

**PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK KALIBATA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan
Program Strata Satu Program Studi Manajemen



Oleh:
Ade Putra Zaenudin
NIM: 2015511198

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA
PROGRAM SARJANA PRODI MANAJEMEN S1
BOGOR
2019**



ABSTRAK

Motivasi dan Lingkungan Kerja merupakan dua dari beberapa faktor yang diduga relatif besar dalam mempengaruhi kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak . Untuk membuktikan pengaruh keduanya maka dilakukan penelitian ini dengan tujuan 1) Untuk mengetahui pengaruh disiplin terhadap kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak ; 2) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja Pegawai. Kantor Pelayanan Pajak Kalibata .

Penelitian ini dilakukan di. Kantor Pelayanan Pajak Kalibata dengan mengambil Pegawai sebagai sampel penelitian yang dihitung menggunakan rumus slovin dari populasi 147 orang. Pengambilan data dilakukan dengan instrumen kuesioner tertutup lima skala penilaian dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Penelitian dilakukan secara kuantitatif yaitu mendeskripsikan data penelitian dan melakukan analisis inferensi. Analisis regresi sederhana dan ganda sebagai analisis sedangkan pengujian hipotesis dilakukan uji t.

Penelitian menghasilkan dua temuan, yaitu: 1) Motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel Motivasi memiliki tingkat signifikan sebesar $(0,248) > \alpha (0,05)$; 2) Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja memiliki tingkat signifikan sebesar $(0,000) < \alpha (0,05)$.

Berdasarkan hasil temuan tersebut maka untuk meningkatkan Kinerja Pegawai disarankan agar dilakukan upaya memperbaiki motivasi dan lingkungan kerja..

Kata Kunci
Disiplin, lingkungan kerja, kinerja Pegawai

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



ABSTRACT

Motivation and the Work Environment are two of the factors that are thought to be relatively large in influencing employee performance at Tax Office . To prove the influence of the two, this research was conducted with the aim of 1) to know the influence of the motivation on the performance of employees of Tax Office Kalibata; 2) to know the influence of the work environment on the performance of employees of Tax Office Kalibata.

This research was conducted at . Tax Office Kalibata by taking employees as research samples calculated using the Slovin formula from a population of 147 people. Data was collected using a closed questionnaire instrument five rating scales from strongly disagree to strongly agree. The study was conducted quantitatively, describing research data and conducting inference analysis. Simple and multiple regression analysis as analysis while testing the hypothesis is done by t test.

The study produced two findings, namely: 1) Motivation has no effect on employee performance. The results showed that the motivation variable had a significant level of $(0.248) > \alpha (0.05)$; 2) Work environment has a positive and significant effect on employee performance. The results showed that the work environment variables had a significant level of $(0,000) < \alpha (0.05)$.

Based on these findings, it is recommended to improve employee performance in order to improve motivation and work environment.

Keywords

Motivation, work environment, employee performance





KATA PENGATAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai . Kantor Pelayanan Pajak”.

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Sarjana – Program Studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi – IPWI Jakarta.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis memperoleh bimbingan, pengarahan, sumbang saran yang positif dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Juniarto R Prasetyo, Ed.D, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan dukungan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dr. Susanti Widhiastuti SE, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 di STIE – IPWIJA Jakarta.
3. Dr. Suyanto SE, MM, M.Ak., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWIJA Jakarta.
4. Ali Maskuri,SE,MM, selaku dosen pembimbing akademik kelas E5
5. Seluruh dosen dan staf pengajar STIE – IPWIJA Jakarta yang telah banyak memberikan ilmu pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga khususnya kedua orang tua penulis yang telah mendidik dan memberikan pengorbanan yang tak ternilai, yang selalu mendoakan penulis serta memberikan dorongan moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga selesai tepat pada waktunya.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



7. Kantor Pelayanan Pajak atas kesediaannya dalam memberikan data penelitian.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa khususnya kelas E5/E6 serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik bantuan moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini pada waktunya.

Pada akhirnya penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat dengan baik bagi penulis sendiri maupun bagi para peneliti lanjutan yang memerlukan sebagai literatur atau bahan referensi.

Jakarta, 07 September 2019

Penulis,



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Orisinalitas	ii
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.5. Sistematika Penulisan	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	14
2.2. Penelitian Terdahulu	42
2.3. Kerangka Pemikiran	45
2.4. Hipotesis Penelitian	49
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	50
3.2. Desain Penelitian	50
3.3. Operasionalisasi Variabel	52
3.4. Populasi, Sampel dan Metode Sampling	59
3.5. Metode Pengumpulan Data	61



3.6. Instrumentasi Variabel	63
3.7. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	65

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	71
4.2. Pembahasan Penelitian	96

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	99
5.2. Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Rekapitulasi Absensi	3
Tabel 2.1.	Perbedaan motivasi eksternal dan internal... ..	20
Tabel 2.2.	Teori Motivasi Dua Faktor Hezberg	25
Tabel 2.3.	Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1.	Rencana Penelitian	50
Tabel 3.2.	Operasionalisasi Variabel	54
Tabel 3.3.	Tabel Populasi dan Sample.....	61
Tabel 3.4.	Tabel Jawaban Linkert.....	62
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	77
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	78
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden berdasarkan Lamanya Bekerja.....	79
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas X_1	81
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas X_2	82
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Y.....	83
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas X_1	84
Tabel 4.9.	Hasil Uji Reliabilitas X_2	84
Tabel 4.10.	Hasil Uji Reliabilitas Y.....	84
Tabel 4.11.	Hasil Deskripsi Variabel X_1	86
Tabel 4.12.	Hasil Deskripsi Variabel X_2	87
Tabel 4.13.	Hasil Deskripsi Variabel Y.....	88
Tabel 4.14.	Hasil Uji Multikolinieritas	89
Tabel 4.15.	Hasil Uji Autokolerasi	90
Tabel 4.16.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	90
Tabel 4.17.	Koefesien Determinasi	92
Tabel 4.18.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	93
Tabel 4.19.	Uji t	95

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 3.1.	Model Konseptual	52
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi	73
Gambar 4.2.	Hasil Uji Normalitas	89
Gambar 4.3.	Rangkuman Hasil Analisis	96



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner	106
Lampiran 2.	Distribusi Jawaban Responden	113
Lampiran 3.	Hasil Data SPSS	119
Lampiran 4.	Tabel r.....	128
Lampiran 5.	Tabel t.....	129
Lampiran 6.	RiwayatHidup.....	132
Lampiran 7.	Kartu Bimbingan Skripsi.....	133



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen / anggota organisasi yang sangat penting karena sumber daya manusia adalah aset yang menguntungkan perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Bagaimanapun canggihnya suatu teknologi yang dimiliki perusahaan, hal itu tidak akan berjalan baik apabila tidak didukung oleh tenaga kerja yang handal.

Tingkat persaingan bisnis yang begitu ketat dengan perkembangan teknologi yang tinggi membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu mengelola perusahaan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu perusahaan perlu memberikan perhatian lebih kepada pegawai.

Sumber daya manusia yang unggul yang dapat didayagunakan untuk merealisasikan komitmen serta tujuan organisasi merupakan dambaan setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun non pemerintah. Sumber daya manusia semacam ini adalah salah satu keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru, yang hanya akan diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif, selalu bersemangat dan loyal. Untuk mencapai kinerja pegawai yang optimal, maka organisasi harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan pegawai untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal.

Dengan pengembangan kemampuan pegawai akan menciptakan kinerja pegawai yang menunjukkan bahwa apa yang dilakukan pegawai telah sesuai dengan apa yang diprogramkan oleh organisasi. Namun demikian kinerja pegawai akan muncul manakala

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



didukung oleh beberapa faktor baik internal maupun eksternal seperti halnya lingkungan kerja dan lain-lain. Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan umpan balik bagi pekerja itu sendiri untuk selalu aktif melakukan kerjanya secara baik, lebih berinisiatif, berinovasi dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

Keberhasilan tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh peran para pegawainya. Peran penting pegawai atau individu dalam mencapai tujuan organisasi secara implisit dikemukakan oleh James D. Thomson (Organization In Action, 1967) bahwa, organisasi adalah integrasi impersonal dan sangat rasional atas sejumlah spesialis yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah disepakati (Liliweri, 2005:23).

Chester Bernal (The Function of The Executive) dengan Model Teori Keseimbangannya menyatakan bahwa organisasi sebagai sebuah koordinasi kegiatan atau sistem yang menggerakkan dua, tiga orang atau lebih. Untuk meningkatkan aktivitas organisasi maka seluruh anggota organisasi (pegawai) perlu dimotivasi untuk berpartisipasi (Liliweri, 2005:23). Jadi organisasi harus dapat memanfaatkan partisipasi anggota untuk menciptakan ketahanan dan kelangsungan hidup organisasi.

Motivasi pegawai merupakan dorongan dari dalam pegawai maupun lingkungannya untuk melaksanakan kegiatan atas dasar pemenuhan kebutuhan yang diinginkan sehingga mampu mendorong tercapainya tujuan yang diinginkan sebuah organisasi atau lembaga (teori hirarki kebutuhan Maslow dalam Wukir, 2013:120). Selain itu menurut S.P Hasibuan (2013:143) mengatakan bahwa motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Namun kenyataan dilapangan menunjukkan motivasi kerja di Kantor Pelayanan Pajak Kalibata, Jakarta masih rendah, seperti terlihat dari daftar absensi masuk jam kerja ,sbb :

Tabel 1.1
Rekapitulasi kehadiran Pgawai

Pegawai	Absen Masuk			
	TL ₁	TL ₂	TL ₃	TL ₄
Pegawai	14	4	6	0

(sumber: Rekap Absen Bulan Juni 2019)

- TL₁ : Terlambat absen 1-30 menit
- TL₂: Terlambat absen 31-60 menit
- TL₃: Terlambat absen 61-90 menit
- TL₄: Terlambat absen > 90 menit

Dan dari penelitian secara visual terlihat pada saat jam kerja masih ada pegawai yang makan ataupun mengobrol di kantin

Lingkungan kerja yang baik akan membuat pegawai merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaan. Namun demikian saat ini kondisi lingkungan kerja belum terasa nyaman seperti halnya ruang kerja yang kadang terasa panas karena AC yang kurang berfungsi dengan baik, jumlah printer yang kurang mencukupi dan kapasitas ruangan yang terbatas.

Seorang pegawai akan merasa puas jika telah melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan dan menjunjung kesetiaan dan komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan, dalam tugas lainnya, kreativitas dalam pelaksanaan, kerja sama dalam semua anggota organisasi. Dengan model kepemimpinan yang menjadi panutan pegawai, kepribadian yang baik, jujur dan obyektif serta mau memahami kondisi bawahan atau staf akan menjadi ideal jika sikap kepemimpinan yang demokratis tersebut tercipta pada sebuah organisasi. Namun saat ini sikap kepemimpinan yang ada belum



demokratis, kurang peduli dengan kondisi pegawai atau staf, yang dimungkinkan karena kesibukan dan tugas pimpinan yang cukup berat dan menyita waktu.

Dewasa ini arah perubahan sosial menghendaki terciptanya suatu kondisi, tatanan, peluang dan kesempatan bagi masyarakat luas untuk lebih mampu mengembangkan kreativitas dan prakarsanya dalam berbagai bidang kehidupan. Untuk itu, setiap organisasi dituntut untuk lebih peka dan responsif baik terhadap tuntutan dari anggota maupun lingkungannya. Iklim organisasi yang baik akan menciptakan suasana kerja serta semangat (etos) kerja yang baik. Apalagi jika didukung dengan terbentuknya budaya organisasi serta budaya kerja yang dilaksanakan dengan baik. Namun pada kenyataannya saat ini iklim organisasi, budaya kerja maupun budaya organisasi belum tercermin dengan baik dan kondusif yang mengakibatkan kinerja pegawai pada KPP Kalibata Jakarta belum optimal.

