

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, seiring perkembangan keadaan masyarakat yang tumbuh sekarang sering kali terjadi berbagai masalah yang menyebabkan sebuah perusahaan atau instansi mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan yang baik, sebab ketidakmampuannya dalam menangani dan menghadapi persaingan atau beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang berkembang pada saat ini. Apabila di dalam suatu bisnis kekurangan sumber daya manusia, maka seluruh kegiatan operasinya tidak berjalan secara efisien hal ini disebabkan tidak adanya sumber daya manusia yang membantu untuk mengerjakan serta menyelesaikan tugas pekerjaan dengan tepat pada waktunya.

• Sumber daya manusia sangat penting untuk perusahaan maupun organisasi, instansi dalam mengelola, mengatur dan juga memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan atau instansi. Sumber daya di perusahaan dan instansi perlu di kelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan dan instansi.

Hal ini juga sejalan dengan statment Schuler dan Jackson dalam Kawiana, (2020), yang menyatakan ‘sumber daya manusia merupakan suatu aset yang perlu dikelola secara teliti sejalan kebutuhan organisasi. Suatu pengelolaan pemakaian sumber daya manusia’. Oleh sebab itu, sumber daya manusia di setiap perusahaan wajib diperhatikan agar sumber daya yang ada di dalam perusahaan selalu terjaga dengan baik. Sumber daya manusia perlu dikembangkan dan mendapat pembinaan yang baik dan benar, sumber daya manusia dapat terwujud dengan baik dapat menciptakan kinerja yang maksimal diawali dari disiplin kerja dari setiap sumber daya manusia.

Seorang pegawai yang mempunyai prestasi kerja tertentu akan memiliki loyalitas yang tinggi yang dibebankan kepadanya dengan penuh tanggung jawab sehingga menghasilkan yang terbaik untuk perusahaan dan instansi (Mangkunegara, 2018).

Kinerja karyawan adalah salah satu aspek yang penting yang harus diperhatikan demi pencapaian tujuan perusahaan dan instansi. Dengan dukungan sumber daya manusia yang berkualitas, tentunya diharapkan dapat berperan aktif terhadap semua kegiatan manajemen sebuah instansi. Setiap organisasi maupun instansi tentunya sangat menginginkan hasil penilaian kinerja yang baik untuk pegawainya, karena dengan meningkatnya kinerja dari pegawainya dapat mempengaruhi kinerja organisasi kedepannya. Hal ini merupakan kontribusi yang baik untuk kemajuan pegawai dan untuk perusahaan.

Kinerja (*job performance*) dapat disebut dengan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan atau pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Rivai dalam Saputra 2023).

Dikemukakan juga oleh Dessler dalam Busro (2018), yang menyatakan bahwa kinerja adalah pencapaian prestasi kerja, hal yang menyangkut perbandingan kerja serta standar kerja yang sudah ditetapkan. Hal ini berarti menyatakan bahwa setiap individu tersebut melaksanakan tanggung jawab akan pekerjaannya, diharapkan bisa diperolehnya kinerja yang besar hal tersebut sebagai wujud tampilan atas pekerjaannya.

Salah satu elemen yang penting secara langsung mempengaruhi pegawai dan mengarah pada peningkatan kinerja keberlanjutan dalam kinerja pegawai merupakan lingkungan kerja. Tempat kerja yang aman, nyaman, sehat secara alami akan dapat meningkatkan moral dan dapat mendorong pegawainya guna mengerjakan tugas nya dengan baik. Oleh sebab itu, menciptakan lingkungan kerja yang positif akan membuat pegawai merasa puas dan nyaman, yang akan mempengaruhi produktivitas dari setiap aktifitas mereka.

Menurut Lestary, L., & Harmon, (2018), bahwa lingkungan kerja adalah salah satu unsur pendukung yang sangat penting dan dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Maryati (2019), "Lingkungan kerja yang sehat dan baik akan berpengaruh terhadap kenyamanan kerja karyawan". Jika

karyawan atau pegawai merasa nyaman dan aman dengan lingkungannya, bisa yakinkan bahwa kinerja pegawainya akan meningkat.

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan atau instansi sangatlah penting untuk diperhatikan dan diawasi. Lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan sangat penting diperhatikan sebab untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja pegawai.

