

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 mengenai struktur organisasi serta tata kerja lembaga vertikal di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama merupakan unit vertikal DJP yang posisinya langsung di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah. Di wilayah Provinsi Aceh sendiri, Kantor Wilayah DJP membawahi delapan unit KPP Pratama yang tersebar dari wilayah pesisir Timur hingga kawasan barat dan selatan Aceh, yakni KPP Pratama Langsa, KPP Pratama Lhokseumawe, KPP Pratama Bireuen, KPP Pratama Aceh Besar, KPP Pratama Banda Aceh, KPP Pratama Meulaboh, KPP Pratama Tapak Tuan, serta KPP Pratama Subulussalam.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menjalankan 4 tugas pokok yang meliputi penyuluhan, pemberian layanan, pengawasan, serta pelaksanaan pemeriksaan dan penagihan kepada wajib pajak, yang seluruhnya ditujukan untuk mendukung pengumpulan penerimaan negara. Pajak sendiri menjadi salah satu sumber utama bagi pemasukan pemerintah, tak terkecuali di wilayah Provinsi Aceh. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Provinsi Aceh, memiliki peran penting dalam mengumpulkan pajak untuk mendukung pembangunan dan penyediaan layanan publik.

Era Revolusi Industri 4.0 dicirikan oleh penyatuan teknologi digital, pemanfaatan *artificial intelligence* (AI), penggunaan *big data* berskala besar, serta penerapan otomatisasi dalam beragam bidang perekonomian. Perekonomian 4.0

mengubah model bisnis tradisional menjadi lebih berbasis teknologi, mempercepat proses produksi, meningkatkan efisiensi layanan, dan menciptakan peluang baru yang sebelumnya tidak terbayangkan.

Dalam konteks pemerintahan, termasuk sektor perpajakan, perkembangan ini membawa tantangan besar sekaligus peluang. Di satu sisi, teknologi mendorong DJP untuk mempercepat digitalisasi layanan, meningkatkan transparansi, dan memperluas basis data perpajakan, hal ini dimulai dengan peluncuran *Coretax* (otomatisasi layanan perpajakan). Di sisi lain, perubahan ini menuntut pegawai untuk memiliki kemampuan beradaptasi yang cepat, *agile*, tangguh, serta memiliki komitmen dan motivasi kerja yang lebih tinggi. Ketangguhan kerja menjadi salah satu kunci dalam mencapai prestasi kerja terbaik. Menghadapi perubahan ini, sumber daya manusia adalah pihak utama yang paling berdampak.

Pengelolaan sumber daya manusia pada dasarnya menitikberatkan pada upaya untuk mengoptimalkan peran manusia sebagai aset organisasi agar dapat memberikan sumbangsih secara maksimal dalam merealisasikan visi dan misi instansi. Kendati tahapan-tahapan seperti rekrutmen, penyeleksian, maupun tes terhadap calon pegawai telah diimplementasikan secara sistematis, tetap saja keberhasilan kontribusi setiap individu sering terpengaruh oleh faktor psikologis yang melekat pada manusia seperti kemampuan berpikir, emosi, dan kehendak. Akibatnya, realisasi target organisasi tidak selalu tercapai secara optimal. Untuk itu, isu mengenai dorongan kerja serta kinerja aparatur menjadi tantangan utama

yang harus segera mendapatkan solusi di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Provinsi Aceh saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan oleh peneliti, bahkan bagi pegawai yang telah lama bekerja di instansi pun, pada suatu ketika dapat berada pada posisi penurunan kontribusi dan prestasi kerjanya kepada instansi sehingga dapat berdampak pada kinerja pegawai (Bangun, 2015). Prestasi kerja pegawai yang belum mencapai tingkat optimal serta rendahnya kontribusi yang diberikan dapat dipengaruhi oleh aspek-aspek internal individu pegawai maupun dipicu oleh faktor-faktor eksternal yang berasal dari lingkungan organisasi KPP Pratama di Provinsi Aceh. Faktor internal yang dapat memengaruhi ketidakefektifan kontribusi dan prestasi kerja tersebut adalah kurangnya ketangguhan kerja dan keberhasilan pegawai yang menjadi permasalahan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Provinsi Aceh dan kondisi ini perlu perhatian manajemen.

Di sisi lain, faktor-faktor eksternal yang memberikan pengaruh mencakup lingkungan kerja instansi, misalnya suasana hubungan antara atasan dan bawahan, dukungan sesama kolega, tersedianya fasilitas kerja, serta kenyamanan tempat kerja. Adapun pihak manajemen dituntut untuk lebih memperhatikan serta merumuskan strategi yang berkesinambungan guna senantiasa meningkatkan pencapaian kinerja pegawai. Upaya ini pada hakikatnya merupakan proses sistematis dalam pengelolaan sumber daya manusia agar para pegawai dapat mencapai standar kinerja yang diharapkan institusi dan mampu berperan secara maksimal dalam mewujudkan tujuan bersama, serta selaras dengan visi dan misi

organisasi. Studi ini berfokus pada analisis peran motivasi kerja beserta komitmen organisasi dalam memacu prestasi kerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Provinsi Aceh.

Kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Provinsi Aceh pada hakikatnya merefleksikan capaian seorang karyawan dalam kurun waktu tertentu, yang kemudian dibandingkan dengan standar, target, ataupun parameter yang sebelumnya telah ditetapkan dan disepakati. Dalam menilai kinerja tersebut, diperlukan pula pertimbangan terhadap beragam aspek situasional yang dapat mempengaruhi hasil kerja yang dicapai. Menurut Poerwandarminta (2020), prestasi dapat diartikan sebagai buah pencapaian atau hasil nyata dari suatu upaya; sementara itu, sebagaimana dijelaskan oleh Heidarachman (2020), prestasi kerja merupakan tingkat keberhasilan individu dalam memenuhi kriteria yang telah berlaku sesuai dengan tuntutan tugas atau pekerjaan masing-masing.

Selain itu, menurut Moekijat (2018), pencapaian kinerja individu menjadi unsur esensial dalam sistem penggajian atau pemberian honorarium. Sejalan dengan pandangan tersebut, Anorogo (2018) menyatakan bahwa evaluasi atas kinerja pegawai merupakan proses penting yang digunakan untuk menentukan tingkat imbalan yang layak diterima, sehingga dapat dirumuskan suatu sistem pengupahan yang adil dan proporsional. Ukuran keberhasilan kerja karyawan tidak lagi sekadar dihitung berdasarkan *output* secara kuantitatif maupun berdasarkan nilai barang dan jasa semata, melainkan kini sudah mempertimbangkan faktor psikologis serta tingkat efisiensi pemanfaatan sumber daya dan modal yang tersedia (Rapianto, 2019). Sementara itu, *European*

*Productivity Agency* mendefinisikan prestasi kerja sebagai tingkat efektivitas dalam penggunaan seluruh faktor produksi, termasuk di dalamnya dimensi mental yang melekat pada pelaku kerja. Hal ini meliputi kepercayaan individu mengenai kemampuannya untuk menunjukkan kinerja yang lebih optimal di masa mendatang.

Wexley dan Yukl (2018) mengemukakan bahwa kinerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh sejumlah aspek. Aspek pertama berkaitan dengan situasi serta atmosfer kerja, yang mencakup durasi bekerja, waktu rehat, tingkat suhu dan kualitas udara, pencahayaan, tingkat kebisingan, hingga karakteristik pekerjaan yang serupa. Selanjutnya, aspek kedua merujuk pada faktor-faktor sosial dalam lingkungan kerja, di antaranya adalah adanya sistem pemberian insentif, rotasi tugas, kualitas supervisi yang diterapkan, serta pola hubungan dan komunikasi antara atasan dengan bawahan.

Menyadari signifikansi evaluasi terhadap prestasi kerja dalam rangka melakukan pengembangan secara terstruktur atas potensi dan kekurangan pegawai, Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Provinsi Aceh telah merumuskan sejumlah indikator dalam pengukuran kinerja pegawainya. Indikator tersebut meliputi dorongan pencapaian yang tinggi, kegigihan dalam bekerja guna melebihi target yang ditetapkan, serta kecakapan mengambil langkah cepat melebihi ekspektasi dalam upaya pencapaian tujuan. Selain itu, sikap proaktif, keterlibatan aktif dalam kerja sama tim untuk mewujudkan tujuan bersama, serta komitmen terhadap organisasi yang tercermin dalam kemampuan beradaptasi, kesesuaian perilaku dengan prioritas serta tujuan organisasional, dan orientasi

pada pencapaian visi organisasi. Dengan demikian, jelas bahwa prestasi kerja sangat dipengaruhi oleh tingkat motivasi serta komitmen individu terhadap organisasi, di mana ketiganya saling terkait erat satu sama lain.

