

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki era modern, persaingan organisasional atau perusahaan semakin ketat, sehingga organisasional atau perusahaan harus memiliki sumber daya yang tangguh. Dalam hal ini, sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasional, karena keberhasilan dan kinerja organisasional sangat bergantung dari kualitas dan kinerja individu-individu yang ada dalam organisasional tersebut (Darmawati, 2013). Dalam suatu organisasi terdapat faktor penting yang sangat berpengaruh, yaitu sumber daya manusia (SDM) yang mengoperasikan seluruh sumber daya lain dalam suatu organisasi. Suatu organisasi perlu mengembangkan cara-cara terbaik untuk mengelola SDM sehingga dapat meningkatkan kualitas secara optimal dan peranannya dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja karyawan terhadap organisasi.

Kemampuan seorang pegawai tercermin dari kinerjanya karena kinerja pegawai memegang peranan penting dalam hal kelangsungan organisasi. Sesuai dengan Mangkunegara (2011:67) yang mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Bernardin et al (Armstrong 2003:478) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan

konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi Sebagaimana yang disebutkan diatas, bahwa tujuan organisasi akan dicapai melalui kinerja yang baik dari para pegawainya. Sebaliknya organisasi akan menghadapi hambatan dalam pencapaian tujuan-tujuannya manakala kinerja para pegawai tidak efektif.

Mangkuprawira dan Hubeis (200: 155-156) menjelaskan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya :1) Faktor kualitas kehidupan kerja meliputi supervisi, desain pekerjaan, upah dan tunjangan yang mencukupi, kondisi kerja; 2) faktor komitmen, meliputi keinginan tetap menjadi anggota organisasi, percaya dan menerima nilai dan tujuan organisasi, siap bekerja keras sepenuh hati untuk berkontribusi teradap kemajuan organisasi; 3) Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi, kultur kinerja dalam organisms; dan 4) Faktor konsektual dan, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan kerja eksternal dan internal. Beberapa faktor tersebut sangat menentukan bagaimana kinerja karyawan yang mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Uttungadewi dan Indrawati (2019) Salah satu faktor utama yang menentukan dan berpengaruh terhadap kinerja yaitu kualitas kehidupan kerja memiliki hubungan dengan prestasi kerja yang optimal yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, kualitas kehidupan kerja mencakup aktifitas-aktifitas yang ada di dalam perusahaan, yang diarahkan untuk meningkatkan suatu kondisi kehidupan kerja yang dapat membangkitkan semangat kerja

dalam melaksanakan tugas mencapai sasaran perusahaan. Menurut Totawar dan Nambudiri (2014) kualitas kehidupan kerja merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi, apabila organisasi tersebut berperilaku adil terhadap karyawan, maka hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya komitmen karyawan terhadap organisasi. Menurut Bekti (2018), definisi dari kualitas kehidupan kerja ialah gambaran dari karyawan perihal kondisi kemakmuran individual karyawan baik fisik maupun mental dalam menjalankan pekerjaannya di sebuah organisasi/perusahaan. Dengan menciptakan kualitas kehidupan kerja yang baik maka sebuah organisasi/perusahaan harus mempunyai tujuan dalam iklim kerja yang terwujud sehingga nantinya dapat mendorong pekerjaannya dalam motivasi karyawan dalam pekerjaannya supaya mengoptimalkan kinerjanya juga bertujuan agar pemenuhan kebutuhan para karyawan dengan mengoptimalkan persediaan akan sarana dan prasarana pada lingkungan kerja yang baik. Menurut Chrisienty (2015), sejatinya kualitas kehidupan kerja ialah teknik dalam mengembangkan sebuah perusahaan yang dirancang dalam peningkatan akan fungsi dari organisasi/perusahaan yang memanusiakan pekerja dan lingkungan kerjanya, sehingga nantinya akan demokratis serta melibatkan langsung para karyawannya dalam keputusan yang diambil oleh organisasi/perusahaan tersebut.

Komitmen organisasional merupakan orientasi yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan yang dapat menghubungkan identitas seseorang pada perusahaannya. Komitmen organisasional penting karena memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan dan turnover. Karyawan yang memiliki

komitmen yang tinggi terhadap perusahaan cenderung akan lebih baik kinerjanya dan juga akan lebih lama bertahan di perusahaan. Komitmen organisasi sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam bagian organisasi (Nuryanti et al, 2020). Komitmen organisasional sebagai sebuah sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan kepada organisasi dan merupakan suatu proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengungkapkan perhatian mereka terhadap organisasi, terhadap keberhasilan organisasi serta kemajuan yang berkelanjutan dimana anggota organisasi mengungkapkan perhatian mereka terhadap organisasi, terhadap keberhasilan organisasi serta kemajuan yang berkelanjutan (Lusiyani & Helmy, 2022)

Komitmen ditandai dengan tiga hal, yaitu 1) penerimaan terhadap keberhasilan nilai-nilai dan tujuan organisasi 2) kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi 3) keinginan mempertahankan diri dalam organisasi atau dapat diartikan ingin menjadi bagian dari organisasi.