Untuk mempengaruhi atau meningkatkan kinerja yang baik tidak hanya membutuhkan kualitas lingkungan kerja, tetapi pegawai yang berkualitas tidak terlepas dari pegawai yang paham akan dirinya sendiri. Efikasi merupakan keyakinan diri yang memiliki kemampuan untuk melakukan sesuai dengan tindakan yang diharapkan. Ini berbeda dengan aspirasi, atau cita – cita, karena aspirasi menggambarkan sesuatu yang bersifat sempurna atau dapat dicapai. Sedangkan efikasi diri adalah penilaian tentang kemampuan diri sendiri. Efikasi diri didefinisikan sebagai keyakinan yang dapat mengarahkan atau mendorong seseorang menemukan solusi dalam sebuah situasi tersulit dan mampu menghasilkan sikap positif terhadap situasi yang dihadapi saat itu (Santrock dalam Saputra,2023).

Disiplin kerja juga adalah sikap yang sangat diperlukan dicerminkan oleh setiap orang dalam usahanya untuk meningkatkan kinerja guna mencapai tujuan organisasi atau instansi. Disiplin kerja adalah sikap atau perilaku seorang karyawan atau pegawai yang diwujudkan dalam bentuk kesediaan seorang karyawan atau pegawai dengan penuh kesadaran, tanpa paksaan untuk mematuhi dan melaksanakan seluruh peraturan dan kebijaksanaan perusahaan itu dengan melaksanakan tugas penuh tanggung jawab (Rahmat, 2019).

Adapun penelitian ini dilakukan guna mengidentifikasi variable-variable yang diduga berpengaruh terhadap kinerja pegawai diantaranya xLingkungan Kerja Fisik, Efikasi Diri, Disiplin Kerja. Pengujian dengan variable kinerja pegawai telah dibuktikan secara empiris oleh :

Doni Marlius (2022), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatra Barat” menunjukkan hasil penelitian bahwa Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja pegawai Departemen Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatra Barat.

Olga Natania (2023), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatra Barat” menunjukkan hasil penelitian bahwa Lingkungan Kerja Fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sumatra Barat.

Iis Oktavia (2023), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Penukal Kabupaten Pali” menunjukkan hasil penelitian bahwa Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Penukal Kabupaten Pali.

Muhammad Asman Hidayat (2023), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Samarinda Kota” menunjukkan hasil penelitian bahwa Lingkungan Kerja Fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota.

Tiara Pratiwi (2022), dalam penelitiannya yang berjudul “ Analisis Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Umum Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Kementerian Pertanian” menunjukkan hasil penelitian bahwa Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai bagian umum Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Kementerian Pertanian.

Reza Febriyani (2021), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai: Studi Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat” menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai : Studi Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat.

Steviani Yeti Jualiana Masoko (2022), dalam penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Efikasi Diri, Pemberdayaan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan

Ruang Daerah Sulawesi Utara” menunjukkan bahwa Efikasi Diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Daerah Sulawesi Utara.

Eko Susanto (2018), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Efikasi Diri, Disiplin Kerja dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas di Kecamatan Lempung Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir” menunjukkan bahwa Efikasi Diri tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai puskesmas di Kecamatan Lempung Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Jaya Putra Abdurrahman Nasution (2023), dalam penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Pemberdayaan, Efikasi Diri dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara Medan I” menunjukkan bahwa Efikasi diri terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara Medan I.

Maria Handayani Yunita Wale (2023), dengan penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan dan Penelitian Kabupaten Sikka” menunjukkan bahwa Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Perencanaan dan Penelitian Kabupaten Sikka.

Doni Irawan (2021), dalam penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Serpong” menunjukkan bahwa Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil pada kantor kecamatan serpong.

Ahmad Jamil (2023), dalam penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Sorong” menunjukkan bahwa Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perdagangan Kota Sorong.

Eko Susanto (2018), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Efikasi Diri, Disiplin Kerja dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas di Kecamatan Lempung Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir” menunjukkan bahwa Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai puskesmas di Kecamatan Lempung Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Ari Sulistyowati (2023), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi” menunjukkan bahwa Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dinas pariwisata dan kebudayaan kota bekasi.

Berdasarkan pada penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa faktor -faktor yang mempengaruhi kinerja dinyatakan secara ada yang konsisten ada yang tidak konsisten karena menimbulkan hasil yang berbeda -beda, sehingga penelitian tersebut belum bisa menemukan faktor -faktor yang secara tepat dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Berikut pada tabel 1.1 akan disajikan *research gap* penelitian terdahulu :

**Tabel 1.1**  
**Research Gap Penelitian Terdahulu**

No	KAVP	HASIL
1	Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja	Signifikan : Marlius (2022), Oktavia (2023), Pratiwi (2022).
		Tidak Signifikan : Natania (2023), Hidayat (2023), Febriyani (2021).
2	Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja	Signifikan : Masoko (2022), Nasution (2023).
		Tidak Signifikan : Susanto (2018).
3	Pengaruh disiplin Kerja Terhadap Kinerja	Signifikan : Wale (2023), Jamil (2023), Sulistyowati (2023).
		Tidak Signifikan : Irawan (2021), Susanto (2018).