Di era pemerintahan yang menganut sistem Otonomi Daerah seperti saat ini, suksesnya pembangunan sangat bergantung pada kualitas dan integritas para pelaksananya. Apabila unsur manusia pelaksana pembangunan ini mempunyai keahlian dan keterampilan atau memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya tentunya kinerja pegawai akan meningkat. Fenomena saat ini justru menunjukkan masih ada beberapa petugas atau fiskus yang kurang memiliki kompetensi dibidangnya sehingga kondisi tersebut dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Kalibata, Jakarta.

Sistem dan birokrasi pemerintahan sekarang ini merupakan sesuatu yang penting dan tidak terlepas dari proses kehidupan masyarakat. Sejarah telah membuktikan bahwa masyarakat sekecil apapun komunitasnya bahkan sebagai individu sekalipun, membutuhkan pelayanan dari pemerintah. Disadari atau tidak, harus diakui banyak sisi kehidupan masyarakat sehari-hari erat hubungannya dengan fungsi-fungsi pemerintahan.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Kantor Pelayanan Pajak Kalibata, Jakarta adalah sebuah organisasi/lembaga yang tidak mungkin terlepas dari tenaga kerja manusia, walaupun aktivitas lembaga tersebut telah mempunyai modal yang cukup besar dan teknologi modern, sebab bagaimanapun majunya teknologi tanpa ditunjang oleh manusia sebagai sumber dayanya maka tujuan lembaga tidak akan tercapai. Dengan demikian maka sumber daya manusia sangat penting untuk diberikan arahan dan bimbingan dari manajemen organisasi/lembaga pada umumnya dan manajemen sumber daya manusia pada khususnya.

Kinerja karyawan (prestasi kerja) Mangkunegara (2009:18) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif. Kinerja seorang pegawai sangat bergantung atau kemungkinan dipengaruhi dari beberapa faktor yang telah diuraikan seperti halnya : motivasi pegawai; disiplin pegawai, lingkungan kerja, kepemimpinan, kompetensi, sarana prasarana, budaya kerja dan lain-lain.

Seorang pegawai yang cakap, mampu, dan terampil belum tentu menjamin kinerja yang baik, kalau moral kerja dan kedisiplinannya rendah. Kondisi tersebut perlu adanya pengawasan yang dilakukan secara intensif. Pengawasan bermanfaat bagi sebuah organisasi karena dapat mendukung terwujudnya tata kerja yang baik dan bersih dari berbagai penyelewengan ataupun penyalahgunaan tugas maupun wewenang. Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Kalibata, Jakarta adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak secara penuh untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas, pokok dan fungsinya. Kaitannya dengan uraian di atas, ada permasalahan mendasar dan menjadi kendala terhadap kinerja pegawai, yaitu faktual problema berupa rendahnya motivasi pegawai, menurunnya disiplin pegawai dan tidak kondusifnya lingkungan kerja.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Perkembangan teknologi dan era global menunjukkan bahwa ada kemajuan baru dimana dinamika serta kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajibannya sebagai warga negara mulai terlihat, hal ini menjadi pendorong meningkatnya tuntutan mereka terhadap perbaikan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan. Dalam hal ini pemerintah dituntut agar mampu mendengar, merespon dan mengakomodasi serta memenuhi berbagai kebutuhan bagi masyarakat.

Selain itu, permasalahan kompetensi pada institusi pemerintah pada umumnya merupakan masalah yang sangat pelik yang perlu diupayakan solusi yang terbaik agar tercapainya peningkatan kinerja pegawai.

Pegawai merupakan salah satu faktor produksi terpenting dalam suatu organisasi, tanpa pegawai organisasi akan kesulitan dalam menjalankan setiap pekerjaan sehingga tujuan dari organisasi akan sulit untuk dicapai. Seorang pegawai dikatakan memiliki kinerja yang tinggi jika beban kerja yang ditetapkan tercapai dan jika realisasi hasil kerja lebih tinggi daripada yang ditetapkan organisasi. Tuntutan-tuntutan yang tidak mampu dikendalikan oleh setiap pegawai ini akan menimbulkan ketegangan dalam diri pegawai sehingga pegawai akan mengalami penurunan kinerja.

Untuk menciptakan kinerja pegawai yang baik, pegawai berusaha untuk mencapai sasaran agar mendapatkan hasil yang maksimal dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan guna mencapai tujuan perusahaan.

Secara organisasi tetap diupayakan pembenahan, pengelolaan yang ditandai dengan perubahan sikap dan perilaku yang diyakini kebenarannya guna membangun sebuah sistem pelayanan yang bersih yang dapat mendorong tercapainya peningkatan kinerja pegawai bagi masyarakat sesuai dengan yang diharapkan. Iklim organisasi yang memberikan pelayanan yang maksimal dengan kepemimpinan profesional, transparan dan jujur akan menciptakan kinerja yang lebih baik, didukung oleh disiplin dan motivasi

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarhang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



kerja akan dapat meningkatkan harkat dan martabat pemerintahan untuk mencapai peningkatan kinerja pegawai.

Kinerja pegawai menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan yang akan dicapai pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat (*public service*). Akuntabilitas kinerja pemerintahan merupakan perwujudan kewajiban instansi pemerintahan untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/ kegagalan pelaksanaan visi dan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan. Selain itu berarti pula sebagai kewajiban organisasi untuk mempertanggungjawabkan kinerja pegawai. Oleh karena itu, maka pengukuran kinerja pegawai merupakan alat yang dapat digunakan setiap organisasi untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan demi efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan tugasnya.

Lingkungan kerja yang baik akan membuat pegawai merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaan. Seorang pegawai akan merasa puas jika telah melaksanakan unsur-unsur yang terdiri atas kesetiaan dan komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan, kedisiplinan dalam tugas lainnya, kreatifitas dalam pelaksanaan, kerja sama dalam semua anggota organisasi, kepemimpinan yang menjadi panutan pegawai, kepribadian yang baik, jujur dan obyektif bekerja serta tanggung jawab terhadap tugasnya.

Hasil pengamatan sementara peneliti menunjukkan bahwa di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Kalibata, Jakarta belum secara keseluruhan pegawainya memiliki kinerja yang baik sesuai dengan yang diharapkan

Beberapa pegawai yang kurang memiliki kompetensi dibidangnya sehingga kondisi tersebut dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai di lingkungan KPP Kalibata Jakarta yang salah satunya disebabkan karena kurangnya edukasi terhadap

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



pegawai tersebut dikarenakan jarang mengikuti pelatihan/pendidikan/In House Training yang diselenggarakan oleh institusi.

Sikap kepemimpinan yang ada belum demokratis, kurang peduli dengan kondisi pegawai atau staf, yang dimungkinkan karena kesibukan dan tugas pimpinan yang cukup berat dan menyita waktu. Sedangkan untuk mencapai tujuan organisasi maka seorang pegawai atau staf sangat membutuhkan pendampingan yang baik dan terarah dari pimpinannya.

Kondisi lingkungan kerja belum terasa nyaman seperti halnya ruang kerja yang kadang terasa panas karena AC yang kurang berfungsi dengan baik, jumlah printer yang kurang mencukupi dan kapasitas ruangan yang terbatas.

Motivasi kerja di KPP Kalibata Jakarta masih rendah, seperti terlihat pada saat jam kerja masih ada pegawai yang membaca koran dan atau mengobrol di kantin.

Pegawai yang kurang bergairah dalam bekerja yang menyebabkan kinerjanya menurun sehingga berdampak pada kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Kalibata Jakarta

Tingkat disiplin kerja sebagian pegawainya masih rendah sebagaimana terlihat pada ketepatan waktu ketika absen kantor, menghadiri Rapat Pembinaan, In House Training, atau acara kantor lainnya. Selain itu masih terdapat beberapa pekerjaan yang penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Seringnya pegawai menunda pekerjaan serta tidak mampu menyelesaikan tugas yang diberikan atasan tepat waktu, hal ini dapat dilihat dari penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai yaitu :

1. Rendahnya motivasi pegawai

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2. Menurunnya disiplin pegawai
3. Kurang kondusifnya lingkungan kerja
4. Kurang kondusifnya iklim organisasi
5. Kurang demokratisnya sikap kepemimpinan
6. Kurang efektifnya pengawasan yang dilakukan
7. Kurang matangnya perencanaan yang dibuat
8. Kurangnya sikap profesionalisme yang dimiliki pegawai
9. Lemahnya pelaksanaan budaya kerja
10. Lemahnya pelaksanaan budaya organisasi
11. Kurangnya sikap kompetensi yang dimiliki pegawai
12. Kurangnya kenyamanan lingkungan kerja
13. Kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pekerjaan
14. Kurangnya kerjasama dalam penyelesaian pekerjaan
15. Kurangnya sosialisasi perpajakan baik intern maupun ekstern

1.2 Pembatasan Masalah

Tingkat kinerja pegawai sangat tergantung pada beberapa faktor, namun menurut peneliti yang paling dominan adalah faktor motivasi pegawai, dan lingkungan kerja. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh motivasi pegawai, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.



1.3 Perumusan Masalah

Adapun yang menjadi pertanyaan penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh Motivasi pegawai terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Kalibata Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Kalibata Jakarta ?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Mengevaluasi tentang pengaruh motivasi pegawai terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Kalibata Jakarta .
2. Mengevaluasi tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Kalibata Jakarta .

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari segi teoritis maupun praktis.

1. Secara teoritis hasil penelitian ini bermanfaat untuk dijadikan rujukan aktual dalam mengembangkan penelitian tentang seberapa besarnya pengaruh motivasi pegawai, disiplin pegawai dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
2. Sedangkan dari aspek praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Kalibata Jakarta dalam membuat kebijakan yang terkait dengan upaya menciptakan kinerja pegawai pada instansi yang

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



bersangkutan dengan memperhatikan motivasi pegawai, disiplin pegawai dan lingkungan kerja.

1.6 Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini dilaporkan dalam bentuk skripsi dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

Bab 1, merupakan bab pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, masalah pokok, tujuan dan manfaat penulisan.

Bab 2, memuat Tinjauan Pustaka ,teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan/landasan dalam menganalisis masalah pokok yang telah dikemukakan, kerangka pikir, dan hipotesis.

Bab 3, memuat uraian tentang metode penelitian dan berisi lokasi penelitian, rancangan penelitian, jenis dan sumber data, variable penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan definisi operasional variabel.

Bab 4, berisi hasil penelitian seperti analisis karakteristik responden, analisis pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan, dan analisis regresi

Bab 5, berisi kesimpulan dan saran-saran yang dianggap perlu dari hasil penelitian ini.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Sesuai dengan pembatasan masalah yang telah dibahas dalam bab sebelumnya bahwa tingkat kinerja pegawai sangat tergantung pada beberapa faktor dan menurut peneliti faktor yang paling dominan adalah faktor motivasi pegawai, dan lingkungan kerja. Berdasarkan hal tersebut dan sesuai dengan judul yang peneliti tulis maka akan disampaikan landasan teori tentang motivasi pegawai, lingkungan kerja dan kinerja pegawai.

2.1.1 Pengertian dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Berdasarkan asal katanya, manajemen berasal dari kata management yang merupakan bentuk nouns dari kata kerja to manage yang bermakna mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola, sehingga manajemen adalah pengurusan, pengaturan, pelaksanaan, pengelolaan. Kata sumber daya manusia merujuk pada pengertian manusia sebagai sumber daya manusia dapat dijabarkan sebagai pengelolaan manusia sebagai sumber daya.

Hasibuan (2003:10) mengemukakan bahwa : ”Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manajemen manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Dengan semikian, fokus yang dipelajari MSDM ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja”

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Ahli manajemen pada awal abad ke dua puluh, Mary Parker Follet, (2003:6) mendefinisikan “manajemen sebagai seni untuk menyelesaikan segala sesuatu melalui orang.” Baru baru ini, ahli teori manajemen terkemuka, Peter Drucker (2003:6), menyatakan bahwa: pekerjaan manajer adalah untuk memberikan arahan kepada organisasi, memimpin, dan memutuskan bagaimana harusnya menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu, Menyelesaikan sesuatu melalui orang dan sumber daya lain, memberikan kepemimpinan, dan pengarahan merupakan hal yang dilakukan oleh manajer

Sedangkan arti Manajemen dari buku manajemen management, Richard L daft “(management) adalah pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi “ management manajemen, Richard L daft (2003 : 6)

Berdasarkan uraian diatas terdapat 2 definisi penting yaitu : (1) keempat fungsi, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengerahan, dan pengendalian, serta (2) pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien. Manajer menggunakan berbagai keterampilan untuk melakukan fungsi ini. Konseptual manajemen, keterampilan manusia, dan teknologi akan dibahas kemudian menunjukkan proses bagaimana manajer menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi.

