

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten menjadi kebutuhan mendasar bagi organisasi di berbagai sektor. Pegawai merupakan sumber daya utama bagi organisasi yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan institusi (Gopinath & Litt, 2020). Namun, organisasi *modern* menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan kinerja tinggi di tengah ketidakstabilan lingkungan dan persaingan global yang semakin ketat. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan anggaran, perkembangan teknologi, serta tuntutan produktivitas yang terus meningkat (Marshall & Stephenson, 2020).

Fenomena dalam sektor publik menunjukkan adanya tantangan struktural yang dapat menghambat efisiensi organisasi, mulai dari penurunan kualitas institusional hingga kurangnya mekanisme akuntabilitas (Shahzad et al., 2024). Para praktisi manajemen sumber daya manusia mulai memfokuskan perhatian pada keterikatan pegawai (*employee engagement*) sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kinerja (*job performance*). Keterikatan pegawai bukan sekedar kepuasan kerja, melainkan kondisi mental positif yang dicirikan oleh semangat, dedikasi, dan absorpsi terhadap pekerjaan (Gede et al., 2024).

Penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan tingkat keterikatan yang tinggi berdampak langsung pada peningkatan kinerja organisasi. Pegawai yang memiliki keterikatan kuat cenderung lebih produktif, kreatif, dan memiliki rasa kepemilikan yang tinggi terhadap tujuan organisasi (Siddique et al., 2022). Kinerja yang efektif ditemukan sebagai hasil dari keterikatan emosional dan fisik pegawai terhadap tugas-tugasnya (Moghli, 2018).

Dalam konteks pelayanan publik, motivasi pelayanan publik atau *Public Service Motivation* (PSM) juga memainkan peran penting. PSM mencerminkan keinginan intrinsik individu untuk melayani masyarakat dan memberikan dampak positif bagi orang lain melalui pekerjaannya (Bashir et al., 2023). Berdasarkan *Self-Determination Theory* (SDT), motivasi ini berkembang ketika kebutuhan dasar akan otonomi dan kompetensi terpenuhi, yang kemudian mendorong keterikatan pegawai yang lebih dalam (Zeijen et al., 2020).

PSM memiliki peran ganda, yakni sebagai mediator yang menjembatani pengaruh keterikatan pegawai terhadap kinerja pekerjaan, sekaligus sebagai faktor yang memperkuat komitmen pegawai. Pemahaman terhadap interaksi antara keterikatan pegawai, motivasi pelayanan publik, dan kinerja memungkinkan organisasi merancang kebijakan yang lebih efektif untuk menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan masyarakat yang unggul.

Fenomena tersebut juga krusial bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bantul sebagai instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab besar dalam penghimpunan penerimaan negara dan pelayanan kepada wajib pajak. Pegawai di KPP Pratama Bantul dituntut memiliki keterikatan yang kuat agar mampu mengelola beban kerja administrasi perpajakan dengan integritas tinggi. Namun, tantangan berupa target penerimaan pajak yang dinamis memerlukan dorongan motivasi pelayanan publik agar pegawai tetap menunjukkan kinerja optimal demi kepentingan negara. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh keterikatan pegawai terhadap kinerja pekerjaan dengan motivasi pelayanan publik sebagai variabel moderasi dan mediasi pada pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah keterikatan pegawai berpengaruh terhadap kinerja pekerjaan pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul?
2. Apakah keterikatan pegawai berpengaruh terhadap motivasi pelayanan publik pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul?
3. Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pekerjaan pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul?

4. Apakah motivasi pelayanan publik memoderasi pengaruh keterikatan pegawai terhadap kinerja pekerjaan pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul?
5. Apakah motivasi pelayanan publik memediasi pengaruh keterikatan pegawai terhadap kinerja pekerjaan pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih spesifik dan fokus, peneliti membuat batasan sebagai berikut:

1. Keterikatan Pegawai (*Employee Engagement*)

Menurut Schaufeli et al. (2002) dalam Shahzad et al (2024) keterikatan pegawai didefinisikan sebagai kondisi pikiran yang positif, memuaskan, dan berhubungan dengan pekerjaan yang ditandai dengan semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan absorpsi (*absorption*). Dalam konteks Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul, variabel ini mencerminkan sejauh mana pegawai merasa terhubung secara fisik, kognitif, dan emosional saat menjalankan tugas perpajakan. Pegawai yang terikat dan kebanggaan terhadap perannya sebagai aparatur negara.

2. Kinerja Pekerjaan (*Job Performance*)

Kinerja pekerjaan merujuk pada total nilai yang diharapkan oleh organisasi dari rangkaian perilaku standar yang dilakukan pegawai selama periode

waktu tertentu (Shahzad et al., 2024). Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul, kinerja ini diukur melalui efektivitas pegawai dalam mencapai target penerimaan pajak, kualitas pelayanan kepada wajib pajak, serta kepatuhan prosedur administrasi. Kinerja yang optimal merupakan hasil langsung dari keterikatan yang kuat, di mana pegawai yang berdedikasi akan menghasilkan output yang melampaui standar minimal (Siddique et al., 2022).

3. Motivasi Pelayanan Publik (*Public Service Motivation*)

Menurut Perry & Wise (1990) dalam (Shahzad et al., 2024) motivasi pelayanan publik adalah kecenderungan individu untuk menanggapi motif yang mendasari lembaga dan organisasi publik. Variabel ini sangat krusial bagi pegawai KPP Pratama Bantul karena berkaitan dengan keinginan tulus untuk berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat dan negara melalui sektor pajak. Dalam penelitian ini, PSM berfungsi memperkuat hubungan antara keterikatan dan kinerja; artinya, pegawai yang memiliki semangat pengabdian tinggi akan menunjukkan kinerja yang jauh lebih baik ketika pegawai merasa terlibat dengan pekerjaannya (Bashir et al., 2023).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh keterikatan pegawai terhadap kinerja pekerjaan pegawai pada KPP Pratama Bantul.

2. Untuk menganalisis pengaruh keterikatan pegawai terhadap motivasi pelayanan publik pegawai pada KPP Pratama Bantul.
3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pekerjaan pegawai pada KPP Pratama Bantul.
4. Untuk menganalisis peran moderasi motivasi pelayanan publik pada pengaruh keterikatan pegawai terhadap kinerja pekerjaan pegawai pada KPP Pratama Bantul.
5. Untuk menganalisis peran mediasi motivasi pelayanan publik pada pengaruh keterikatan pegawai terhadap kinerja pekerjaan pegawai pada KPP Pratama Bantul.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Manfaat Teoritis:

Memberikan sumbangan pemikiran secara teoritis untuk penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan keterikatan pegawai, kinerja pekerjaan, dan motivasi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis:

- a) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk lembaga pemerintah sebagai wawasan dan pengetahuan terkait dampak keterikatan pegawai terhadap kinerja pekerjaan, dengan

motivasi pelayanan publik berperan sebagai variabel moderasi dan mediasi.

- b) Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis terkait dengan dampak keterikatan pegawai terhadap kinerja pekerjaan, dengan motivasi pelayanan publik berperan sebagai variabel moderasi dan mediasi.

1.6 Sistematika Penelitian

Laporan penelitian ini terdiri dari lima bab utama, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan, penulis akan menjelaskan penelitian secara umum meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan tinjauan pustaka, yaitu landasan teori yang digunakan meliputi *Self-Determination Theory* (SDT) yang menyatakan motivasi dan kinerja individu sangat dipengaruhi oleh terpenuhinya tiga kebutuhan psikologis dasar, yaitu otonomi, kompetensi, dan keterhubungan. Ketika lingkungan organisasi mendukung pemenuhan kebutuhan tersebut, pegawai akan mengembangkan motivasi intrinsik yang lebih kuat dan berkelanjutan dalam menjalankan tugasnya (Deci & Ryan, 1985 dalam Shahzad et al., 2024). Selain itu, bab ini juga akan menyajikan

penelitian terdahulu yang masih relevan dan berkaitan sebagai pedoman penelitian, kerangka penelitian, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan mengenai lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, data penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, metode pengujian instrumen, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan metode yang sesuai untuk membuktikan hasil hipotesis. Hasil penelitian yang akan dibahas meliputi karakteristik responden, hasil pengujian instrumen, analisis data, dan akan diakhiri oleh pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diperoleh dari analisis, serta pembahasan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran.