

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR SELATAN**

**JUNA PATULEN**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR SELATAN**

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Disusun dan diajukan oleh

**JUNA PATULEN  
A021191168**



Kepada

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

# SKRIPSI

## ANALISIS MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR SELATAN

Disusun dan diajukan oleh

**JUNA PATULEN**  
A021191168

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 11 Juli 2023

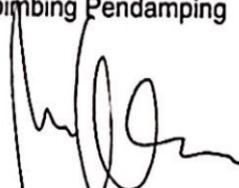
Pembimbing Utama



Prof. Dr. Sumardi, S.E., M.Si

NIP: 195605051985031002

Pembimbing Pendamping



Dr. Hj. Wardhani Hakim, S.E., M.Si

NIP: 197205251997022001



# SKRIPSI

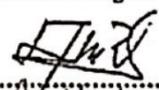
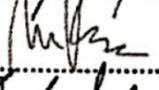
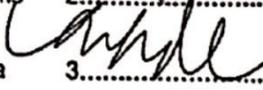
## ANALISIS MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR SELATAN

Disusun dan diajukan oleh

**JUNA PATULEN**  
A021191168

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal 2 Agustus 2023 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Sumardi, S.E.,M.Si	Kelua	1..... 
2.	Dr. Hj. Wardhani Hakim, S.E.,M.Si	Sekretaris	2..... 
3.	Prof. Dr. H. Muhammad Ali, S.E.,M.S	Anggota	3..... 
4.	Dr. Fahrina Mustafa, S.E.,M.Si	Anggota	4..... 



## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : JUNA PATULEN  
NIM : A021191168  
Jurusan/program studi : Manajemen/SDM

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

**Analisis Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap  
Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama  
Makassar Selatan**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 11 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Juna Patulen

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala Berkat dan Penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul **“Analisis Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikann rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah dengan sabar dan ikhlas memberikan dukungan dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak, terutama kepada:

1. Seluruh keluarga, terkhusus mama dan nenek penulis. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, serta dukungan moril dan material yang selalu diberikan kepada penulis sepanjang proses perkuliahan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Sumardi, S.E., M.Si dan Ibu Dr. H. Wardhani Hakim, S.E., M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan masukan serta arahan terbaik yang sangat membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Prof. Dr. H. Muhammad Ali, S.E., M.S dan Ibu Dr. Fahrina Mustafa, S.E., M.Si selaku penguji I dan penguji II yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi pada saat proses ujian berlangsung, baik saat seminar proposal maupun seminar hasil.
4. Bapak Dr. Muhammad Ismail, S.E., M.Si. Selaku dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama masa perkuliahan, serta seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas segala hal baik yang telah diberikan, baik ilmu, dukungan serta bantuan selama penulis menempuh Pendidikan.
5. Teman-teman penulis eva, fadli, hayatun dan devi yang telah memberikan semangat dan menjadi teman yang sangat baik bagi

penulis. Terima kasih atas segala hal-hal baik yang pernah kita lakukan bersama.

6. Seluruh karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi materi dan teknik penyajiannya. Maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis agar skripsi ini menjadi lebih baik dan memberikan manfaat di kemudian hari.

Makassar, 11 Juli 2023



Penulis

## ABSTRAK

### **Analisis Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan**

**Juna Patulen**

**Sumardi**

**Wardhani Hakim**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder, yang diperoleh dari sampel seluruh karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Adapun jumlah sampel karyawan adalah sebanyak 55 karyawan. Penelitian ini menggunakan metode penganalisaan data linear berganda serta melakukan uji hipotesis berupa uji t hitung, uji f hitung dan koefisien determinasi. Hasil uji t hitung menghasilkan tingkat signifikansi sebesar  $0,032 < 0,05$  pada motivasi kerja terhadap kinerja karyawan sedangkan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  pada lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Uji f hitung menghasilkan nilai  $f_{hitung} (43,403) > f_{tabel} (3,18)$ , yang berarti bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Uji Hipotesis koefisien determinasi menghasilkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,636. Nilai tersebut berarti seluruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 63,6%, sedangkan sisa sebesar 36,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan instrumen penelitian yang dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

**Kata Kunci:** Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan

## **ABSTRACT**

### ***Analysis of Work Motivation and Work Environment on Employee Performance at the South Makassar Pratama Tax Service Office***

