | | 4 | 3 | | | 2 | 3,9 |
| Perbedaan komunikasi | | 8 | | 15 | | 6 | 1 | | | - | 4,0 |
| **Skor Rata-Rata Konflik Kerja** | |  | | | | | | | | | | 4,9 |
| **Tabel Lanjutan 1.2** | | | | | | | | | | | | |
| **Variabel** | **Dimensi** | |  | **Frekuensi** | | | | | |  | | **Mean** |
| **SS**  **(5)** | | **S (4)** | | **KS**  **(3)** | **TS**  **(2)** | | | **STS**  **(1)** |
| **Disiplin Kerja** | Kehadiran | | 6 | | 5 | | 13 | 6 | | | - | 3,7 |
| Tingkat kewaspadaan | | 8 | | 7 | | 10 | 5 | | | - | 3.6 |
| Ketaatan pada standar kerja | | 11 | | 10 | | 9 | - | | | - | 4,0 |
| Ketaatan pada peraturan kerja | | 12 | | 9 | | 9 | - | | | - | 4,1 |
| Etika kerja | | 11 | | 10 | | 9 | - | | | - | 4,0 |
| **Skor Rata-Rata Disiplin Kerja** | |  | | | | | | | | | | **3,8** |
| **Pengembangan Karir** | Rekrutmen dan seleksi | | 13 | | 11 | | 4 | 2 | | | - | 4,2 |
| Pendidikan dan pelatihan | | 11 | | 14 | | 4 | 1 | | | - | 4,2 |
| Rotasi/Transfer | | 14 | | 12 | | 3 | 1 | | | - | 4,3 |
| Promosi | | 10 | | 12 | | 6 | 2 | | | - | 4,0 |
| **Skor Rata-Rata Pengembangan Karir** | |  | | | | | | | | | | 4,2 |
| **Pelatihan** | Instruktur | | 12 | | 12 | | 4 | 2 | | | - | 4,1 |
| Peserta | | 11 | | 13 | | 3 | 3 | | | - | 4,1 |
| Materi | | 15 | | 12 | | 2 | 1 | | | - | 4,4 |
| Metode | | 10 | | 12 | | 6 | 2 | | | - | 4,0 |
| Tujuan | | 13 | | 10 | | 6 | 1 | | | - | 4,2 |
| Sasaran | | 14 | | 13 | | 2 | 1 | | | - | 4,3 |
| **Skor Rata-Rata Pelatihan** | |  | | | | | | | | | | 4,2 |
| **Kompetensi** | Motif | | 14 | | 13 | | 2 | 1 | | | - | 4,3 |
| Karakter pribadi | | 13 | | 11 | | 4 | 2 | | | - | 4,2 |
| Konsep diri | | 13 | | 7 | | 7 | 2 | | | 1 | 4,0 |
| Pengetahuan | | 11 | | 14 | | 3 | 1 | | | 1 | 4,1 |
| Keterampilan | | 8 | | 7 | | 14 | 1 | | | - | 3,7 |
| **Skor Rata-Rata Kompetensi** | | | | | | | | | |  | | 4,1 |
| **Mean = Nilai x F : Jumlah Pegawai (30 orang)** | | | | | | | | | |  | |  |
| **Skor Rata-Rata = Jumlah Mean : Jumlah Kuesioner** | | | | | | | | | |  | |  |

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2017)

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan pegawai mengenai 10 variabel bebas yang mempengaruhi kinerja pegawai diDinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu variabel Disiplin Kerja dan komitmen organisai Hal ini menunjukan kinerja pegawai menurun yang diakibatkan beban kerja yang masih kurang optimal seperti pegawai tidak dapat memanage waktunya dan masih terdapatnya karyawan yang sering datang tidak tepat waktu.

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Kurangnya kedisiplinan dan tidak taatnya terhadap peraturan dan norma-norma yang berlaku maka akan berpengaruh terhadap efisiensi dan efektifitas kerja. Bila kedisiplinan tidak ditegakan maka kemungkinan tujuan yang telah ditetapkan tidak dapat dicapai secara efektif dan efisien. Kedisiplinan pegawai salah satu tercermin dari karyawan yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Selain itu terlihat dari karyawan yang tidak masuk kerja tanpa memberikan keterangan. Tingkat kehadiran merupakan salah satu indikator yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja, baik itu keterlambatan maupun kesengajaan untuk tidak hadir bekerja, Mathis and Jackson (2011:133).