Setelah memahami fungsi manajemen secara umum, maka selanjutnya akan dijelaskan pengertian Sumber Daya Manusia Untuk lebih menjelaskan pengertian tentang manajemen sumberdaya manusia, penulis akan menguraikannya dari pendapat beberapa ahli, antara lain :

Menurut Newman dan Hodgetts (1998:4), “Human Resources Management (HRM) is the process by which organizations ensure the effective use of their associates in the pursuit of both organizational and individual goals”. “Manajemen sumber daya manusia



adalah suatu proses yang dilakukan suatu organisasi atau perusahaan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia yang ada digunakan secara efektif dalam usaha mencapai tujuan organisasi atau perusahaan serta tujuan individu”

Sementara itu Dessler (1997:2) mengatakan: Human resources management refers to the policies and practices one need to carry out the people or human resources aspects of a management job”. “Manajemen sumber daya manusia mengarah pada kebijakan dan tindakan yang dibutuhkan seseorang (manajer) untuk mengatur atau melaksanakan aspek sumber daya manusia dalam suatu tugas manajemen” Dessler (1972:9)

Jadi, manajemen sumber daya manusia merupakan manajemen yang menitik beratkan perhatiannya kepada faktor produksi manusia dengan segala kegiatannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan investasi yang memegang peranan penting bagi perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia, faktor produksi lain tidak dapat dijalankan dengan maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.1.2 Pengertian Motivasi dan Perbandingan Motivasi Eksternal & Internal

Orang-orang tidak hanya berbeda dalam kemampuan melakukan sesuatu tetapi juga dalam motivasi mereka melakukan hal itu. “Motivasi orang bergantung pada kuat lemahnya motif yang ada. Motif berarti suatu keadaan di dalam diri seseorang (inner state) yang mendorong, mengaktifkan, menggerakkan dan menyalurkan perilaku kearah tujuan” (Koontz, 1990:115)

Peranan manusia dalam mencapai tujuan tersebut sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia bekerja pada suatu organisasi, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja atau dengan



kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Adapun beberapa definisi motivasi dari beberapa para ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Manalung (1982 : 76) mengatakan “Motivasi berarti sesuatu hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Jadi motivasi dapat pula diartikan faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu” Manalung (1982:76)

Menurut As’Ad (1995 : 45) mengatakan: “Motivasi seringkali diartikan dengan istilah dorongan. Dorongan atau tenaga tersebut merupakan jiwa dan jasmani untuk berbuat mencapai tujuan, sehingga motivasi merupakan suatu driving force yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku, dan di dalam pebuatannya itu mempunyai tujuan tertentu”. As’Ad (1995:45)

Menurut Sarwoto (1983 : 135) mengatakan: “Motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan proses pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi secara efisien.” Sarwoto (1983:135)

Dari ketiga definisi tentang motivasi dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi adalah suatu dorongan kebutuhan dan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan dari apa yang dibutuhkannya. Dalam memotivasi karyawan, manager harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan karyawan sehingga karyawan mau bekerja ikhlas demi tercapainya tujuan perusahaan.

2.1.2.1 Tujuan Motivasi

Didalam perusahaan motivasi berperan sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Tujuan dalam memberikan motivasi kerja terhadap karyawan agar karyawan dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Dengan demikian berarti juga mampu memelihara dan meningkatkan moral, semangat dan gairah kerja, karena



dirasakan sebagai pekerjaan yang menantang. program dengan cara ini suatu organisasi dapat mendorong berkembangnya motivasi berprestasi dalam suatu perusahaan, yang akan memacu tumbuh dan berkembangnya persaingan sehat antara individu/tim kerja dalam suatu perusahaan. Tetapi dalam individu setiap manusia tidak semua karyawan termotivasi lewat lingkungan kerjanya yang biasa disebut dengan motivasi eksternal, tetapi ada juga karyawan yang termotivasi dari dalam dirinya sendiri (motivasi internal) tanpa ada motivasi khusus yang dia dapatkan dalam lingkungan kerjanya

2.1.2.2 Perbandingan Motivasi Eksternal & Internal Motivasi Eksternal

Motivasi eksternal menjelaskan kekuatan yang ada di dalam individu yang dipengaruhi oleh faktor internal yang dikendalikan oleh manajer, yaitu meliputi penghargaan, kenaikan pangkat dan tanggung jawab. Motivasi eksternal meliputi faktor pengendalian oleh manajer yang meliputi hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan seperti halnya gaji atau upah, keadaan kerja dan kebijaksanaan perusahaan dan pekerjaan yang mengandung hal-hal seperti penghargaan, pengembangan dan tanggung jawab. Manajer perlu mengenal motivasi eksternal untuk mendapatkan tanggapan yang positif dari karyawannya. Tanggapan yang positif ini menunjukkan bahwa bawahan sedang bekerja demi kemajuan perusahaan. Manajer dapat menggunakan motivasi eksternal yang positif maupun negatif. Motivasi positif merupakan penghargaan atas prestasi yang sesuai, sedangkan motivasi negatif mengenakan sanksi jika prestasi tidak dapat dicapai.

a. Motivasi Internal

Motivasi internal merupakan motivasi yang berasal dari dalam diri seseorang. Efek motivasi terhadap kinerja karyawan akan tercipta jika motivasi internal ini sudah ada. Motivasi internal berperan penting dalam menciptakan prestasi kerja yang tinggi dan terus menerus.

Banyak perlakuan yang dapat dilakukan dalam meningkatkan motivasi internal, antara lain memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi. Memberikan kesempatan melanjutkan pendidikan serta membuka peluang bagi promosi karir, dan sebagainya.

Tabel 2.1
Perbedaan Motivasi Eksternal & Internal dalam lingkungan kerja

Motivasi Eksternal	Lingkungan Kerja 1. Upah gaji yang baik dan layak 2. Kondisi kerja yang baik 3. Supervisi yang baik
Motivasi Internal	Lingkungan Kerja 1. Pekerjaan yang sesuai dengan keinginannya/menyenangkan 2. Pekerjaan yang menarik 3. Pekerjaan yang menantang

Pada tabel diatas adalah pandangan dari William dan Devis (2000 : 253) yang membedakan lingkungan kerja motivasi eksternal dan internal, Berikut aspek-aspek dari lingkungan kerja diatas terdiri dari :

1. Motivasi Eksternal

Pemberian upah/gaji untuk memenuhi kebutuhan fisik minimal maupun untuk kebutuhan hidup minimal. Tanpa upah/gaji yang layak sulit untuk mengharapkan atau bahkan memaksa SDM agar memberikan kontribusi maksimal dalam melaksanakan tugas pokoknya.

Kondisi kerja yang baik, perasaan puas dan senang dalam bekerja dilingkungan organisasi, sangat dipengaruhi oleh kondisi kerja, baik yang bersifat fisik/material

maupun psikis/non material. Kondisi kerja yang bersifat fisik menyangkut factor sarana dan prasarana, seperti luas ruangan termaksud penataan dalam ruangan, ketersediaan perlengkapan dan peralatan kerja yang mutahir dan lain-lain.

Sedangkan factor psikis/non material mengenai antara hubungan atasan dengan bawahan yang lain. Supervisi yang baik sebagai kegiatan mengamati, menilai dan membantu SDM agar bekerja secara efektif dan efisien, merupakan salah satu kegiatan perilaku organisasi, karena tujuan untuk terus menerus memperbaiki, meningkatkan dan menyempurnakan keterampilan dalam bekerja. William B. Werther Jr dan Keith Devis (2000 : 253)

2. Motivasi Internal

Pekerjaan yang menyenangkan, pekerjaan yang bebas dari tekanan dan paksaan, disamping mudah atau tidak rumit melaksanakannya. Namun pekerjaan yang berat dan kompleks juga akan menyenangkan, jika dikerjakan dalam suasana kerja yang saling bantu membantu dan tolong menolong atau dalam suasana kerjasama yang efektif dan efisien.

Pekerjaan yang menarik, setiap SDM akan menyenangi bekerja dalam bidang yang sesuai dengan potensi, latar belakang pengalaman, pendidikan, keterampilan dan keahlian atau profesionalisme yang dikuasainya. Kesesuaiannya itu membuat pekerjaannya dirasakan menarik karena mencakup sesuatu yang sudah dikenal dan dipahaminya.

Pekerjaan yang menantang, motivasi kerja tidak saja timbul karena pekerjaan yang menyenangkan, tetapi juga yang menantang untuk mencapai suatu prestasi, sebagai sukses yang diinginkan oleh setiap pekerja (SDM). Dengan kata lain pekerjaan yang menantang cenderung akan menimbulkan motivasi berprestasi melalui kemampuan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



berkompetensi secara sehat dalam arti jujur dan sportif, sejalan dengan kemampuan bekerjasama yang efektif dan efisien. William dan Devis (2000 : 253)

2.1.2.3 Teori Motivasi Menurut Para Ahli

Teori-teori motivasi yang akan dikemukakan berikut ini merupakan hal penting, karena teori motivasi ini dapat memudahkan bagi manajemen perusahaan untuk dapat menggerakkan dan mendorong dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada para karyawan.

Maslow (dalam Handoko, 2007:256) mengatakan bahwa:“Manusia akan didorong untuk memenuhi kebutuhan yang paling kuat sesuai waktu, keadaan dan pengalaman yang bersangkutan mengikuti hirarki. Dalam tingkatan ini, kebutuhan pertama yang harus dipenuhi terlebih dahulu adalah kebutuhan fisiologis, seperti balas jasa, istirahat dan sebagainya. Setelah kebutuhan pertama dipuaskan, kebutuhan yang lebih tinggi berikutnya akan menjadi kebutuhan utama, yaitu kebutuhan akan keamanan dan rasa aman. Kebutuhan ketiga akan muncul setelah kebutuhan kedua terpuaskan.”

Selanjutnya adalah tiga teori spesifik yang merupakan penjelasan yang paling baik untuk motivasi pegawai adalah: (Robbins, Stephen P.Judge, Timothy A. 2008,209-216).

1. Teori Motivasi Klasik

Teori motivasi Frederick Winslow Taylor dinamakan teori motivasi klasik, Frederick Winslow memandang bahwa memotivasi para karyawan hanya dari sudut pemenuhan kebutuhan biologis saja. Kebutuhan biologis tersebut dipenuhi melalui gaji atau upah yang diberikan, baik uang ataupun barang, sebagai imbalan dari prestasi yang telah diberikannya. Frederick Winslow menyatakan bahwa : “Konsep dasar teori ini adalah orang akan bekerja bilamana ia giat, bilamana ia mendapat imbalan materi yang mempunyai kaitan dengan tugas-tugasnya, manajer menentukan bagaimana tugas

dikerjakan dengan menggunakan sistem intensif untuk memotivasi para pekerja, semakin banyak mereka berproduksi semakin besar penghasilan mereka”.

2. Teori Motivasi Abraham Maslow

Abraham Maslow dalam Mangkunegara (2012:61) mengemukakan teori motivasi yang dinamakan Maslow's Needs Hierarchy Theory / A Theory of Human Motivation atau teori Motivasi Hierarki kebutuhan Maslow. Teori Motivasi Abraham Maslow mengemukakan bahwa teori hierarki kebutuhan mengikuti teori jamak, yakni seseorang berperilaku dan bekerja, karena adanya dorongan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan. Abraham Maslow berpendapat, kebutuhan yang diinginkan seseorang itu berjenjang, artinya jika kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, kebutuhan tingkat kedua telah terpenuhi, muncul kebutuhan tingkat ketiga dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan kelima. Jenjang/hierarki kebutuhan menurut Abraham Maslow, yakni:

a) Physiological needs (kebutuhan fisik dan biologis)

Kebutuhan untuk mempertahankan hidup, yang termasuk dalam kebutuhan ini adalah kebutuhan akan makan, minum, dan sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan fisik ini merangsang seseorang berperilaku dan bekerja dengan giat.

b) Safety and security needs (kebutuhan keselamatan dan keamanan).

Kebutuhan tingkat kedua menurut Maslow adalah kebutuhan keselamatan. Kebutuhan ini mengarah kepada dua bentuk.

c) Affiliation or Acceptance Needs (kebutuhan sosial)

Kebutuhan sosial dibutuhkan karena merupakan alat untuk berinteraksi sosial, serta diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakat lingkungannya. Pada dasarnya manusia normal tidak akan mau hidup menyendiri seorang diri di tempat terpencil, ia selalu membutuhkan hidup berkelompok.

- d) Esteem or status needs (kebutuhan akan penghargaan) adalah kebutuhan akan penghargaan dari karyawan dan masyarakat lingkungannya. Idealnya prestise timbul karena adanya prestasi, tetapi tidak selamanya demikian. Akan tetapi perlu juga diperhatikan oleh pimpinan bahwa semakin tinggi kedudukan seseorang dalam masyarakat atau posisi seseorang dalam suatu organisasi, semakin tinggi pula prestisenya. Prestasi dan status dimanifestasikan oleh banyak hal yang digunakan sebagai simbol status itu.
- e) Self Actualization (aktualisasi diri)
 Kebutuhan aktualisasi adalah kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan/luar biasa. Kebutuhan ini merupakan realisasi lengkap potensi seseorang secara penuh. Keinginan seseorang untuk mencapai kebutuhan sepenuhnya dapat berbeda satu dengan yang lainnya. Pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh para pimpinan perusahaan yang menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.
3. Teori Motivasi dari Frederick Herzberg
 Frederick Herzberg yang dikutip oleh Siagian (2004 : 164) mengemukakan teori motivasi dua faktor atau Herzberg's Two Factors Motivation Theory atau sering juga disebut teori motivasi kesehatan (factor Higienis). Menurut Frederick Herzberg orang menginginkan dua macam faktor kebutuhan yaitu:

Tabel 2.2
Teori Motivasi “Dua Faktor Frederick Herzberg”

Faktor Ekstrinsik	Faktor Intrinsik
-------------------	------------------

<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan dan Administrasi 2. Supervisi 3. Gaji / Upah 4. Hubungan antar pribadi 5. Kondisi Kerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberhasilan 2. Pengakuan / Penghargaan 3. Pekerjaan itu sendiri 4. Tanggung jawab 5. Pengembangan
--	---

Sumber : Siagian (2004 : 164)

4. Teori Motivasi Prestasi dari Mc.Clelland

Mc.Clelland mengemukakan teorinya yaitu Mc.Clelland Achievement Motivation Theory atau teori Motivasi Prestasi Mc.Clelland. Mc.Clelland berpendapat bahwa karyawan mempunyai cadangan energi potensial. Bagaimana energi ini dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan motivasi seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia.

Indikator bagi motivasi kerja menurut Flipppo dalam Hasibuan (2012:163) adalah sebagai berikut :

1. Upah yang layak
2. Kesempatan untuk maju
3. Promosi
4. Pengakuan sebagai individu
5. Keamanan
6. Tempat kerja yang baik
7. Penerimaan oleh kelompok
8. Perlakuan yang wajar
9. Pengakuan atas prestasi

Motivasi merupakan bagian dari fungsi operasional manajemen yaitu integrasi, motivasi sangat dibutuhkan di setiap perusahaan baik swasta maupun pemerintah,



karena dengan adanya motivasi yang diberikan perusahaan dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, peneliti membuat sebuah kesimpulan (kajian terhadap konsep dan teori) bahwa motivasi tidak cukup memenuhi kebutuhan makan, minum dan pakaian saja. Akan tetapi orang juga mengharapkan pemuasan kebutuhan biologis dan psikologis orang tidak dapat hidup bahagia. Semakin tinggi status seseorang dalam perusahaan, maka motivasi mereka semakin tinggi dan hanya pemenuhan jasmaniah saja. Semakin ada kesempatan untuk memperoleh kepuasan material dan non material dari hasil kerjanya, semakin bergairah seseorang untuk bekerja dengan mengerahkan kemampuan yang dimilikinya.

2.1.2.4 Dimensi Motivasi Pegawai

Adapun Dimensi dari motivasi pegawai menurut Maslow (dalam Handoko, 2012:256), yaitu :

1. Kebutuhan Pokok dengan indikator :

- fisiologi
- sosiologi
- rasa aman

2. Kebutuhan Pelengkap

- penghargaan
- aktualisasi

2.1.3. Lingkungan Kerja

2.1.3.1. Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Alex S. Nitisemito (2013:97) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang



diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya.

Menurut Sedarmayati (2001:1) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai berikut :
“Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok”.

Lingkungan kerja yang memadai bagi karyawannya dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja dan akhirnya menurunkan motivasi kerja karyawan. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Sims and Kroeck (1994: 939-947) suggest that work environment consists of: decision making, warmth, risk, openness, reward and organizational structure.

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja (Isyandi, 2004:134).

Menurut Simanjuntak (2003:39) lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Sedangkan menurut Mardiana, (2005:78) lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Dari beberapa pendapat di atas, dapat peneliti sintesiskan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja

2.1.3.2. Teori Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti dalam Wulan (2011:21) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua faktor yaitu faktor lingkungan kerja fisik dan faktor lingkungan kerja non fisik.

1. Faktor Lingkungan Kerja Fisik
 - a. Pewarnaan
 - b. Penerangan
 - c. Udara
 - d. Suara bising
 - e. Ruang gerak
 - f. Keamanan
 - g. Kebersihan
2. Faktor Lingkungan Kerja Non Fisik
 - a. Struktur kerja
 - b. Tanggung jawab kerja
 - c. Perhatian dan dukungan pemimpin
 - d. Kerja sama antar kelompok
 - e. Kelancaran komunikasi

Sedangkan menurut Suwatno dan Priansa (2011:163) secara umum lingkungan kerja terdiri dari lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja psikis.

1. Faktor Lingkungan Fisik



Faktor lingkungan fisik adalah lingkungan yang berada disekitar pekerja itu sendiri. Kondisi di lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang meliputi:

a. Rencana Ruang Kerja

Meliputi kesesuaian pengaturan dan tata letak peralatan kerja, hal ini berpengaruh besar terhadap kenyamanan dan tampilan kerja karyawan.

b. Rancangan Pekerjaan

Meliputi peralatan kerja dan prosedur kerja atau metode kerja, peralatan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kesehatan hasil kerja karyawan.

c. Kondisi Lingkungan Kerja

Penerangan dan kebisingan sangat berhubungan dengan kenyamanan para pekerja dalam bekerja. Sirkulasi udara, suhu ruangan dan penerangan yang sesuai sangat mempengaruhi kondisi seseorang dalam menjalankan tugasnya.

d. Tingkat Visual Privacy dan Acoustical Privacy

Dalam tingkat pekerjaan tertentu membutuhkan tempat kerja yang dapat memberi privasi bagi karyawannya. Yang dimaksud privasi disini adalah sebagai “keleluasaan pribadi” terhadap hal-hal yang menyangkut dirinya dan kelompoknya. Sedangkan acoustical privacy berhubungan dengan pendengaran.

2. Faktor Lingkungan Psikis

Faktor lingkungan psikis adalah hal-hal yang menyangkut dengan hubungan sosial dan keorganisasian. Kondisi psikis yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah:

a. Pekerjaan Yang Berlebihan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Pekerjaan yang berlebihan dengan waktu yang terbatas atau mendesak dalam penyelesaian suatu pekerjaan akan menimbulkan penekanan dan ketegangan terhadap karyawan, sehingga hasil yang didapat kurang maksimal.

b. Sistem Pengawasan Yang Buruk

Sistem pengawasan yang buruk dan tidak efisien dapat menimbulkan ketidakpuasan lainnya, seperti ketidak stabilan suasana politik dan kurangnya umpan balik prestasi kerja.

c. Frustrasi

Frustrasi dapat berdampak pada terhambatnya usaha pencapaian tujuan, misalnya harapan perusahaan tidak sesuai dengan harapan karyawan, apabila hal ini berlangsung terus menerus akan menimbulkan frustrasi bagi karyawan.

d. Perubahan-Perubahan Dalam Segala Bentuk

Perubahan yang terjadi dalam pekerjaan akan mempengaruhi cara orang-orang dalam bekerja, misalnya perubahan lingkungan kerja seperti perubahan jenis pekerjaan, perubahan organisasi, dan pergantian pemimpin perusahaan.

e. Perselisihan Antara Pribadi Dan Kelompok

Hal ini terjadi apabila kedua belah pihak mempunyai tujuan yang sama dan bersaing untuk mencapai tujuan tersebut. Perselisihan ini dapat berdampak negatif yaitu terjadinya peselisihan dalam berkomunikasi, kurangnya kekompakan dan kerjasama. Sedangkan dampak positifnya adalah adanya usaha positif untuk mengatasi perselisihan ditempat kerja, diantaranya: persaingan, masalah status dan perbedaan antara individu.

Lingkungan kerja fisik maupun psikis keduanya sama pentingnya dalam sebuah organisasi, kedua lingkungan kerja ini tidak bisa dipisahkan. Apabila sebuah perusahaan hanya mengutamakan satu jenis lingkungan kerja saja, tidak akan tercipta lingkungan



kerja yang baik, dan lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien dan akan menyebabkan perusahaan tersebut mengalami penurunan produktivitas kerja dan memunculkan ketidakpuasan kerja bagi para pegawai.

Lingkungan kerja dapat dibagi menjadi beberapa bagian atau bisa disebut juga aspek pembentuk lingkungan kerja, bagian-bagian itu bisa diuraikan sebagai berikut (Simanjuntak, 2003:39) :

1. Pelayanan Kerja

Pelayanan karyawan merupakan aspek terpenting yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan terhadap tenaga kerja. Pelayanan yang baik dari perusahaan akan membuat karyawan lebih bergairah dalam bekerja, mempunyai rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, serta dapat terus menjaga nama baik perusahaan melalui produktivitas kerjanya dan tingkah lakunya. Pada umumnya pelayanan karyawan meliputi beberapa hal yakni:

- a. Pelayanan makan dan minum
- b. Pelayanan kesehatan
- c. Pelayanan kamar kecil/kamar mandi ditempat kerja, dan sebagainya

2. Kondisi Kerja

Kondisi kerja karyawan sebaiknya diusahakan oleh manajemen perusahaan sebaik mungkin agar timbul rasa aman dalam bekerja untuk karyawannya, kondisi kerja ini meliputi penerangan yang cukup, suhu udara yang tepat, kebisingan yang dapat dikendalikan, pengaruh warna, ruang gerak yang diperlukan dan keamanan kerja karyawan.

3. Hubungan Karyawan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Hubungan karyawan akan sangat menentukan dalam menghasilkan produktivitas kerja. Hal ini disebabkan karena adanya hubungan antara motivasi serta semangat dan kegairahan kerja dengan hubungan yang kondusif antar sesama karyawan dalam bekerja, ketidakserasian hubungan antara karyawan dapat menurunkan motivasi dan kegairahan yang akibatnya akan dapat menurunkan produktivitas kerja

Berdasarkan beberapa teori diatas, dapat disintesisakan bahwa lingkungan kerja adalah kondisi yang ada disekitar pekerja / karyawan yang dapat mendukung semangat sehingga karyawan/pegawai merasa puas.

2.1.3. Kinerja Pegawai

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja karyawan (prestasi kerja) menurut Mangkunegara (2009:18) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif.

Pendapat Mangkunegara di atas dapat disintesisakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan tugas pokoknya,

Sedangkan, menurut Siswanto dalam Muhammad Sandy, (2015:11) kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Rivai dalam Muhammad Sandy, (2015:12) memberikan pengertian bahwa :
“kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan

berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama”.

Pendapat di atas dapat peneliti sintesiskan bahwa kinerja merupakan keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan standar dalam periode tertentu.

Pengertian kinerja menurut Stephen Robbins yang diterjemahkan oleh Harbani Pasolong (2007 : 176) Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengertian kinerja menurut Moheriono (2012:95) : “Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat ditafsirkan bahwa kinerja karyawan erat aitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu.

2.1.3.2. Standar Kinerja

Menurut Abdullah, (2014:114) standar kinerja merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi, dan merupakan pembanding (benchmark) atau tujuan atau target tergantung pada pendekatan yang diambil. Standar kerja yang baik harus realistis, dapat diukur dan mudah dipahami dengan jelas sehingga bermanfaat baik bagi organisasi maupun para karyawan.

Standar kinerja menurut Wilson Bangun (2012:53) adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupakan pembanding

(benchmark) atas tujuan atau target yang ingin dicapai, sedangkan hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standar kinerja.

Sedangkan fungsi standar kinerja sebagaimana yang dijelaskan Abdullah (2014:115) memiliki fungsi antara lain :

1. Sebagai tolok ukur (benchmark) untuk menentukan keberhasilan dan ketidak berhasilan kinerja ternilai.
2. Memotivasi karyawan agar bekerja lebih keras untuk mencapai standar. Untuk menjadikan standar kinerja yang benar-benar dapat memotivasi karyawan perlu dikaitkan dengan reward atau imbalan dalam sistem kompensasi.
3. Memberikan arah pelaksanaan pekerjaan yang harus dicapai, baik kuantitas maupun kualitas.
4. Memberikan pedoman kepada karyawan berkenaan dengan proses pelaksanaan pekerjaan guna mencapai standar kinerja yang ditetapkan.

Agar dapat digunakan sebagai tolok ukur (benchmark), maka standar kinerja harus memiliki persyaratan-persyaratan tertentu. Persyaratan-persyaratan standar kinerja sebagaimana yang dijelaskan Abdullah (2014:115-116) antara lain :

1. Terdapat hubungan yang relevan dengan strategi organisasi.
2. Mencerminkan keseluruhan tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.
3. Memperhatikan pengaruh faktor-faktor di luar kontrol karyawan.
4. Memperhatikan teknologi dan proses produksi.
5. Sensitif, dapat membedakan antara kinerja yang dapat diterima dan yang tidak dapat diterima.
6. Memberikan tantangan kepada karyawan.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



7. Realistis, dapat dicapai oleh karyawan.
8. Berhubungan dengan waktu pencapaian standar.
9. Dapat diukur dan ada alat ukur untuk mengukur pencapaian standar.
10. Standar harus konsisten.
11. Standar harus adil.
12. Standar harus memenuhi ketentuan undang-undang dan peraturan ketenagakerjaan.

Penilaian kinerja diperlukan guna mengukur keberhasilan kerja yang dilakukan oleh pegawai. Terdapat kurang lebih 2 (dua) syarat utama yang diperlukan guna melakukan penilaian kinerja yang efektif, yaitu:

- 1) adanya kriteria kinerja yang dapat diukur secara objektif
- 2) adanya objektivitas dalam proses evaluasi

(Gomes, 2003:136) Sondang Siagian (2008:223-224) menjelaskan bahwa bagi individu penilaian kinerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya.

Sedangkan bagi organisasi, hasil penilaian kinerja sangat penting dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem balas jasa, serta berbagai aspek lain dalam proses manajemen sumber daya manusia.

Berdasarkan kegunaan tersebut, maka penilaian yang baik harus dilakukan secara formal berdasarkan serangkaian kriteria yang ditetapkan secara rasional serta diterapkan secara objektif serta didokumentasikan secara sistematis. Dengan demikian, dalam melakukan penilaian atas prestasi kerja para pegawai harus terdapat interaksi positif dan kontinyu antara para pejabat pimpinan dan bagian kepegawaian.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Untuk mempertegas dan memperjelas bagaimana penilaian kinerja dalam suatu organisasi dapat menghasilkan individu-individu yang berkualitas maka Malayu S P Hasibuan (dalam Yani, 2012:118) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah menilai rasio dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap karyawan.

Menurut Simamora (2004:458) penilaian kinerja adalah suatu proses dengannya suatu organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan dapat memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka serta memungkinkan perusahaan untuk mengetahui seberapa baik seseorang karyawan bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi. Terdapat beberapa indikator penilaian kinerja yaitu:

- 1) **Loyalitas**
Setiap karyawan yang memiliki tingkat loyalitas yang tinggi pada perusahaan-perusahaan dimana mereka akan diberikan posisi yang baik. Hal ini dapat dilihat melalui tingkat absensi ataupun kinerja yang mereka miliki.
- 2) **Semangat kerja**
Perusahaan harus menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang kondusif. Hal ini akan meningkatkan semangat kerja karyawan dalam menjalankan tugas pada suatu organisasi.
- 3) **Kepemimpinan**
Pimpinan merupakan leader bagi setiap bawahannya, bertanggung jawab dan memegang peranan penting dalam mencapai suatu tujuan. Pimpinan harus mengikutsertakan karyawan dalam mengambil keputusan sehingga karyawan memiliki peluang untuk mengeluarkan ide, pendapat, dan gagasan demi keberhasilan perusahaan.
- 4) **Kerja sama**

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarrah mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Pihak perusahaan perlu membina dan menanamkan hubungan kekeluargaan antara karyawan sehingga memungkinkan karyawan untuk bekerja sama dalam lingkungan perusahaan.

5) Prakarsa

Prakarsa perlu dibina dan dimiliki baik itu dalam diri karyawan ataupun dalam lingkungan perusahaan.

6) Tanggung jawab

Tanggung jawab harus dimiliki oleh setiap karyawan baik bagi mereka yang berada pada level jabatan yang tinggi atau pada level yang rendah.

7) Pencapaian target

Dalam pencapaian target biasanya perusahaan mempunyai strategi-strategi tertentu dan masing-masing.

Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja bagi perusahaan Belarmino (2013,62-63)

antara lain:

1) Evaluasi antar individu dalam organisasi

Penilaian kinerja bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.

2) Pengembangan dari diri setiap individu dalam organisasi

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan yang memiliki kinerja rendah yang membutuhkan pengembangan baik melalui pendidikan formal maupun pelatihan.

3) Pemeliharaan sistem

Berbagai sistem yang ada dalam organisasi memiliki sub sistem yang saling berkaitan antara satu sub sistem dengan sub sistem lainnya, oleh karena itu perlu dipelihara dengan baik.

4). Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang. Hal ini berkaitan dengan pengambilan keputusan.

Menurut Werther dan Davis dalam Suwatno, et al, (2011:196) dalam buku manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis penilaian kinerja mempunyai beberapa tujuan dan manfaat bagi perusahaan dan karyawan yang dinilainya, antara lain:

1. Performance Improvement

Memungkinkan karyawan dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.

2. Compensation Adjustment

Membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.

3. Placement Decision

Menentukan promosi, transfer dan demotion.

4. Training and Development Needs

Mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan agar kinerja mereka lebih optimal.

5. Career Planning and Development

Memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.

6. Staffing Process Deficiencies

Mempengaruhi prosedur perekrutan karyawan.



7. Informational Inaccuracies and Job-Design Errors
Mengetahui ketidaktepatan informasi dan kesalahan perancangan pekerjaan.
8. Equal Employment Opportunity
Kesempatan yang sama dalam pekerjaan.
9. External Challenges
Tantangan-tantangan eksternal.
10. Feedback
Umpan balik bagi karyawan dan perusahaan.
Syarat efektifnya penilaian kinerja menurut Cascio dalam Suwatno, et al, (2011:196) dalam Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis antara lain:

1. Penilai (assessor)
2. Keterkaitan (relevance)
3. Kepekaan (sensitivity)
4. Keterandalan (reliability)
5. Kepraktisan (practicallity)
6. Dapat diterima (acceptability).

2.1.3.3 Dimensi Kinerja

Dimensi dan Indikator Kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (BPKP dalam Abdullah, 2014:145).

Sementara itu menurut Lohman (2003) dalam Abdullah (2014:145) indikator kinerja adalah suatu variabel yang digunakan untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektivitas dan efisiensi proses atau operasi dengan berpedoman pada target-target dan tujuan organisasi.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Dalam pandangan lain, Moeheriono (2012:108) mendefinisikan indikator kinerja sebagai berikut:

- a. Indikator kinerja adalah nilai atau karakteristik tertentu yang digunakan untuk mengukur output atau outcome suatu kegiatan.
- b. Indikator kinerja adalah alat ukur yang dipergunakan untuk menentukan derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan yang dicapai pegawai maka perlu adanya pengukuran kinerja seperti yang dikemukakan oleh Agus Dharma (2014:24) bahwa hampir semua pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kuantitas, berkaitan dengan jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai.
2. Kualitas, berkaitan dengan mutu yang dihasilkan baik berupa kerapian kerja dan ketelitian kerja atau tingkat kesalahan yang dilakukan pegawai.
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai apa tidak dengan waktu yang direncanakan.

Menurut Surya Dharma (2012: 83), mengemukakan bahwa indikator kinerja sebagai berikut :

1. Konsisten
2. Tepat
3. Menantang
4. Dapat diukur
5. Dapat dicapai
6. Disepakati
7. Dihubungkan dengan waktu
8. Berorientasikan kerja kelompok

Dimensi dan indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang diutarakan oleh Mangkunegara (2011:61) yang dibagi kedalam lima dimensi dan sepuluh indikator, yaitu :

1. Dimensi Kuantitas Kerja

Dimensi kuantitas kerja diukur dua indikator yaitu:

- a. Kecepatan
- b. Kemampuan

2. Dimensi Kualitas dari hasil

Dimensi kualitas kerja diukur dengan menggunakan tiga indikator, yaitu:

- a. Kerapian
- b. Ketelitian
- c. Hasil Kerja

3. Dimensi Kerja Sama

Dimensi kerja sama diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu:

- a. Jalinan kerja sama
- b. Kekompakan

4. Dimensi Tanggung Jawab

Dimensi tanggung jawab diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu:

- a. Hasil kerja
- b. Mengambil keputusan

5. Dimensi Inisiatif

Dimensi inisiatif diukur dengan menggunakan satu indikator yaitu kemampuan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.3

Penelitian Terdahulu

No	Sumber	Nama Variable	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
----	--------	---------------	-----------------------	------------------



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

1	Dudung Juhana (2013)	Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, Kinerja	Objek : Pegawai Dikes Cimahi Jumlah Sample: 90 orang Alat Analisis: Regresi Linear Berganda Sederhana	Terbukti ada pengaruh yang signifikan antara motivasi, disiplin dan lingkungan kerja terhadap kinerja Pegawai di Dikes Kota Cimahi.
2	AA Gde Oka Pramadita Ida Bagus Oka Ketut Surya (2015)	Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, Kinerja	Objek: Karyawan PLN Distribusi Denpasar, Bali Jumlah Sample: 137 karyawan Alat Analisis: Regresi Linear Berganda	Analisis membuktikan variable motivasi, disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan PT PLN Distr. Denpasar Bali
3	Harry Murti, Veronika Agustini Srimulyani (2013)	Motivasi, Kepuasan Kerja, Kinerja	Objek : Pegawai PDAM Kota Madiun Jumlah Sample: 155 orang Alat Analisis: Regresi Linear Sederhana	Motivasi berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja, motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
4	Heri Supriyanto, M. Djudi Mukzam (2018)	Motivasi, Lingkungan Kerja, Kinerja	Objek: Karyawan LPP RRI Stasiun Malang Jumlah Sample : 61 karyawan Alat Analisis: Regresi Linear Berganda	Hasil hitung secara simultan diketahui peningkatan motivasi kerja karyawan dan lingkungan kerja yang terjadi di lembaga tersebut secara bersama sama yang diikuti dengan meningkatnya kinerja karyawan
5	Olivia Theodora (2015)	Motivasi, Kinerja	Objek: Karyawan PT Sejahtera Motor Gemilang Surabaya Jumlah Sample : 110 karyawan Alat Analisis : Regresi Linear Berganda	Diduga Motivasi existence tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Diduga Motivasi relatedness mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Diduga Motivasi growth mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan
6	Syarah Amalia, Mahendra Fakri	Motivasi, Kinerja	Objek: Karyawan PT	Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

	(2016)		Gramedia Asri Media ,Bintaro Jumlah Sample : 51 karyawan Alat Analisis : Regresi Linier sederhana	
7	Hendry Wijaya,Emi Susanty (2017)	Lingkungan kerja,Kinerja	Objek: Pegawai Pemda Kab. Musi Banyuasin Jumlah Sample : 39 pegawai Alat Analisis : Analisis Regresi Linier Sederhana	Ada hubungan secara signifikan antara lingkungan kerja dengan kinerja pegawai.
8	Laras Tri Saputri,Achmad Fudholi,Sumarni (2014)	Motivasi,Budaya Kerja,Kinerja	Objek: Karyawan RSUP Dr.Soeradji Tirtonegoro, Klaten Jumlah Sample : 85 karyawan Alat Analisis : Analisis Regresi Berganda	Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan motivasi dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan di RSUP Dr.Soeradji Tirtonegoro,Klaten
9	Kiki Cahaya Setiawan (2015)	Motivasi,Kinerja	Objek: Karyawan Level Pelaksana PT Pusri Palembang Jumlah Sample : 250 karyawan Alat Analisis : Path Analysis	Motivasi Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan level pelaksana di PT Pusri Palembang
10	Nela Pima Rahmawati,Bambang Swasto,Arik Prasetya (2014)	Lingkungan kerja fisik,lingkungan kerja non fisik,Kinerja Karyawan	Objek: Karyawan KPP Pratama Malang Utara Jumlah Sample : 79 karyawan Alat Analisis : Regresi Linier Berganda	Hasil analisis linier berganda menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik dan non fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan KPP Pratama Malang Utara.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu di atas menunjukkan bahwa faktor motivasi sangat dominan dalam mempengaruhi produktivitas kerja selain faktor yang lain



yaitu lingkungan kerja. Atas hasil penelitian terdahulu tersebut maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian yang sama namun dengan lokasi penelitian yang berbeda.

2.3. Kerangka Pemikiran

Pengaruh motivasi pegawai terhadap kinerja pegawai Motivasi pegawai berdasarkan teori dari Maslow dalam Handoko (2007:256) mengatakan bahwa manusia akan didorong untuk memenuhi kebutuhan yang paling kuat sesuai waktu, keadaan dan pengalaman yang bersangkutan mengikuti hirarki. Dalam tingkatan ini, kebutuhan pertama yang harus dipenuhi terlebih dahulu adalah kebutuhan fisiologis, seperti balas jasa, istirahat dan sebagainya. Setelah kebutuhan pertama dipuaskan, kebutuhan yang lebih tinggi berikutnya akan menjadi kebutuhan utama, yaitu kebutuhan akan keamanan dan rasa aman. Kebutuhan ketiga akan muncul dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan kelima. Jenjang/hierarki kebutuhan menurut Abraham Maslow, yakni kebutuhan fisik dan biologis, kebutuhan keselamatan dan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan dan aktualisasi diri.

Motivasi pegawai berdasarkan teori dari Frederick Herzberg yang dikutip oleh Siagian (2004 : 164) mengemukakan teori motivasi dua faktor atau Herzberg's Two Factors Motivation Theory atau sering juga disebut teori motivasi kesehatan (factor Higienis). Menurut Frederick Herzberg orang menginginkan dua macam faktor kebutuhan yaitu:

1. Faktor Ekstrinsik yang meliputi : kebijaksanaan dan administrasi, supervisi, gaji/upah, hubungan antar pribadi dan kondisi kerja.
2. Faktor Intrinsik yang meliputi : keberhasilan, pengakuan /penghargaan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan pengembangan.

Dari kedua teori tersebut peneliti melakukan penelitian berdasarkan teori dari



Maslow dalam Handoko (2007:256) yang menyebutkan bahwa jenjang/hierarki kebutuhan menurut Abraham Maslow ada lima, yakni kebutuhan fisik dan biologis, kebutuhan keselamatan dan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan dan aktualisasi diri.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa dimensi dan indikator dari motivasi pegawai menurut Maslow (dalam Handoko, 2007:256), yaitu :

1. Kebutuhan pokok dengan indikator : fisiologi, sosiologi dan rasa aman
 2. Kebutuhan Pelengkap dengan indikator : penghargaan dan aktualisasi
- Motivasi pegawai merupakan dorongan yang ada dari pegawai maupun karena pengaruh lingkungan. Jika motivasi pegawai terhadap pekerjaannya tinggi, maka dapat diprediksikan bahwa perilakunya akan bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi sehingga kinerja pegawai tersebut akan meningkat. Dengan demikian motivasi pegawai diduga berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kalibata..

Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Lingkungan kerja berdasarkan teori dari Sedarmayanti dalam Wulan (2011:21) mendefinisikan lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Sedangkan menurut Alex S. Nitisemito dalam Nuraini (2013:97) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya.

Dari kedua teori tersebut peneliti melakukan penelitian berdasarkan teori dari Sedarmayanti (2011:21) dan menyimpulkan bahwa dimensi dan indikator dari lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu:

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



1. Faktor lingkungan kerja fisik dengan indikator : pewarnaan, penerangan, udara, suara bising, ruang gerak, keamanan dan kebersihan.
2. Faktor lingkungan kerja non fisik dengan indikator : struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pemimpin, kerja sama antar kelompok dan kelancaran komunikasi.

Lingkungan kerja yang memadai bagi karyawannya dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja dan akhirnya menurunkan motivasi kerja karyawan. Sehingga jika lingkungan sekitar tempat bekerja cukup nyaman tentunya kinerja akan naik, begitu pula sebaliknya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja diduga berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kalibata.

Pengaruh motivasi pegawai, dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Kinerja karyawan (prestasi kerja) menurut Mangkunegara (2009:18) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif.

Pendapat Mangkunegara di atas dapat disintesis bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan tugas pokoknya.

Sedangkan, menurut Siswanto dalam Muhammad Sandy, (2015:11) kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Dari kedua teori tersebut peneliti melakukan penelitian berdasarkan teori dari Mangkunegara (2009;18) yang dibagi kedalam lima dimensi dan sepuluh indikator, yaitu

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



:

1. Dimensi Kuantitas Kerja

Dimensi kuantitas kerja diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu kecepatan dan kemampuan.

2. Dimensi Kualitas dari hasil

Dimensi kualitas kerja diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu kerapian, ketelitian dan hasil kerja.

3. Dimensi Kerja Sama

Dimensi kerja sama diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu jalinan kerja sama dan kekompakan.

4. Dimensi Tanggung Jawab

Dimensi tanggung jawab diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu hasil kerja dan mengambil keputusan.

5. Dimensi Inisiatif

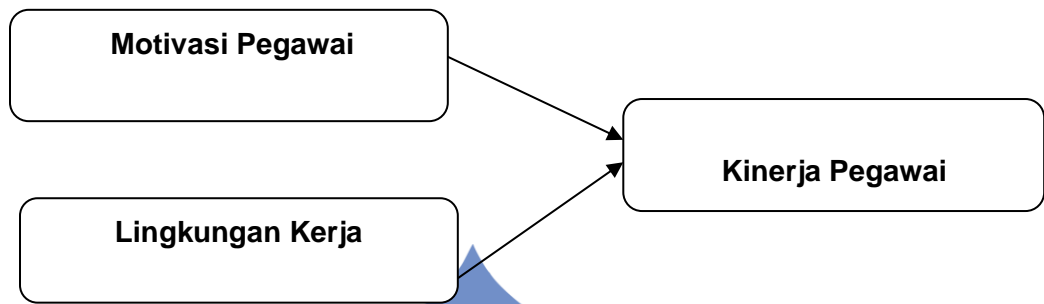
Dimensi inisiatif diukur dengan menggunakan satu indikator yaitu kemampuan.

Berdasarkan uraian di atas bahwa kinerja pegawai perlu ditunjang oleh motivasi pegawai yang tinggi, disiplin pegawai yang baik dan lingkungan kerja yang kondusif. Dengan demikian maka motivasi pegawai, disiplin pegawai dan lingkungan kerja secara bersama-sama diduga berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada KPP Jakarta Kalibata.

2.4. Model Penelitian

Berdasarkan uraian dan penjelasan di atas, model penelitian yang digunakan adalah relasional karena menggunakan 2 (dua) variabel yang berpengaruh yaitu X_1 dan X_2 terhadap Y , dan model penelitian yang dibuat dimaksudkan untuk mengetahui hubungan ataupun pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen seperti halnya disajikan pada gambar 2-1 sebagai berikut :

Gambar 2-1 : Kerangka Pemikiran



2.5. Hipotesis

Hipotesis adalah proposisi yang sudah dirumuskan sedemikian rupa dan sementara diterima untuk diuji kebenarannya. Dengan kata lain, hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara dari masalah yang diteliti. Adapun, hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Motivasi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kalibata.

Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kalibata.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian yang meliputi aktivitas penyebaran kuesioner (angket) dan observasi (pengamatan) dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kalibata, Jalan TMP Kalibata, Jakarta Selatan. KPP ini berada di bawah wilayah Kantor Wilayah DJP Jakarta Khusus.

Tabel 3.1.
Rencana penelitian

Kegiatan	Juni 2019				Juli 2019				Agustus 2019			
	II	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Penelitian Pendahuluan	■	■	■	■								
Penyusunan Skripsi		■	■	■	■	■	■	■				
Pengumpulan Data			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Analisis Data							■	■	■	■	■	■
Pelaporan									■	■	■	■

3.2 Desain Penelitian

Pada bab metode penelitian ini, desain penelitian harus dilakukan dengan baik sehingga hasil penelitian dapat dekat dengan kenyataannya (*precision*) dengan tingkat probabilitas keyakinan (*confidence*) yang tinggi. Suatu penelitian harus mampu menarik kesimpulan yang dilakukan secara obyektif, dan hasil penelitian ilmiah akan memberikan hasil dan konklusi yang obyektif jika tidak dipengaruhi oleh faktor subyektif peneliti. Melaporkan hasilnya secara *parsimony* yaitu penelitian ilmiah mempunyai kemudahan di dalam menjelaskan hasil penelitiannya. Temuan penelitian dapat digeneralisasi.

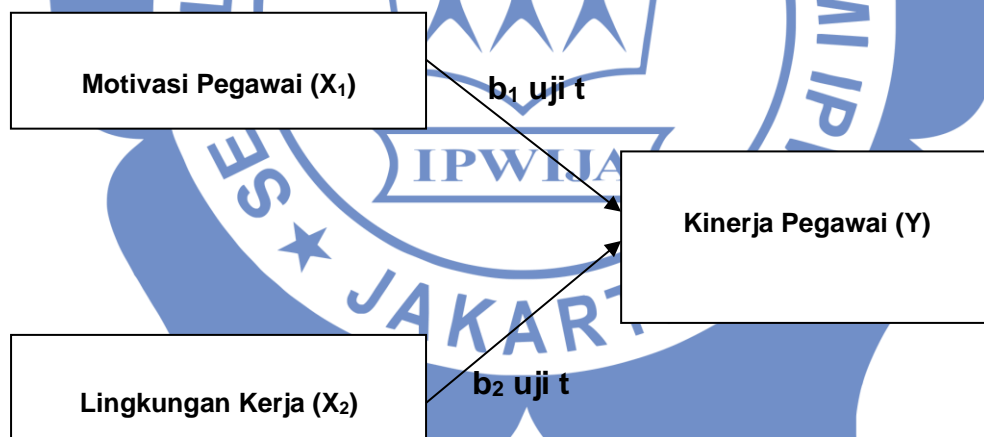
Berdasarkan hal diatas, penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data *numerical* atau angka yang

diperoleh dengan metode statistik serta dilakukan pada penelitian inferensial atau dalam rangka pengujian hipotesis sehingga diperoleh signifikansi hubungan antara variabel yang diteliti.

Pendekatannya adalah survey dengan membuat kuesioner sebagai instrumen penelitian, diharapkan penelitian yang dilakukan dapat memberikan gambaran yang sistematis dan faktual mengenai fakta-fakta, ciri-ciri, sifat serta hubungan dari fenomena yang diselidiki. Hubungan dimaksud adalah hubungan sebab akibat yang dibangun oleh suatu teori yang relevan yang berfungsi untuk menjelaskan, memprediksi dan mengontrol suatu fenomena atau gejala.

Kerangka teori yang dibangun ditampilkan dalam gambar sebagai berikut :

Gambar 3-1 : Model Konseptual



3.3 Operasionalisasi Variabel

Nilai karakteristik suatu elemen merupakan nilai-nilai variabel, misalnya variabel harga adalah karakteristik dari suatu barang dan berubah-ubah menurut waktu atau berbeda menurut tempat namun tetap dapat diukur. Pada penelitian yang peneliti lakukan variabel yang digunakan adalah variabel bebas berupa Motivasi Pegawai (X_1), dan Lingkungan Kerja (X_2). Sedangkan variabel terikatnya adalah Kinerja Pegawai (Y).



Motivasi pegawai berdasarkan teori dari Maslow dalam Handoko (2007:256) mengatakan bahwa manusia akan didorong untuk memenuhi kebutuhan yang paling kuat sesuai waktu, keadaan dan pengalaman yang bersangkutan mengikuti hirarki. Dalam tingkatan ini, kebutuhan pertama yang harus dipenuhi terlebih dahulu adalah kebutuhan fisiologis, seperti balas jasa, istirahat dan sebagainya. Setelah kebutuhan pertama dipuaskan, kebutuhan yang lebih tinggi berikutnya akan menjadi kebutuhan utama, yaitu kebutuhan akan keamanan dan rasa aman. Kebutuhan ketiga akan muncul dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan kelima. Jenjang/hierarki kebutuhan menurut Abraham Maslow, yakni kebutuhan fisik dan biologis, kebutuhan keselamatan dan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan dan aktualisasi diri.

Lingkungan kerja berdasarkan teori dari Sedarmayanti dalam Wulan (2011:21) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua faktor yaitu faktor lingkungan kerja fisik dan faktor lingkungan kerja non fisik. Adapun dimensi dan indikator dari lingkungan kerja menurut Sedarmayanti dalam Wulan (2011:21) sebagaimana dijelaskan dalam tabel 3-1.

Kinerja karyawan (prestasi kerja) menurut Mangkunegara (2009:18) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif.

Adapun dimensi dan indikator dari kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2009:18) sebagaimana dijelaskan dalam tabel 3-1 dan berikut ini adalah kisi-kisi variabel penelitian sebagaimana dituangkan dalam kuesioner yang dibagikan kepada para responden yaitu:

Tabel 3-2 : Kisi-Kisi Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan (Kuesioner)	Jumlah Butir
----------	---------	-----------	------------------------	--------------



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Motivasi Pegawai (X₁) Sumber : <i>Maslow dalam Handoko (2007:256)</i>	1.Kebutuhan Pokok	- Fisiologi	1. Saya bekerja karena desakan kebutuhan pokok sehari-hari.	3
		2. Sosiologi	2. Saya bekerja untuk memberi nafkah keluarga saya.	
			3. Menurut saya pendidikan anak sudah menjadi kebutuhan pokok bagi keluarga.	
			4. Pendidikan tinggi dapat dianggap menjadi kebutuhan sosiologi menurut saya.	3
			5. Kendaraan bermotor di era sekarang menurut saya menjadi bagian dari kebutuhan sosiologi karena digunakan untuk mendukung pekerjaan.	
		3. Rasa aman	6. Keinginan menabung menurut saya menjadi kebutuhan pokok keluarga.	
			7. Untuk memenuhi rasa aman, lembaga tempat saya bekerja memberikan jaminan hari tua berupa pensiun.	4
		4.Penghargaan	8. Kesehatan dijamin oleh lembaga demi memenuhi rasa aman.	
	2.Kebutuhan Pelengkap		9. Tunjangan keluarga memberikan rasa aman menurut saya dalam bekerja.	
			10. Mengikuti asuransi dalam asuransi menurut saya akan berdampak pada rasa aman bagi pegawai.	
			11. Jika seorang pegawai berprestasi, pimpinan perlu memberikan penghargaan dalam bentuk insentif.	3
		5. Aktualisasi	12. Penghargaan tidak selalu harus dengan pemberian materi kepada pegawai yang berprestasi menurut saya.	



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

			<p>13. Memberikan penghargaan dengan bonus dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai.</p> <p>14. Saya menunjukkan kemampuan lebih saya agar di segani oleh rekan kerja saya.</p> <p>15. Aktualisasi diri menurut saya menjadi salah satu kebutuhan yang harus dimiliki oleh pegawai agar terdorong bekerja lebih baik.</p>	2
<p>Lingkungan Kerja (X₂)</p> <p>Sumber : Sedarmayanti (2011:21)</p>	<p>1.Faktor Lingkungan Fisik</p>	<p>1. Pewarnaan</p>	<p>1.</p> <p>2. Menurut saya sebaiknya ruang kantor, dindingnya menggunakan cat dengan warna yang cerah.</p>	1
		<p>2.Penerangan</p>	<p>3. Jika lampu ruang kerja tidak terlalu terang akan mengganggu pegawai dalam membaca sehingga dapat mengganggu pelaksanaan tugas.</p>	1
		<p>3. Udara</p>	<p>4. Udara yang wangi dapat membuat lingkungan kerja menjadi nyaman sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai.</p>	1
		<p>4. Suara bising</p>	<p>5. Menurut saya suara bising tidak mengganggu suasana kerja sehingga tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja pegawai.</p>	1
		<p>5. Ruang gerak</p>	<p>6. Sebagai pegawai saya merasa ruang gerak kurang bebas karena ruangan kerja kurang luas.</p>	1
		<p>6. Keamanan</p>	<p>7. Menurut saya sistem keamanan lebih</p>	1
		<p>7. Kebersihan</p>		
	<p>1. Struktur</p>			



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

2. Faktor Lingkungan Non Fisik	kerja	<p>8. Menurut saya setiap meja pegawai harus disediakan bak sampah agar kebersihan ruang kerja tetap terjaga.</p> <p>9. Struktur kerja yang dibuat pimpinan tidak sesuai karena tidak melibatkan unsur pegawai dalam penyusunannya.</p> <p>10. Struktur kerja sebaiknya disesuaikan dengan latar belakang pendidikan dan kemampuan pegawai.</p> <p>11. Menurut saya tanggung jawab kerja lebih banyak ada di tingkat pimpinan.</p> <p>12. Pegawai harus bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukannya.</p> <p>13. Tugas pimpinan hanya memberikan perintah kepada pegawai agar melaksanakan tugas tersebut.</p> <p>14. Perhatian dan dukungan pimpinan dapat memberikan dorongan kepada pegawai untuk bekerja lebih baik.</p> <p>15. Menurut saya untuk memperoleh hasil yang optimal perlu kerjasama dengan rekan kerja yang lain.</p> <p>16. Komunikasi yang baik diperlukan untuk memperlancar tugas yang harus dilaksanakan.</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p>	
	2.Tanggung jawab	3. Perhatian dan dukungan pemimpin		
	4. Kerja sama antar kelompok	5. Kelancaran komunikasi		



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan (Kuesioner)	Jumlah Butir
Kinerja Pegawai (Y) Sumber : <i>Mangkunegara (2011:61)</i>	1.Kuantitas Kerja	a.Kecepatan	1. Kecepatan saya dalam pelaksanaan kerja lebih baik dari rekan kerja.	2
		b.Kemampuan	2. Laporan hasil kerja yang saya buat lebih cepat dari waktu yang ditentukan	2
	2.Kualitas	a. Kerapian	3. Saya memiliki kemampuan yang baik dalam menterjemahkan perintah atasan.	2
		b.Ketelitian	4. Rata-rata rekan kerja memiliki kemampuan terbatas melaksanakan tugasnya.	2
		c.Hasil kerja	5. Menurut saya kerapian merupakan bagian dari tugas pokok semua pegawai.	2
	3.Kerja Sama	a.Jalinan kerja sama	6. Kerapian tidak hanya dalam berpakaian, namun juga dalam menyusun laporan.	1
		b.Kekompakan	7. Menurut saya ketelitian dalam mengerjakan tugas menjadi paling penting dalam bekerja.	1
		a. Hasil kerja	8. Hasil kerja pegawai menurut saya menjadi	1

	4. Tanggung Jawab	b. Mengambil keputusan	prioritas dalam penilaian PPKPNS 9. Kerjasama yang dilakukan menurut saya belum optimal.	1
	5. Inisiatif	a. Kemampuan	10. Kekompakan tim merupakan bentuk kerjasama 11. Hasil kerja setiap pegawai menjadi tanggung jawab masing-masing pegawai 12. Hasil kerja yang baik akan berdampak pada renumerasi yang diberikan.	1 2
			13. Dalam kondisi darurat, menurut saya pengambilan keputusan tetap ditangan pimpinan	1
			14. Kemampuan setiap pegawai berbeda-beda adalah hal yang biasa. 15. Kemampuan pegawai sebaiknya ditingkatkan dengan dorongan dari pimpinan	2

3.4 Populasi, Sample dan Metode Sampling

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (1997:57) bahwa populasi adalah : "wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Jadi, populasi merupakan seluruh unit atau komponen sesuatu yang menjadi obyek penelitian.

Suharsimi Arikunto (2004), menyatakan "apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika

jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih". Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai KPP Jakarta Kalibata yang berjumlah 147 orang.

3.4.2 Sample

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan cara rumus slovin (Mulyanto dan Wulandari, 2010), dengan margin error 10% yaitu sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana : n = Jumlah sampel minimal
 N = Jumlah Populasi
 e = Level of error 10%

Maka peneliti dalam menentukan sampel menggunakan rumus slovin, yang dimana sample yang digunakan memiliki ketentuan, jumlah karyawan yaitu berjumlah 147 orang, maka sampel yang kita ambil menggunakan rumus slovin dengan batas kesalahan 10% berarti memiliki tingkat akurasi 90% adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$\begin{aligned} n &= 147 / (1+147(0,1)^2) \\ &= 147/ (1+147(0,01)) \\ &= 147/(1+1,47) \\ &= 147/2,47 \\ &= 59,51 \text{ dibulatkan menjadi } 60 \end{aligned}$$

Selanjutnya, populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3-2, sedangkan penentuan jumlah sample menggunakan sistem pembobotan jumlah responden:

:

Jumlah Populasi di Seksi terkait X Nilai Sample Perhitungan Slovin
Jumlah Populasi Seluruh Pegawai

Tabel 3-3 : Tabel Populasi dan Sampel Berdasarkan Seksi

No.	Nama Seksi	Jumlah Populasi	Jumlah sample
1.	Kepala Kantor	1	0
2.	Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal	11	4
3.	Seksi Pengolahan Data dan Informasi	4	2
4.	Seksi Pelayanan	12	5
5.	Seksi Penagihan	6	3
6.	Seksi Pemeriksaan	5	2
7.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	12	5
8.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	10	4
9.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	11	4
10.	Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	10	4
11.	Fungsional Pemeriksa Pajak	65	27
		147	60

3.5. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1 Teknik Kuesioner

Teknik kuesioner (penyebaran angket) adalah suatu cara pengajuan pernyataan tertulis serta pilihan jawabannya kepada para responden yang menjadi sampel penelitian. Kuesioner penelitian berfungsi sebagai instrumen pengumpulan data primer (data yang langsung dari sumbernya).