Motivasi dapat dipahami sebagai keseluruhan energi internal yang mendorong seseorang, mengarahkan perilaku, serta memastikan konsistensi tindakannya. Dalam praktik sehari-hari, motivasi secara umum diartikan sebagai upaya untuk membangkitkan hasrat, memberikan stimulasi, maupun rangsangan kepada pegawai, sehingga mereka secara sukarela melaksanakan pekerjaan tanpa adanya paksaan.

Menurut Sedarmayanti (2019), motivasi merujuk pada berbagai elemen internal yang mendorong individu untuk bertindak dalam rangka mencapai sasaran-sasaran tertentu. Robbins dan Judge (2018) mendefinisikan motivasi sebagai suatu proses yang memberikan penjelasan terkait seberapa kuat, konsisten, dan terarahnya upaya seseorang dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan. Sementara itu, Mathis et al. (2016) menegaskan bahwa motivasi pada dasarnya terbentuk dari sikap karyawan dalam merespons kondisi dan situasi kerja di lingkungan organisasi tempat mereka bekerja.

Motivasi dapat dipahami sebagai dorongan atau tenaga internal yang mendorong pegawai untuk berupaya secara fokus dalam mewujudkan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi tempat mereka bekerja. Lebih lanjut, Wahjosumidjo sebagaimana dikutip oleh Saydan (2019) mengemukakan bahwa motivasi merupakan sebuah mekanisme psikologis, di mana terjadi keterkaitan

antara sikap individu, kebutuhan pribadi, persepsi, serta pengambilan keputusan yang berlangsung dalam diri seseorang.

Isu terkait motivasi di lingkungan KPP Pratama wilayah Provinsi Aceh, yang berarti kesediaan individu mengarahkan potensi serta upaya demi tercapainya sasaran organisasi, sangat erat kaitannya dengan kapasitas organisasi dalam memenuhi aneka kebutuhan personal para pegawai. Oleh sebab itu, penting untuk secara berkelanjutan memelihara dan menumbuhkan motivasi, baik dari aspek dalam diri maupun faktor luar, sehingga seluruh pegawai dapat mempertahankan semangat kerja yang optimal guna meningkatkan kinerja di KPP Pratama Provinsi Aceh.

Menurut pandangan Luthans (2018), motivasi dapat diartikan sebagai pendorong internal yang menggerakkan individu untuk bertindak dalam rangka mencapai sasaran tertentu. Motivasi sendiri merupakan energi potensial yang tertanam dalam diri manusia, baik yang tumbuh secara mandiri maupun didorong oleh faktor eksternal. Unsur-unsur pendorong ini berkaitan erat dengan bentuk-bentuk penghargaan, baik material maupun non-material, yang kesemuanya mampu memberikan dampak terhadap performa kerja seseorang, baik dalam arah yang meningkatkan maupun menurunkan, tergantung pada situasi serta kondisi yang dihadapi oleh individu tersebut.

Beberapa permasalahan mengenai motivasi kerja pegawai KPP Pratama di Provinsi Aceh, terdapat banyak pegawai merasa bahwa kerja keras mereka tidak dihargai, disisi lain meskipun bekerja di sektor publik memberikan stabilitas kerja, gaji dan tunjangan sering kali kalah bersaing dengan sektor swasta, hal ini bisa

membuat pegawai kurang termotivasi, terutama bagi mereka yang memiliki keahlian tinggi dan akan melihat peluang lebih baik diluar instansi pemerintah baik dalam bentuk penghargaan finansial (insentif, bonus) maupun non-finansial (pengakuan, apresiasi), kondisi ini bisa menyebabkan turunnya semangat kerja dan meningkatnya sikap pasif dalam menjalankan tugas

Pegawai yang terdorong oleh motivasi kerja yang tinggi cenderung mengadopsi nilai-nilai tertentu yang menjadi landasan dalam upaya mereka meraih target pribadi sesuai dengan sasaran masing-masing. Nilai dan sikap ini berperan sebagai pendorong utama yang memperkuat individu dalam bertindak untuk mewujudkan tujuan tersebut. Menurut Rivai (2018), motivasi dipandang sebagai suatu keadaan atau dorongan energi internal pada karyawan yang mengarahkan perilaku mereka secara spesifik menuju pencapaian tujuan organisasi perusahaan.