Berikut rekapitulasi daftar hadir atau absensi pegawai dengan *finger print* di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

**Tabel 1.3**

**Rekapitulasi Absensi Pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung Pada Bulan Mei s/d September 2017**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bulan** | **Keterangan** | | | | |  | **Total** | **Jumlah pegawai** | **Presentase** |
| Dinas Luar | Sakit | Ijin | Alpa | Terlambat | Cuti |
| Mei | 2 | 3 | 7 | 3 | 8 | 2 | 25 | 94 | 26,6 % |
| Juni | 4 | 2 | 5 | 5 | 10 | 1 | 27 | 94 | 28,7 % |
| Juli | 5 | 3 | 3 | 5 | 12 | 2 | 30 | 94 | 31,9 % |
| Agustus | 3 | 3 | 2 | 6 | 8 | 4 | 26 | 94 | 27,6 % |
| September | 6 | 5 | 4 | 3 | 11 | 1 | 30 | 94 | 31,9 % |
| **Presentase = Total pegawai : Jumlah pegawai x 100%** | | | | | | | | | |

(Sumber: Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung)

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukan bahwa ketidakhadiran pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung mengalami kenaikan setiap bulannya. Hal ini dapat di buktikan dengan perbandingan ketidakhadiran pegawai yang setiap bulannya naik 2-5%. Kenaikan ketidakhadiran absensi pegawai ini disebabkan karena masih banyaknya pegawai yang datang terlambat dan izin untuk urusan keperluan keluarga, selain itu pimpinan yang sering melakukan perjalanan dinas ke luar kota sehingga pekerjaan atau tugas menjadi terbengkalai. Tingginya ketidakhadiran pegawai merupakan sikap dari rendahnya kedisiplinan yang dapat menurunkan kinerja pegawai.

Penulis merasa data sekunder dari instansi yang sudah didapat masih kurang untuk penulis jadikan sebagai landasan pelaksanaan penelitian, oleh karena itu dari hasil arahan pembimbing dan dengan tujuan memperkuat penelitian ini, maka penulis menggunakan kuesioner untuk mengukur dan mengetahui bagaimana Kinerja pegawai di Dinas Pelayan Pajak Kota Bandung. Penulis menggunakan kuesioner dan wawancara kepada pegawai sebanyak 30 orang. Berikut data yang diperoleh penulis mengenai kinerja pegawai :

**Tabel 1.4**

**Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Kinerja Pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kinerja Pegawai** | | | | | | | **Skor Ideal** | **Total Skor** |  |
| **No** | **Dimensi** | **Jawaban (F)** | | | | |
| **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
| 1 | Saya selalu menyelasaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditentukan | 4 | 6 | 10 | 5 | 5 | 150 | 89 | 59,3 |
| 2 | Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target | 4 | 9 | 13 | 2 | 2 | 150 | 101 | 67,3 |
| 3 | Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang memuaskan | 2 | 6 | 5 | 15 | 2 | 150 | 81 | 54 |
| 4 | Saya berhubungan baik dengan pimpinan dan rekan kerja | 5 | 8 | 15 | 2 | 1 | 150 | 102 | 68 |
| 5 | Saya selalu memiliki inisiatif mengerjakan tugas yang lain setelah tugas saya selasai. | 4 | 6 | 12 | 4 | 4 | 150 | 92 | 61,3 |
| **Rata-Rata** | | | | | | | | | 61,9 |

(Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei, 2017)

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa kinerja pegawai di Dinas Pelayan Pajak Kota Bandung yang secara keseluruhan dapat dikatakan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dibuktikan dengan melihat persentase jawaban pegawai dalam hal hasil pekerjaan yang memuaskan disebabkan karena pegawai bekerja sering menunda pekerjaan dan sering terburu-buru dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu pegawai kurang memiliki inisiatif dalam melaksanakan tugasnya, pegawai kebanyakan harus diberi arahan oleh pimpinan terlebih dahulu sebelum melakukan sebuah pekerjaan.

Kompenen penting yang menyebabkan bagusnya kinerja pegawai ditentukan oleh Disiplin Kerja. Apabila pegawai sudah disiplin dalam melakukan pekerjaannya, bisa diartikan pegawai tersebut memiliki kinerja yang baik. Berikut disampaikan hasil kuesioner mengenai disiplin kerja di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung pada tabel 1.4.

**Tabel 1.5**

**Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Disiplin Kerja di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Disiplin Kerja** | | | | | | | **Skor Ideal** | **Total Skor** | **Skor** |
| **No** | **Dimensi** | **Jawaban (F)** | | | | |
| **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
| 1 | Saya selalu datang tepat waktu pada saat masuk kerja | 3 | 8 | 15 | 3 | 1 | 150 | 99 | 66 |
| 2 | Saya selalu melaksanakan tugas pekerjaan yang diberikan secara teliti | 4 | 9 | 13 | 2 | 2 | 150 | 101 | 67 |
| 3 | Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan aturan | 10 | 13 | 5 | 1 | 1 | 150 | 120 | 80 |
| 4 | Saya selalu patuh dalam mengerjakan tugas sesuai peraturan yang berlaku | 7 | 10 | 6 | 3 | 4 | 150 | 103 | 68 |
| 5 | Saya selalu menghargai dan menghormati pendapat pegawai lain | 13 | 8 | 7 | 1 | 1 | 150 | 121 | 81 |
| **Rata-Rata** | | | | | | | | | 72,4 |

(Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei, 2017)

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat dilihat bahwa disiplin kerja pegawai di Dinas Pelayan Pajak Kota Bandung yang secara keseluruhan dapat dikatakan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dibuktikan dengan melihat jawaban kurang setuju pegawai dalam hal ketidakhadiran pegawai yang disebabkan karena masih banyaknya pegawai yang datang terlambat pada saat masuk kerja dengan berbagai macam alasan seperti macet di perjalanan saat menuju kantor. Selain itu masih adanya pegawai yang kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaannya yang disebabkan pegawai sering menunda pekerjaan dan sering terburu-buru dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Aspek lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah komitmen organisasi yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Fenomena yang sering muncul sekarang ini kurang tercapainya keefektifitasan intansi disebabkan oleh tingkat absensi yang tinggi, meningkatnya kelambatan kerja dan kurangnya intensitas untuk bertahan sebagai pegawai di organisasi tersebut serta rendahnya kualitas kerja dan kurangnya loyalitas pada instansi. Selain itu, pegawai dengan komitmen organisasi yang rendah dapat menciptakan suasana tegang dan memicu konflik. Hal ini mengindikasikan rendahnya tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh pegawai dan kurangnya komitmen pegawai terhadap kinerjanya.

Pengukuran komitmen organisasi menurut Allen dan Meyer (2013:169), mengembangkan suatu skala yang disebut skala *Organizational Commitment Questionarre* menyatakan bahwa terdapat 3 macam dimensi komitmen organisasional yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan. Komitmen afektif yaitu perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya. Komitmen normatif yaitu perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu. Komitmen berkelanjutan yaitu nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut.

Penulis menggunakan kuesioner dan wawancara kepada pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Bandung sebanyak 30 orang. Data yang didapatkan penulis adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.6**

**Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Komitmen Organisasi di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Komitmsen Organisasi** | | | | | | | **Skor ideal** | **total Skor** | **%** |
| **No** | **Dimensi** | **Jawaban (F)** | | | | |
| **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
| 1 | Saya benar-benar merasakan bahwa masalah diorganisasi ini adalah masalah saya | 4 | 6 | 13 | 5 | 2 | 150 | 95 | 63% |
| 2 | Bertahan menjadi anggota organisasi adalah sebuah hal yang perlu, sesuai dengan keinginan saya | 10 | 12 | 5 | 2 | 1 | 150 | 122 | 81% |
| 3 | Sangat berat bagi saya untuk meninggalkan organisasi ini, bahkan bila hal itu menguntungkan | 11 | 14 | 4 | 1 | - | 150 | 125 | 83% |
| **Rata-Rata** | | | | | | | | | 76% |

(Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei, 2017)

Berdasarkan Tabel 1.6 dapat dilihat bahwa komitmen organisasi di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang secara keseluruhan dapat dikatakan masih rendah dengan nilai rata-rata sebesar 76%. Berdasarkan hasil wawancara hal ini dikarenakan pegawai kurang bertanggung jawab atas hasil kerja yang telah diselesaikan, pegawai merasa kurang diperhatikan oleh organisasi didalam setiap pengambilan keputusan sehingga ide dan kreatifitas pegawai kurang berkembang. Selain itu masih ada pegawai yang tidak diikutsertakan dalam setiap kegiatan organisasi sehingga muncul kecemburuan sosial antar pegawai didalam organisasi.

Tujuan suatu instansi adalah mencapai organisasi yang baik, keuntungan ini akan tercapai bila adanya kinerja yang tinggi. Kinerja pegawai yang tinggi akan tercapai apabila adanya pegawainya disiplin dalam bekerja serta adanya dukungan dan kebijakan komitmen organisasi untuk mendukung para pegawai dalam bekerja secara maksimal.

Pegawai dengan komitmen organisasi yang tinggi memiliki perbedaan sikap dibandingkan dengan yang berkomitmen rendah. Komitmen organisasi yang tinggi menghasilkan performa kerja, produktifitas tinggi dan rendahnya tingkat absensi pegawai. Komitmen organisasi dapat mendorong pegawai untuk mempertahankan pekerjaannya dan menunjukan hasil yang seharusnya.

Disiplin pada hakikatnya mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Pegawai yang mempunyai disiplin kerja yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula. Disiplin kerja yang tinggi akan meningkatkan produktivitas kerja seorang pegawai. Kedisiplinan yang tidak dapat ditegakkan maka kemungkinan tujuan instansi yang telah ditetapkan tidak dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas dan mengingat betapa pentingnya masalah disiplin kerja dan komitmen organisasi bagi instansi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung”.**

* 1. **Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Merujuk pada cakupan masalah yang terkait dengan ruang lingkup dan latar belakang penelitian, maka dalam penelitian ini penulis mengidentifikasikan dan merumuskan masalah sebagai berikut :

1. **Identifikasi Masalah**

Sejalan dengan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya dan berpijak pada hasil observasi dan wawancara, maka teridentifikasi beberapa permasalahanya yaitu :

* 1. Hasil pekerjaan yang belum optimal.
  2. Kewaspadaan pegawai pada pekerjaan kurang baik.
  3. Penyelesaian pekerjaan tidak sesuai dengan waktu.
  4. Masih ada pegawai menunda-nunda tugas.
  5. Pegawai datang terlambat pada saat masuk kerja.
  6. Masih ada pegawai yang meninggalkan ruang kerja saat jam kerja.
  7. Pegawai yang tidak masuk kerja tanpa keterangan.
  8. Pegawai kurang diperhatikan oleh organisasi
  9. Tingkat kecintaan pegawai terhadap organisasi secara rasional kurang baik.

**1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana disiplin kerja di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.
2. Bagaimana komitmen organisasi di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.
3. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Pelayanan PajakKota Bandung baik secara parsial maupun simultan.
   1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

Disiplin kerja di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

Komitmen organisasi di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

Kinerja Pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

Besarnya pengaruh disiplin kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung baik secara parsial maupun simultan.

* 1. **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian merupakan salah satu hal yang harus ada dalam penelitian sesuai dengan desain penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua kegunaan yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

* + 1. **Kegunaan Teoritis**

Sebelum mengkaji lebih dalam kedalam kegunaan praktis kita ha1rus mengetahui beberapa kegunaan teoritis dalam penulisan atau penyelesaian tugas akhir diantatranya :

1. Dalam penelitian ini, penulis memiliki harapan agar penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta menambah ilmu yang didapatkan selama melakukan proses perkuliahan.
2. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar studi untuk perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis dan diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya bisa lebih baik dari penelitian yang telah dilakukan.
   * 1. **Kegunaan Praktis**

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penulis tambahan wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, terutama pada masalah yang diteliti yaitu pengaruh disiplin kerja dan komitmen organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai suatu instansi pemerintahan.

1. Bagi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung

Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap masalah yang dihadapi instansi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai.

1. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi untuk memperkaya cakrawala berfikir dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.