Penyusunan struktur pertanyaan serta jawabannya menggunakan Format Skala

Likert yang dikembangkan oleh Renis Likert. Tentang Format Skala likert, J. Supranto (2003:86) menjelaskan sebagai berikut :

Tabel 3-4 :
Format Jawaban Tipe Likert

Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
(SS)	(S)	(KS)	(TS)	(STS)
5	4	3	2	1

2. Observasi

Observasi (pengamatan) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian yaitu KPP Jakarta Kalibata. Dengan cara ini peneliti berupaya memahami situasi dan kondisi obyektif permasalahan yang diteliti. Pengamatan langsung dimaksud akan membentuk persepsi dan interpretasi terhadap situasi permasalahan yang menjadi obyek penelitian

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah suatu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengkaji atau mengutip berbagai teori, pendapat, data dari sejumlah buku, dokumen dan bahan-bahan rujukan lainnya yang dianggap relevan dan mendukung topik dan keperluan penelitian serta proses pembahasan.

3.6 Instrumentasi Variable Penelitian

3.6.1 Pengujian Kualitas Instrumen

Pengujian kualitas instrumen dilakukan untuk menguji layak atau tidaknya instrumen yang dibuat dan digunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian. Pengujian kualitas instrumen ini meliputi pengujian validitas instrumen dan pengujian reliabilitas instrumen, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

3.6.1.1 Pengujian validitas instrumen

Validitas merupakan derajat ketepatan (kesahihan) yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Teknik analisis yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment*, yaitu dengan mengkorelasikan skor item dengan skor totalnya. Menurut Sugiyono (2008:212), rumus yang umum digunakan yaitu :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

x = Jumlah skor tiap butir

y = Jumlah skor total seluruh butir

Salah satu teknik analisis pengujian validitas instrumen adalah dengan SPSS (*Statistic Program for Social Science*) adalah menggunakan analisis *Alpha-Cronbach's*. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung hasil SPSS dengan r tabel *Pearson Product Moment* dengan n (butir) dan taraf signifikansi yang ditentukan, yaitu 5%.



Ketentuan pengujian adalah apabila r hitung hasil SPSS lebih besar daripada r tabel, itu berarti butir instrumen yang diujicobakan valid sehingga layak digunakan untuk mengumpulkan data, dan sebaliknya jika lebih kecil maka tidak valid.

3.6.1.2 Pengujian reliabilitas instrumen

Reliabilitas adalah derajat ketepatan atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen penelitian. Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi belah dua (*split half*) dari Spearman Brown, dengan rumus seperti dikemukakan Sugiyono (2008:149) berikut :

$$r_1 = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Keterangan :

r_1 = reliabilitas internal seluruh instrumen.

r_b = korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua.

Suatu instrumen variabel dikatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas bernilai positif. Makin besar nilai koefisien reliabilitas menunjukkan makin handal instrumen variabel tersebut.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan output nilai *Alpha-Cronbach's* dengan nilai r tabel dengan taraf signifikansi 5%. Ketentuan uji adalah jika nilai alpha lebih besar daripada r tabel, maka instrumen dianggap reliabel.

Pengolahan dan analisis data dalam pengujian validitas dan reliabilitas instrumen adalah menggunakan SPSS (*Statistic Program for Social Science*), dengan langkah-langkah operasional berpedoman pada Sumartiningsih et. al. (2007:45).

3.1. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.1.1. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linier ganda. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan analisis verifikatif yaitu regresi linier ganda. Analisis deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan data penelitian. Analisis regresi linier ganda digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen dengan tipe data metrik (Interval atau Rasio). Analisis regresi linier ganda didahului uji persyaratan analisis yaitu uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik digunakan untuk membuktikan bahwa model persamaan regresi linier ganda dapat diterima secara ekonometrika karena memenuhi penaksiran BLUE (Best Linier Unbiased Estimator) artinya penaksiran tidak bias, linier dan konsisten. Uji asumsi terdiri dari uji normalitas, linieritas, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas, yang dapat dijelaskan sebagai berikut (Mulyanto dan Wulandari, 2010: 181):

1. Uji Normalitas

Normalitas harus terpenuhi yang menunjukkan bahwa data variabel penelitian berasal dari data variabel yang berdistribusi normal. Normalitas data pada analisis regresi linier ganda dalam penelitian ini dilakukan secara grafik yaitu menggunakan Normal P-P Plot. Normalitas terpenuhi jika titik-titik pada grafik Normal P-P Plot menyebar di sekitar dan mengikuti garis diagonal grafik.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas yaitu adanya korelasi yang sangat kuat antar variabel bebas tidak diharapkan sehingga pengujian dilakukan untuk memastikan tidak terjadi multikolinieritas yang menunjukkan variabel bebas satu dengan lainnya setara (independen). Tidak terjadinya multikolinieritas atau terpenuhi uji pengujian dilakukan dengan melihat nilai VIF dan Tolerance yaitu jika:

- Nilai tolerance seluruh variabel independen mendekati angka 1 dan atau lebih besar daripada 0.2
 - Nilai VIF seluruh variabel independen berada di seputar angka 1 dan tidak boleh lebih dari 10.
3. Uji Asumsi Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi autokorelasi dimana pengujian dilakukan dengan melihat nilai Durbin-Watson hasil pengolahan data dibandingkan dengan nilai d_l dan d_u pada Durbin-Watson tabel dengan kriteria sebagai berikut:

- $1.21 < DW < 1.65$ = tidak dapat disimpulkan
- $2.35 < DW < 2.79$ = tidak dapat disimpulkan
- $1.65 < DW < 2.35$ = tidak terjadi autokorelasi
- $DW < 1.21$ dan $DW > 2.79$ = terjadi autokorelasi

4. Uji Asumsi Heteroskedastisitas
- Heteroskedastisitas tidak diharapkan sehingga pengujian dilakukan untuk membuktikan bahwa model persamaan regresi ganda tidak memiliki masalah heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan secara grafis yaitu dengan melihat titik - titik pada grafik scatter plot. Apabila titik - titik tersebar acak tidak membentuk suatu pola tertentu seperti segitiga, segiempat, lengkung yang beraturan dan sebagainya maka uji asumsi ini terpenuhi.

3.1.2. Uji Kelayakan model

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji kelayakan model yaitu menganalisa kemampuan model persamaan regresi linier ganda dalam menjelaskan pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Kalibata. Hipotesis statistic yang diajukan adalah sbb:



$H_0 = 0$: model tidak baik/ tidak layak

$H_a \neq 0$: model baik/layak

Uji kelayakan model menggunakan Analisis Koefisien Determinasi R Square yaitu untuk menganalisis kemampuan variable independen X_1 dan X_2 dalam menjelaskan variabilitas variable Y dalam model persamaan regresi yang dihasilkan dalam analisis. Hasil analisis berupa nilai koefisien determinasi R Square (R^2) yang menunjukkan berapa persentase kontribusi dari variable X_1 dan X_2 pada model dalam menjelaskan variabilitas nilai dari variable.

3.1.3. Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh yang jelas dan dapat dipercaya dari variable independen terhadap variable dependen. Maka dapat diambil suatu kesimpulan untuk menerima atau menolak hipotesis yang diajukan.

a. Model Persamaan Regresi Linier Berganda

Model persamaan regresi linier ganda dengan dua variable independen dan satu variable dependen adalah sbb

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

X_1 = Motivasi

X_2 = Lingkungan Kerja

Y = Kinerja

A = Konstanta

b_1 = Koefisien Regresi X_1 (Motivasi)

b_2 = Koefisien Regresi X_2 (Lingkungan Kerja)

b. Uji t

Persamaan regresi yang diperoleh dalam suatu proses perhitungan tidak selalu baik untuk mengestimasi nilai variable terikat. Untuk mengetahui apakah

persamaan regresi yang dihasilkan untuk mengestimasi nilai variable dependen baik atau tidak baik , dapat dilakukan dengan mengetahui uji signifikansi parameter individual (Uji Statistik $-t$). Hasil uji signifikansi parameter individual digunakan untuk mengetahui apakah variable independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara individual berpengaruh terhadap nilai variable dependen, dengan $\alpha = 5\%$ (Ghazali, 2015). Kriteria pengujian berdasarkan probabilitas sebagai berikut : Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan uji-t. Pengujian hipotesis dalam penelitian sebanyak dua kali sesuai dengan hipotesis penelitian.

1. Uji hipotesis pertama

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Kalibata Pengaruhnya

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t yaitu membandingkan nilai probabilitas ($\text{sig } t$) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- Jika $\text{Sig } t < \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_1a diterima, artinya terdapat pengaruh motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Kalibata Pengaruhnya
- Jika $\text{Sig } t > \alpha$, maka H_0 diterima dan H_1a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Kalibata Pengaruhnya

2. Uji hipotesis kedua

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

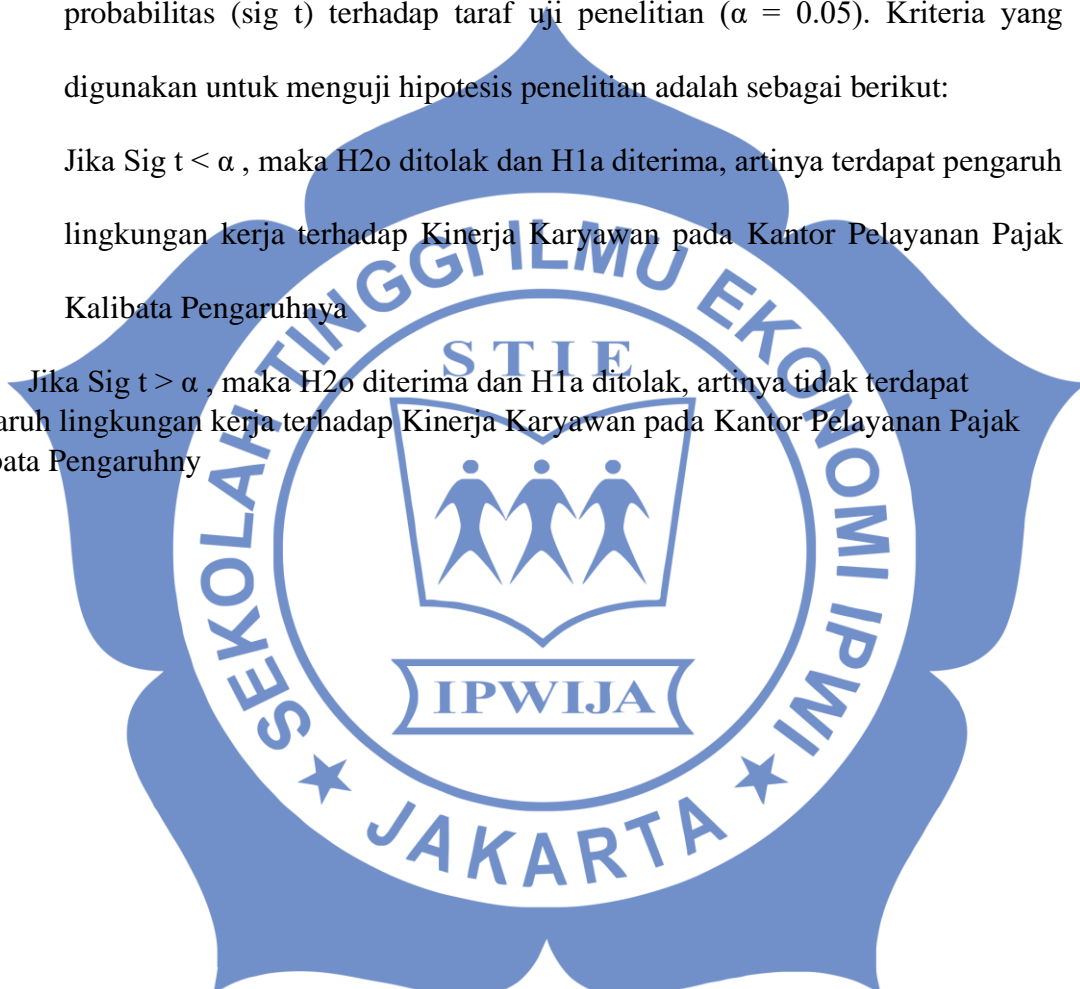
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Kalibata.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t yaitu membandingkan nilai probabilitas (sig t) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- Jika $\text{Sig } t < \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Kalibata Pengaruhnya
- Jika $\text{Sig } t > \alpha$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Kalibata Pengaruhnya



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