Mentalitas pekerja yang menunjang dan berpandangan positif terhadap lingkungan pekerjaan berperan penting dalam meningkatkan dorongan internal untuk meraih hasil kerja yang optimal. Penjelasan dari Suarjana et al. (2016) serta Siwi (2020) mengemukakan bahwa motivasi merupakan serangkaian proses yang mengaktifkan motif menjadi tindakan nyata guna memenuhi kebutuhan serta menggapai tujuan; motivasi juga mencerminkan kesiapan psikologis dan kondisi internal individu yang memicu munculnya perilaku tertentu demi pencapaian tersebut.

Sebagian besar pegawai yang terdorong oleh motivasi kuat serta tingkat komitmen yang baik terhadap pekerjaannya cenderung menunjukkan kesetiaan



yang tinggi kepada tempat mereka bekerja. Namun demikian, masih ditemukan sejumlah pegawai yang memperlihatkan sikap kurang antusias, tidak merasa bangga menjadi bagian dari organisasi ini, bahkan tidak menunjukkan komitmen yang memadai serta merasa kurang puas terhadap tugas dan pekerjaan yang dijalankan. Adanya pegawai-pegawai yang kurang ikut berpartisipasi dalam kegiatan organisasi, kurang disiplin dalam pekerjaan dan kurang optimal dalam melaksanakan tugas sebagai pegawai negeri sipil di Direktorat Jenderal Pajak. Bahkan ada juga yang merasa bahwa tempat lain lebih baik dari organisasi ini dalam mengembangkan karir sehingga mengajukan pengunduran diri sebagai pegawai KPP Pratama di Provinsi Aceh.

Kantor Pelayanan Pajak Provinsi Aceh menghadapi tantangan kompleksitas dalam menjalankan tugasnya, ini termasuk perubahan kebijakan aturan fiskal, perubahan regulasi, perubahan teknologi. Selain itu, manajemen sumber daya manusia yang optimal dan efisien sangat diperlukan guna membentuk SDM yang unggul serta berpotensi. Hal ini diharapkan dapat mendorong tercapainya performa kinerja pegawai yang memadai di lingkungan organisasi, sekaligus menumbuhkan tingkat komitmen terhadap organisasi serta memaksimalkan motivasi kerja, sehingga tujuan serta visi misi organisasi dapat terwujud dengan sebaik-baiknya, kondisi saat ini di lapangan yang ditemukan berbagai problem tentang motivasi kerja dan komitmen kerja pegawai yang perlu mendapat perhatian manajemen KPP Pratama di Provinsi Aceh.

Dalam penelitian ini, komitmen organisasi diposisikan sebagai perilaku krusial yang ditunjukkan oleh pegawai di lingkungan institusi pemerintah. Hal

tersebut menjadi indikator tingkat kecenderungan pegawai untuk tetap berkarir di sebuah lembaga publik, khususnya di KPP Pratama Provinsi Aceh, sekaligus menggambarkan loyalitas yang diberikan kepada organisasi. Dengan demikian, komitmen organisasi dapat dipahami sebagai manifestasi sikap karyawan yang mencerminkan dedikasi terhadap institusi, serta menggambarkan keterlibatan terus-menerus anggota dalam mendukung, memperhatikan, dan mendorong kemajuan serta kesuksesan organisasi di masa depan.

Permasalahan komitmen kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak di Provinsi Aceh terdapat pegawai yang merasa tidak memiliki keterikatan emosional terhadap pekerjaannya atau organisasinya hal disebabkan sistem insentif dan pengembangan karir yang lambat dalam proses peningkatan jabatan, lingkungan kerja di lembaga pemerintahan cenderung memiliki prosedur yang panjang dan berbelit, yang dapat membuat pegawai kehilangan semangat kerja, dan banyak pegawai yang merasa beban kerja mereka tidak sebanding dengan kompensasi atau waktu yang mereka miliki untuk kehidupan pribadi.

Ini dapat menyebabkan tingkat motivasi dan berkurangnya komitmen terhadap organisasi KPP Pratama di Provinsi Aceh, akibatnya, mereka hanya bekerja sekadar memenuhi tugas tanpa rasa tanggung jawab lebih. Informasi yang didapat pada pegawai KPP Pratama di Provinsi Aceh, berdasarkan pengamatan penulis di berbagai kantor pajak persoalan komitmen dan motivasi baik *intrinsik* dan *ekstrinsik* perlu perhatian manajemen, namun masih banyak pegawai yang memiliki komitmen dan motivasi yang lebih baik dan profesional dalam bekerja pada KPP Pratama di Provinsi Aceh, terlihat masih banyak pegawai-pegawai yang

mau untuk bekerja *ektra* membantu rekan kerja secara sukarela, akan tetapi masih terdapat juga pegawai yang bekerja hanya sesuai dengan uraian jabatan dan tupoksinya saja.

Minimnya kepedulian serta keengganan untuk berpartisipasi dalam aktivitas organisasi menjadi sebuah tantangan tersendiri. Dalam lingkungan organisasi, setiap individu memiliki peran sentral dalam menentukan pola perilaku, pandangan, serta tingkat motivasi kerja karyawan. Motivasi kerja sendiri diartikan sebagai dorongan internal yang mendorong seseorang untuk berkontribusi nyata dalam mewujudkan cita-cita dan target organisasi. Di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Provinsi Aceh, upaya memberikan stimulus atau rangsangan kepada pegawai menjadi elemen krusial agar semangat dan kinerja mereka semakin optimal, sehingga pada akhirnya hasil yang diharapkan oleh pihak manajemen maupun pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Provinsi Aceh dapat tercapai secara maksimal.

Terdapat keterkaitan erat yang bersifat linier antara motivasi kerja, semangat dalam menjalankan tugas, dan pencapaian hasil kerja secara maksimal. Pemberian dorongan kerja yang memadai akan berimplikasi pada meningkatnya antusiasme pegawai, sehingga berdampak pada tercapainya performa kerja yang optimal sesuai dengan tolok ukur yang telah ditentukan. Pada riset ini, pembahasan tidak hanya terfokus pada pengaruh motivasi kerja terhadap komitmen organisasi maupun kinerja pegawai, tetapi juga menelaah permasalahan seputar komitmen organisasi itu sendiri, di mana tingkat keterlibatan atau engagement pegawai dalam bidang pekerjaannya menjadi sangat tinggi. Hal

tersebut mencerminkan keberpihakan individu terhadap instansi tempat mereka bernaung, yang mengarah pada loyalitas yang kuat terhadap organisasi pengelola. Dalam konteks instansi pemerintahan, aparatur yang memiliki status profesional kerap berinteraksi langsung dengan publik, sehingga dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai tenaga ahli, mereka dituntut untuk mampu mengimplementasikan kebijakan yang telah dirancang serta berorientasi pada target tertentu, dengan tetap memegang teguh komitmen terhadap organisasi yang menaungi mereka.

Tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh para pegawai KPP Pratama di Provinsi Aceh memegang peranan penting dalam mendukung terciptanya lingkungan kerja yang berorientasi profesionalisme. Selama ini, berbagai permasalahan yang muncul terkait komitmen organisasi kerap bersinggungan dengan aspek loyalitas, integritas, dan tingkat dedikasi individu terhadap institusi. Dalam praktiknya, makna loyalitas dan komitmen sering kali saling tumpang tindih dan menimbulkan kerancuan pengertian di antara keduanya. Loyalitas, misalnya, kerap dipersempit menjadi ukuran masa bakti seseorang di perusahaan atau sejauh mana pegawai patuh terhadap instruksi pimpinan, tanpa memperhitungkan seberapa besar sumbangsih nyata yang diberikan untuk kemajuan organisasi. Kondisi ini memunculkan kecenderungan di lingkungan kerja Indonesia, di mana pegawai dianggap loyal hanya sebatas mengikuti perintah atasan, bahkan jika tindakan tersebut tidak relevan dengan hubungan kerja yang sesungguhnya (Wibowo, 2014).

Allen dan Meyer (2018) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai keterikatan emosional, rasa memiliki, serta partisipasi aktif individu dalam sebuah organisasi, yang disertai keinginan kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut. Sementara itu, Meyer dan kolega (2018) menambahkan bahwa komitmen tidak semata-mata berkaitan dengan tingkat mobilitas atau perputaran karyawan, namun juga melibatkan sejauh mana karyawan rela berkontribusi dan berkorban demi kepentingan organisasi. Kurangnya perhatian organisasi dalam menyediakan sistem umpan balik yang efektif sering kali membuat karyawan enggan menunjukkan loyalitas, sebab mereka cenderung merasa khawatir akan menerima hukuman jika mengutarakan keluhannya. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk membangun kepercayaan serta memberikan dukungan yang memadai terhadap para karyawan agar komitmen setiap anggota semakin kokoh. Seperti yang diutarakan oleh Buchanan dan Boswell (2019) serta Dharma (2021), tingginya komitmen pegawai terbukti dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja pegawai, khususnya di lingkungan organisasi publik.

Berbagai pakar telah mengemukakan definisi serta parameter yang berkaitan dengan prestasi kerja, sekaligus mengembangkan sejumlah pendekatan guna menilai sejauh mana tingkat pencapaian kinerja dalam suatu lembaga ataupun organisasi di sektor publik. Keberadaan tolok ukur yang pasti atas tingkat produktivitas sangat penting, sebab hal tersebut menjadi indikator untuk menilai keberhasilan organisasi beserta kapasitas sumber daya manusianya. Pada intinya, prestasi kerja pegawai merefleksikan capaian hasil yang diperoleh selama jangka waktu tertentu, dan pencapaian tersebut kemudian dibandingkan dengan patokan

atau target yang sebelumnya telah dirumuskan dan disepakati oleh semua pihak terkait.

Evaluasi terhadap kinerja selalu memperhatikan beragam faktor dan keadaan yang dapat memengaruhi capaian tersebut. Menurut Poerwandarminta (2020), prestasi merujuk pada pencapaian, pelaksanaan, atau hasil dari suatu aktivitas. Dalam konteks pekerjaan, Heidarachman (2020) mendefinisikan prestasi kerja sebagai *output* yang diperoleh individu berdasarkan standar penilaian yang relevan dengan pekerjaan yang dijalankan.

Selain itu, Moekijat (2018) menegaskan bahwa pencapaian kinerja karyawan menempati posisi sentral dalam pemberian remunerasi atau gaji. Hal ini sejalan dengan pandangan Anorogo (2018), yang menyatakan bahwa evaluasi hasil kerja berperan sebagai dasar untuk menetapkan kompensasi yang sesuai, sehingga memungkinkan perusahaan merancang sistem upah yang adil dan proporsional.

Penilaian terhadap prestasi kerja tidak sekadar ditentukan oleh jumlah ataupun nilai *output* berupa barang dan jasa semata, namun telah mengalami perkembangan dengan memasukkan unsur psikologis dalam proses evaluasinya. Selain itu, tingkat efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya serta dana yang tersedia kini juga menjadi salah satu tolok ukur penting (Rapianto, 2019). Berdasarkan pernyataan, makna prestasi kerja mencakup sejauh mana efektivitas penggunaan seluruh komponen produksi, termasuk pula aspek sikap mental yang melekat pada individu. Dimensi ini menyoroti sejauh mana keyakinan seseorang terhadap kemampuannya untuk meningkatkan kinerja di masa mendatang.

Wexley dan Yukl (2018) menyatakan bahwa terdapat sejumlah aspek yang memengaruhi tingkat pencapaian kerja, yang dikelompokkan ke dalam dua kategori utama. Pertama, aspek yang berkaitan dengan situasi serta suasana lingkungan kerja, mencakup aspek-aspek seperti jam kerja, jeda untuk beristirahat, temperatur ruangan, sirkulasi udara, pencahayaan, tingkat kebisingan, hingga beban tugas yang sejenis. Kedua, unsur-unsur yang melibatkan hubungan antarindividu dalam organisasi, antara lain skema pemberian insentif, rotasi tugas, kualitas supervisi, serta pola interaksi dan komunikasi antara pimpinan dengan bawahan.

Menyadari betapa vitalnya evaluasi atas pencapaian kerja bagi pengembangan terstruktur terhadap keunggulan maupun kekurangan individu pegawai, maka para aparatur yang bertugas di KPP Pratama Provinsi Aceh menetapkan sejumlah indikator dalam pelaksanaan penilaian kinerja sumber daya manusianya. Faktor-faktor tersebut meliputi dorongan kuat untuk berprestasi, etos kerja tinggi guna mencapai hasil yang melampaui standar yang telah ditetapkan, kemampuan mengambil inisiatif dan bertindak secara responsif demi mencapai sasaran di luar ekspektasi, sikap proaktif, serta keterlibatan aktif dalam kerja sama tim sebagai anggota kelompok yang berkontribusi dalam meraih target bersama. Selain itu, komitmen terhadap organisasi juga sangat ditekankan, yang tercermin dari motivasi serta kapabilitas individu menyesuaikan perilaku sesuai tuntutan, prioritas, dan misi organisasi, serta kecenderungan dalam bertindak mendukung atau memenuhi tujuan institusi tempatnya bekerja.

Pimpinan beserta seluruh staf pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Provinsi Aceh seyogianya memperhatikan secara cermat setiap aktivitas yang berpotensi menimbulkan berbagai jenis risiko, baik yang berkaitan dengan aspek keuangan, interaksi dengan Wajib Pajak, kepatuhan terhadap ketentuan regulasi, hingga risiko terhadap citra lembaga. Dalam melaksanakan tugas sehari-hari, setiap pegawai pun diharapkan senantiasa menjunjung tinggi aturan, prosedur, serta pedoman kerja yang telah ditetapkan sesuai posisi dan tanggung jawab masing-masing di lingkungan KPP Pratama Provinsi Aceh. Berdasarkan pada uraian permasalahan tersebut, peneliti tergerak untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi Pada KPP Pratama di Provinsi Aceh”**. Berdasarkan fenomena dan latar belakang masalah, maka dirumuskan masalah adalah sebagai berikut :

## **1.2 Rumusan Masalah**

Merujuk pada uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah dampak motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Provinsi Aceh?
2. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja terhadap komitmen organisasi pada KPP Pratama di Provinsi Aceh?
3. Bagaimanakah dampak komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Provinsi Aceh?



4. Bagaimanakah dampak motivasi kerja pada kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Provinsi Aceh dimana komitmen organisasi berperan sebagai mediator?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Merujuk pada perumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis sejauh mana motivasi kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai di KPP Pratama Provinsi Aceh.
2. Menelaah pengaruh motivasi kerja terhadap komitmen organisasi pegawai di KPP Pratama Provinsi Aceh.
3. Mengkaji dampak komitmen organisasi terhadap prestasi kerja pegawai di lingkungan KPP Pratama Provinsi Aceh.
4. Mengevaluasi hubungan motivasi kerja dengan prestasi kerja melalui peran mediasi komitmen organisasi pada pegawai KPP Pratama di Provinsi Aceh.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Aspek Praktis
  - a. Sebagai referensi serta acuan evaluasi bagi pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Provinsi Aceh mengenai urgensi motivasi kerja, komitmen organisasi, dan tingkat pencapaian kinerja pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Provinsi Aceh.

## 2. Aspek Akademis

- a. Karya ini diharapkan mampu memperluas wawasan dan pandangan pembaca, terutama terkait implementasi konsep motivasi kerja, komitmen organisasi, serta capaian kinerja pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada di Provinsi Aceh.
- b. Sebagai kontribusi pemikiran serta referensi informasi yang memperkaya pengetahuan di ranah pengembangan kualitas sumber daya manusia dan dinamika perilaku organisasi.
- c. Sebagai bahan peneliti untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh dari pendidikan sesuai bidang ilmu manajemen sumber daya manusia serta untuk menambah wawasan pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi.
- d. Sebagai referensi ilmiah tambahan dalam pengembangan kajian pada program magister Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh, penelitian ini berkontribusi pada bidang studi yang membahas motivasi kerja, komitmen organisasi, serta prestasi kerja pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama wilayah Provinsi Aceh.