Komitmen organisasi mencerminkan tingkatan di mana seseorang mengenali sebuah organisasi dan terikat pada tujuan-tujuannya (Kreitner dan Kinicki, 2014). Ini adalah sikap kerja yang penting karena orang-orang yang memiliki komitmen diharapkan untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi dan memiliki hasrat yang lebih besar untuk tetap bekerja di suatu pekerjaan. Komitmen afektif berarti pelekatan emosi pegawai pada, identifikasi pegawai dalam perusahaan, pegawai yang memiliki Komitmen

afektif yang kuat terus bekerja untuk perusahaan karena mereka menginginkannya.

Dukungan organisasi yang sering dikenal dengan istilah *perceived organizational support* (POS) merupakan sebuah konsep yang penting dalam literatur perilaku sebuah organisasi dimana dukungan organisasi dapat memberikan penjelasan mengenai hubungan antara perlakuan organisasi, sikap dan perilaku karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi mereka. Waileruny (2014) mengatakan bahwa POS adalah tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi dan peduli dengan kesejahteraan mereka.

Perceived Organizational Support (Persepsi Dukungan Organisasi) menurut Rhoades dan Eisenberger (2002:701) dalam Pusparini dkk (2014) mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Apabila seorang karyawan dalam sebuah organisasi, dapat merasakan adanya dukungan dari organisasi yang sesuai dengan norma, keinginan, harapan yang dimiliki karyawan, maka dengan sendirinya akan terbentuk sebuah komitmen dari karyawan untuk memenuhi kewajibannya kepada organisasi, karena karyawan telah memiliki ikatan emosional yang kuat terhadap organisasinya (Kartika 2011).

Perceived Organizational Support (POS) akan meningkatkan komitmen afektif karyawan dengan menciptakan sebuah kewajiban untuk peduli terhadap kesejahteraan organisasi, dan berdasarkan norma timbal balik organisasi juga wajib untuk memperhatikan kesejahteraan karyawannya.

Pengalaman yang muncul dari karyawan sebagai hasil dari proses timbal balik yang berkelanjutan dengan organisasi, akan mengarahkan pada kepuasan karyawan atas kesejahteraan organisasi.

Salah satu pajak yang menjadi potensi sumber pendapatan bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang yaitu Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang masuk dalam kategori pajak Negara. Pajak bumi dan bangunan Kota Kupang memiliki prospek yang menjanjikan apabila dikelola dan dikembangkan dengan baik. Meskipun bukan penerimaan pajak yang utama, namun pajak bumi dan bangunan Kota Kupang memiliki peranan yang cukup penting, yakni sebagai salah satu penyumbang dalam penerimaan pajak daerah khususnya dan pendapatan asli Daerah pada umumnya.

Berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang menyebutkan bahwa kinerja pegawai dapat diukur dari pencapaian target Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Tabel 1.1
Penetapan Target dan Realisas Kinerja Pada Bidang Pajak Bumi Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang

No	Tahun	Pokok Penetapan		Target		Realisasi		%	
		WP	Jumlah	WP	Jumlah	WP	Rupiah	WP	Rupiah
1	2019	79,182	20,227,184,346	79,182	16,250,000,000	57,917	16,390,725,221	73.14	100.87
2	2020	80,871	20,070,226,972	80,871	18,000,000,000	69,951	16,365,682,902	86.50	90.92
3	2021	83,422	20,335,672,065	83,422	18,500,000,000	60,018	16,822,487,957	71.95	90.93
4	2022	85,230	20,473,650,840	85,230	18,500,000,000	69,982	18,786,574,520	82.11	101.55

Sumber : Badan Pandapatan Daerah Kota Kupang

Data pada Tabel 1.1 Menunjukkan bahwa penetapan target dan realisasi kinerja pada bidang pajak bumi dan bangunan belum maksimal, keempat tahun tersebut menunjukkan trend kenaikan dan penurunan. Pokok penetapan sebagai potensi dapat dilihat dari realisasi naik turun, namun pada tahun

2019 target yang ditetapkan mencapai realisasi sebesar 100.87%, namun jika dilihat dari pokok penetapan masih kurang dari potensi yang diharapkan, begitupun pada tahun 2020, 2021, dan 2022.

Terjadi penurunan realisasi pada tahun 2020 sebesar 90.92% dan 2021 sebesar 90.93%, meskipun sudah terjadi penurunan namun Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang malah menaikkan target realisasi dari 18,000,000,000 menjadi 18,500,000,000. Meskipun pada tahun 2022 sudah melampaui target, namun masih jauh dari pokok penetapan.

Penentuan target pada Badan Pendapatan Pendapatan Daerah Kota Kupang ini dilakukan dengan melihat perkembangan pada suatu daerah terutama pada daerah kawasan industri dan daerah pemukiman karena setiap tahun-Nya nilai jual objek pajak akan selalu naik, dan dalam setahun itu pasti ada perubahan suatu kawasan yang semulanya tidak memiliki nilai objek pajak menjadi memiliki nilai objek pajak, dan kenaikan target pajak bumi bangunan ini pun berdasarkan ketetapan Wali kota no.3 tahun 2021 dimana setiap tahunnya target harus dinaikan berdasarkan perkembangan suatu daerah dan dengan melihat nilai jual objek pajak suatu daerah. Menurut Mahmudi (2011) menyatakan bahwa jika realisasi pendapatan melebihi dan jumlah dari anggaran (target) pendapatannya maka kinerja dapat dinilai dengan baik.

Kualitas kehidupan kerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang dari pengamatan dan wawancara awal dilakukan pada Bapak Sekertariat memberikan informasi masih ada pegawai yang memiliki kualitas kerja yang rendah itu alasanya karena ada pegawai yang tidak mengikuti

sosialisasi tentang peraturan Pemerintah daerah Nomor 1 tahun 2023 tentang pajak daerah. Sehingga saat diberikan pekerjaan masih ada yang belum diketahui. Kualitas kehidupan kerja yang tinggi itu alasannya kebanyakan pegawai yang sudah memahami serta sangat semangat dan antusias untuk melakukan pencapaian target.

Menurut hasil wawancara dengan Bapak sekretariat bahwa komitmen organisasi pegawai dalam Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang harus mencapai target. Pajak yang mencapai target sampai sekarang di pegang oleh pajak bumi bangunan, melebihi dari 10 % yaitu sebesar 101.55%.

Selain fenomena masalah penelitian ini dilakukan karena adanya *Research gap* antara penelitian-penelitian sebelumnya. Hasil penelitian Susi Susanti (2016) menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan pada penelitian Rethinem dan Ismail, (2008) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, namun Funmilola et al., (2013) menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan.

Suma & Lesha (2013) melakukan penelitian tentang hubungan kinerja dan komitmen organisasi, dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa keduanya memiliki korelasi yang positif hal ini sejalan dengan Kristanto (2015) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Penelitian lain yang mendukung pernyataan tersebut adalah penelitian yang dilakukan oleh Ghoniyah et al., (2011:199)

yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasional dan kinerja karyawan. Namun, hasil penelitian tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Buitendach & de Witte (2005) yang menunjukkan bahwa kinerja dan komitmen organisasi tidak memiliki korelasi yang positif dan penelitian yang dilakukan Murty et al., (2012:88) menunjukkan hasil bahwa komitmen organisasi secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan hasil penelitian tersebut di antaranya dari Dana dan Dewi (2016), Hamida, Sodik, & Rahayu (2020), Ridwan, Mulyani & Ali (2020). Mereka menyatakan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan hasil penelitian Defrionaldo & Rivai (2019). Mereka ini menemukan bahwa *perceived organizational support* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, perlu dilakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Perceived Organisasional Sebagai Variabel Mediasi pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang**”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah penelitian berdasarkan latar belakang masalah tersebut di antaranya :

1. Bagaimana persepsi kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasi, *perceived organisasional* dan kinerja pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang?

2. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang?
3. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan Signifikan terhadap perceived organisasional pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang?
4. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang?
5. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perceived organisasional pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang?
6. Apakah perceived organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang.
7. Apakah perceived organisasional memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang.

C. Tujuan penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui presepsi kualitas kehidupan kerja, komitmen organisasi, perceived organisasional dan kinerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikansi kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikansi kualitas kehidupan kerja terhadap perceived organisasional pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang.

4. Untuk mengetahui pengaruh signifikansi komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang.
5. Untuk mengetahui pengaruh signifikansi komitmen organisasi terhadap perceived organisasional pada Badan Pendapatan Daerah.
6. Untuk mengetahui pengaruh signifikansi perceived organisasional terhadap kinerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang.
7. Untuk mengetahui perceived organisasional memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran sebagai masukan berupa informasi untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasi pegawai meningkatkan kinerja menjadi lebih baik lagi.

2. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu sumber informasi bagi peneliti lain yang ingin melaksanakan penelitian lanjutan dan topik penelitian yang sama.