**Sumber:** Data diolah Penulis, (2023)

Setelah melihat penelitian penelitian terdahulu dari berbagai variable yang digunakan dalam penelitian menunjukkan reserch gap pada tabel 1.1 yang tidak konsisten (inkonsistensi) dalam hasil penelitin yang masih menunjukkan hasil yang beragam, maka untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat dan terbaru untuk meneliti lebih lanjut.

Dalam penelitian ini menjadi tempat penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo. Terletak di Jl. Raya Bogor No.46, Kelurahan Ciracas, Jakarta Timur. Yang merupakan organisasi atau instansi yang berfungsi untuk melakukan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang PPh, PPnBM, pajak tidak langsung lainnya, PBB serta Bea perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan sesuai wilayah kewenangannya seperti yang telah diatur undang-undangnya.

Menurut dari data yang diperoleh dari staff umum, masih terdapat penurunan kinerja pegawai pada kantor pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo:

**Tabel. 1.2**  
**Penilaian Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo Tahun 2020 – 2022**

No	Komponen yang dinilai	Target	Pegawai		
			2020	2021	2022
			Persentase	persentase	Persentase
1	Kualitas Kerja	100%	86%	84%	93%
2	Kuantitas Kerja	100%	90%	85%	92%
3	Ketepatan Waktu	100%	84%	87%	80%
	Rata – rata	100%	86%	85%	88%

**Sumber:** Data diolah Penulis, (2023)

Berdasarkan Tabel 1.2 hasil tersebut menunjukkan bahwa data kinerja pegawai mengalami penurunan pada penelaian kinerja sejak tahun 2020 hingga 2022. Secara umum bahwa kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo belum maksimal dilihat dari rata – rata pada tabel 1.2 belum tercapainya kinerja pegawai yaitu 100%. Hal ini ditujukan pada penilaian kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar

Rebo pada tahun 2020 penilaian kinerja hanya 86%. Pada tahun 2021 mengalami penurunan kinerja pegawainya sehingga penilaian kinerja pegawai hanya 85%. Pada tahun 2022 mengalami peningkatan meskipun tidak mencapai target dengan penilaian kinerja pegawai 88%. Penelitian ini mengidentifikasi variable – varibale yang didiguga berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Dengan demikian, peneliti dapat melihat dari presentasi rata – rata aspek penilian kinerja pegawai belum dikatakan meningkat. Hal ini diperkirakan masih ada beberapa kegiatan yang belum dilaksanakan meningkat, diperkirakan masih ada beberapa kegiatan yang belum dilaksanakan baik sesuai perencanaannya. Hal ini bisa disebabkan oleh Lingkungan Kerja Fisik, Efiksi Diri, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai permasalahan yang dianggap sebagai penyebab rendahnya tingkat kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo, yaitu dengan judul:

**“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK, EFIKASI DIRI, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA PASAR REBO”.**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena fluktuasi kinerja pegawai serta inkonsitensi hasil penelitian adapun pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo?
2. Apakakah Efikasi Diri berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo?



### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Efikasi Diri terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.

### D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian yang diharapkan dapat memberi kegunaan bagi pihak – pihak terkait yaitu:

1. Bagi pihak Perusahaan

Kegunaan yang diharapkan oleh penulis dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai saran datau sumber informasi bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan Lingkungan kerja fisik, Efikasi diri, Disiplin kerja demi menunjang peningkatan kinerja pegawai seperti yang diinginkan atau diharapkan suatu perusahaan. Hasil penelitian ini juga dapat membantu perusahaan dan menjaga kinerja pegawainya.

2. Bagi Penulis Teoritis

Untuk menambah wawasan ilmiah bagi penulis khususnya dalam hal sumber daya manusia. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk memenuhi prasyarat akademis.

3. Bagi Pembaca

Dapat memberikan sumbangan pikiran dan informasi yang bermanfaat mengenai pengaruh lingkungan kerja, efikasi diri, disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo.