

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam suatu sistem operasi organisasi, potensi sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang paling penting dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu organisasi perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin. Sebab kunci sukses organisasi bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana saja. Tapi faktor manusia merupakan faktor yang terpenting pula. Perkembangan mutu sumber daya manusia semakin penting keberadaanya. Hal ini mengingat bahwa organisasi yang mempekerjakan sumber daya manusia, menginginkan suatu hasil dan manfaat yang baik dan dapat mengikuti perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam organisasi.

Setiap organisasi pasti mengharapkan suatu lingkungan kerja yang selalu bersih, rapih, dan masing- masing orang mempunyai konsistensi dan disiplin diri, sehingga mampu mendukung terciptanya tingkat efisiensi dan produktifitas yang tinggi di organisasi. Program 5R terdiri Ringkas, Rapih, Resik,Rawat dan Rajin, program 5R merupakan salah satu alat yang efektif untuk meningkatkan kebiasaan positif para pekerja, meningkatkan kualitas, penataan dan pembersihan tempat kerja.

Komitmen menjadi salah satu fondasi sekaligus aset berharga yang dimiliki organisasi. Dimana komitmen sebagai salah satu dasar penentu arah

kedepannya organisasi nanti akan dibawa kemana. Apakah akan dijadikan sebagai organisasi yang maju dan berkembang atau sebaliknya. Salah satu kunci keberhasilan organisasi di era globalisasi saat ini adalah sejauh mana orang-orang atau warga organisasi secara sinergis mampu berkontribusi positif, baik dalam perencanaan maupun dalam proses pengimplementasian tugas dan tanggung jawab sebagai warga organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Komitmen wajib dimiliki oleh pegawai yang bekerja di dalam organisasi. Apabila dalam organisasi pegawai tidak memiliki komitmen maka akan sulit untuk mencapai tujuan yang diharapkan bagi organisasi tersebut. Komitmen dapat menjadi dasar utama yang harus dimiliki oleh pegawai ketika ia bekerja.

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberadaan organisasi. Membentuk organisasi yang memiliki hubungan baik antar pegawai maupun dengan atasan adalah tugas pimpinan dalam menjaga komitmen bawahannya. Organisasi harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan komunikasi yang baik sehingga bisa menimbulkan semangat kerja karyawan. Melalui komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari ditempat kerja, masyarakat, atau dimanapun manusia berada. Komunikasi sangat penting dalam kehidupan manusia, karena harus diakui bahwa manusia tidak bisa hidup tanpa komunikasi karena manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain. Dengan berkomunikasi secara efektif maka kegiatan-kegiatan yang sering dilakukan manusia bisa berjalan dengan baik.

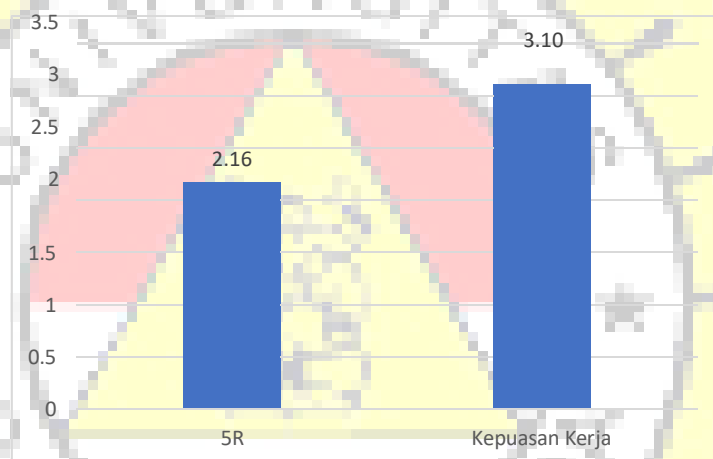
Tanpa adanya komunikasi dengan baik mengakibatkan tidak teraturan dalam melakukan kegiatan sehari-hari baik itu di dalam organisasi dan dimanapun manusia itu berada.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan individu, industri, maupun masyarakat. Arti penting kepuasan kerja bagi individu adalah penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup seseorang.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cakung Satu adalah lembaga pelaksana Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sub Bagian Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu terdapat masalah organisasi berupa rendahnya 5r, komitmen organisasi dan komunikasi pegawai yang masih kurang. Dilihat dari 5r tersebut masih kurang berjalan dengan baik karena didalam organisasi banyaknya kertas-kertas yang menumpuk sehingga tidak tertata dengan rapih, selain itu ketika mencari data/file diperlukan waktu yang cukup lama, karena banyak data/file yang tertumpuk dan sudah tidak

digunakan menjadi satu. Serta banyaknya kertas-kertas berserakan yang menjadi tidak resik, dari segi kerajinan pegawai masih kurang adanya kesadaran baik dari segi peraturan kantor dan menjaga kebersihan ruangan kerjanya.

Dibawah ini terdapat data hasil observasi dari pernyataan diatas, penulis melakukan survei kepada 21 responden pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cakung Satu. Sebagai data observasi pertama dengan menyebar beberapa kuesioner mengenai 5R, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja.



**Gambar 1.1**  
**Grafik 5R dan Kepuasan Kerja**

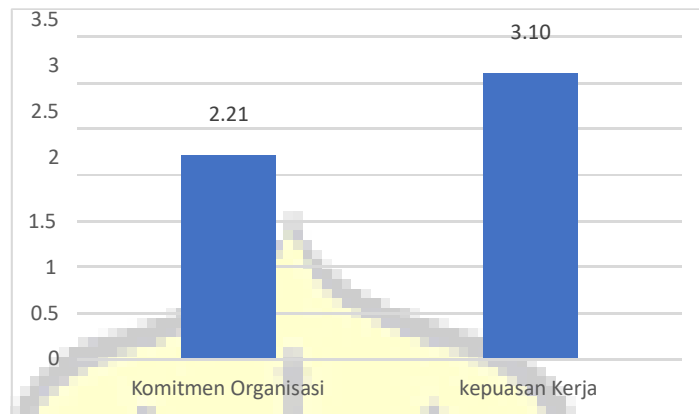
Berdasarkan grafik diatas mengenai 5r dan kepuasan kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu, dari jawaban 21 responden tentang 5r mencapai rata-rata 2,16 yang mengindikasikan 5r tersebut tergolong tidak baik. Sementara tentang kepuasan kerja mencapai rata-rata 3,10 yang mengindikasikan baik.

Permasalahan lainnya yaitu komitmen kerja pegawai dalam organisasi tersebut pada saat membuat surat tugas keluar kantor dalam pengajuan surat

tugas tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang tertera dalam surat tugas. selain itu pada saat jam kerja ada beberapa para pegawai yang tidak berada di tempat tanpa keterangan yang jelas, kemudian pada pengajuan cuti tidak sesuai dengan waktu yang diajukan.

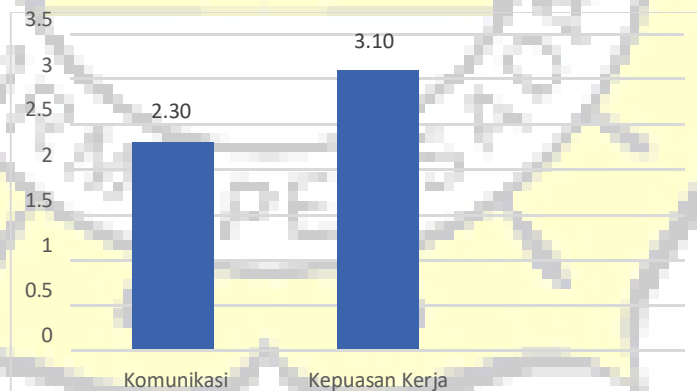
Adapun permasalahan lainnya yaitu komunikasi dimana didalam suatu organisasi pegawai serta atasan kurang adanya komunikasi yang baik sehingga pegawai kurang memahami arahan yang diberikan oleh atasan ketika diberikannya suatu perintah dalam mengerjakan tugas yang diberikan. serta kurangnya diberikan kesempatan dalam menyampaikan suatu pendapatnya, selain itu untuk antar sesama pegawai dalam komunikasinya masih kurang baik karena didalam setiap pekerjaan cenderung memiliki rasa bersaing akibatnya ketika ingin meminta bantuan mengalami kesulitan serta masing- masing dalam menjalankan setiap aktivitasnya. Kemudian untuk hal berdiskusi atau memecahkan suatu masalah terjadinya perbedaan pendapat khususnya antara bagian seksi dalam berkomunikasi hal ini menjadi komunikasi kurang berjalan dengan baik.

Kepuasan kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama cukup baik dilihat dari upah dan tunjangan yang didapat sesuai harapan serta pegawai diberikan kebebasan dalam melakukan suatu tindakan untuk menyelesaikan pekerjaan. Pekerjaan yang diterima sesuai dengan kemampuan atau keahlian karyawan.



**Gambar 1.2**  
**Grafik Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja**

Berdasarkan grafik diatas mengenai komitmen organisasi dan kepuasan kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu, dari 21 responden tentang komitmen organisasi mencapai rata-rata 2,21 yang mengindikasikan komitmen organisasi tersebut tergolong tidak baik. Sementara tentang kepuasan kerja mencapai rata-rata 3,10 yang mengindikasikan baik.



**Gambar 1.3**  
**Grafik Komunikasi dan Kepuasan Kerja**

Berdasarkan grafik diatas mengenai komunikasi dan kepuasan kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu, dari 21 responden

tentang komunikasi mencapai rata-rata 2,30 yang mengindikasikan komunikasi tersebut tergolong tidak baik. Sementara tentang kepuasan kerja mencapai rata-rata 3,10 yang mengindikasikan baik.

Dari latar belakang masalah yang ditemukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu maka dapat disimpulkan permasalahan yang terjadi adalah 5r, komitmen organisasi dan komunikasi. Mengenai 5r mencapai nilai rata-rata 2,16 yang mengidentifikasi tergolong tidak baik karena didalam organisasi banyaknya kertas-kertas yang menumpuk sehingga tidak tertata dengan rapih, selain itu ketika mencari data/file diperlukan waktu yang cukup lama, karena banyak data/file yang tertumpuk dan sudah tidak digunakan menjadi satu. Serta banyaknya kertas-kertas berserakan yang menjadi tidak resik, dari segi kerajinan pegawai masih kurang adanya kesadaran baik dari menjaga kebersihan ruangan kerjanya. Kemudian untuk komitmen organisasi mencapai nilai rata-rata 2,21 yang mengidentifikasi tergolong tidak baik karena pada saat pegawai mengajukan surat tugas keluar kantor tidak sesuai dengan jumlah yang tertera dalam surat tugas tersebut. selain itu pada saat jam kerja ada beberapa para pegawai yang tidak berada di tempat tanpa keterangan yang jelas, selain itu pada pengajuan cuti tidak sesuai dengan pengajuan yang berlaku serta. Dan untuk komunikasi mencapai nilai rata-rata 2,30 yang mengidentifikasi tergolong tidak baik karena di dalam suatu organisasi pegawai serta atasan kurang berkomunikasi dengan baik sehingga pegawai kurang memahami arahan yang diberikan oleh atasan, serta kurangnya diberikan kesempatan dalam menyampaikan suatu

pendapatnya. selain itu untuk antar sesama pegawai dalam berkomunikasi masih kurang baik karena didalam setiap pekerjaan cenderung memiliki rasa bersaing yang akibatnya ketika ingin meminta bantuan mengalami kesulitan. Kemudian untuk hal berdiskusi atau memecahkan suatu masalah terjadinya perbedaan pendapat khususnya antara bagian seksi dalam berkomunikasi yang mengakibatkan komunikasi kurang berjalan dengan baik.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan memilih judul penelitian tentang **“Pengaruh 5R, Komitmen Organisasi, dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu”**.

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Program 5R tidak diterapkan dilingkungan kerja.
2. Komitmen Organisasi tidak sesuai dengan peraturan.
3. Komunikasi kurang baik antar atasan dan pegawai
4. Program 5R tidak di terapkan, komitmen organisasi tidak sesuai dan komunikasi kurang baik namun kepuasan kerja pegawai baik.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan agar dapat mengkaji secara mendalam suatu masalah, agar masalah menjadi jelas dan tepat. Suatu

masalah yang terlalu luas harus dibatasi terlebih dahulu, sehingga masalah tersebut dapat di pecahkan dengan tepat. Dalam penelitian ini akan membatasi pembahas pengaruh 5R, Komitmen Organisasi, dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja.

### **1.2.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka dibuatkan rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Apakah 5R, komitmen organisasi, dan Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu?
2. Apakah 5R berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu?
4. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tujuan penelitian dari tulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh 5R, Komitmen Organisasi, dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu.

2. Untuk mengetahui pengaruh 5R terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu.
3. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu.
4. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dari hasil pelaksanaan penelitian ini diharapkan peneliti memperoleh dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkenaan dengan 5R, Komitmen Organisasi, dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu.

##### **2. Manfaat Praktis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

###### **a. Bagi penulis**

- 1) Secara akademik untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai kelulusan program studi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

- 2) Sebagai salah satu media untuk menambah wawasan dan menguji kemampuan penulis.
- 3) Sebagai cara untuk mengetahui apakah variabel yang diteliti memberikan pengaruh signifikan sehingga dapat dibuktikan dan diuji kebenarannya jika memang ternyata ditemukan pengaruh.

b. Bagi organisasi

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan untuk mengetahui arti pentingnya 5R, Komitmen Organisasi, dan Komunikasi terhadap Kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu.