**Juna Patulen**

**Sumardi**

**Wardhani Hakim**

*This study aims to analyze and understand the effect of work motivation and work environment on employee performance at the South Makassar Tax Service Office. This research is a quantitative study using primary data and secondary data, which were obtained from a sample of all employees of the South Makassar Pratama Tax Service Office. The number of employee samples is 55 employees. This study uses multiple linear data analysis methods and performs hypothesis testing in the form of arithmetic t test, arithmetic f test and the coefficient of determination. The t test results yield a significance level of  $0.032 < 0.05$  in work motivation on employee performance while a significance level of  $0.000 < 0.05$  in the work environment on employee performance. This means that work motivation and work environment partially have a significant effect on employee performance. The arithmetic f test produces  $f_{count} (43.403) > f_{table} (3.18)$ , which means that work motivation and work environment simultaneously influence employee performance. The hypothesis test for the coefficient of determination produces a coefficient of determination of 0.636. This value means that all independent variables affect the dependent variable by 63.6%, while the remaining 36.4% is influenced by other factors. Based on the research instruments conducted, the results of the study indicate that work motivation and work environment have a positive and significant influence on employee performance at the South Makassar Pratama Tax Service Office.*

**Keywords:** *Work Motivation, Work Environment, Employee Performance*

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.2 Motivasi Kerja.....	11

2.1.3 Lingkungan Kerja .....	20
2.1.4 Kinerja Karyawan .....	23
2.2 Tinjauan Empirik.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran .....	28
2.4 Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
3.3 Populasi dan Sampel .....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5.1 Kuesioner .....	32
3.5.2 Penelitian Kepustakaan .....	32
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	33
3.6.1 Variabel Penelitian .....	33
3.6.2 Definisi Operasional .....	33
3.7 Instrumen Penelitian.....	34
3.7.1 Validitas.....	35
3.7.2 Reabilitas.....	35
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.4 Uji Hipotesis .....	37
3.8 Analisis Data .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum KPP Pratama Makassar Selatan .....	39

4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Makassar Selatan .....	39
4.1.2 Struktur Organisasi.....	40
4.1.3 Visi dan Misi .....	40
4.2 Analisis Deskriptif Responden.....	41
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	43
4.3 Penentuan Range .....	44
4.4 Analisis Deskriptif Variabel.....	45
4.4.1 Analisis Variabel Motivasi Kerja (X1) .....	45
4.4.2 Analisis Variabel Lingkungan Kerja (X2).....	49
4.4.3 Analisis Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	54
4.5 Pengujian Instrumen .....	58
4.5.1 Analisis Deskriptif.....	58
4.5.2 Uji Validitas.....	59
4.5.3 Uji Reliabilitas.....	61
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.6.1 Uji Normalitas .....	62
4.6.2 Uji Multikolinearitas .....	62
4.6.3 Uji Heterokedastisitas.....	63
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda .....	64
4.8 Pengujian Hipotesis.....	65
4.8.1 Uji Parsial (t).....	66

4.8.2 Uji F .....	67
4.8.3 Koefisien Determinasi .....	67
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian .....	68
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN.....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Komposisi Pegawai KPP Pratama Makassar Selatan .....	31
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	43
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	44
4.5 Tabulasi Hasil Kuesioner Motivasi Kerja .....	45
4.6 Tabulasi Hasil Kuesioner Lingkungan Kerja .....	50
4.7 Tabulasi Hasil Kuesioner Kinerja Karyawan .....	54
4.8 Analisis Deskriptif .....	58
4.9 Uji Validitas .....	59
4.10 Uji Reliabilitas .....	61
4.11 Uji Normalitas .....	62
4.12 Uji Multikolinearitas .....	63
4.13 Uji Heterokedastisitas .....	64
4.14 Analisis Regresi Linear Berganda .....	64
4.15 Uji <i>t-test</i> .....	66
4.16 Uji F .....	67
4.17 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran .....	28
4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Makassar Selatan .....	40

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia merupakan sumber daya yang memiliki peran aktif bagi perkembangan organisasi dibandingkan dengan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia merupakan bagian yang tak terpisahkan dari organisasi karena karyawan merupakan pelaksana atau yang menjalankan operasional perusahaan. Saat ini sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang tergolong penting dan perlu dikembangkan dalam suatu organisasi maupun perusahaan karena sumber daya manusia merupakan tonggak utama sebagai salah satu hal yang dapat mendukung dan memberikan kemajuan di sebuah perusahaan maupun organisasi.

Karyawan merupakan salah satu aset bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Karyawan merupakan roda penggerak dari aktivitas yang ada di perusahaan. Oleh karena itu karyawan memiliki peranan penting bagi keberhasilan suatu perusahaan, karena manusia merupakan aset hidup yang perlu diperhatikan secara khusus dan dikelola dengan sebaik mungkin oleh perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar karyawan yang dimiliki perusahaan mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Setiap karyawan perusahaan dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar (Weny, dkk 2019). Oleh karena hal itu, agar dapat bekerja secara efektif, efisien serta kualitas dan kuantitas dalam bekerja yang baik maka

perusahaan harus memperhatikan aspek-aspek seperti motivasi kerja dan lingkungan kerja untuk menunjang kinerja karyawan, sebagai cara peningkatan potensi karyawan untuk meningkatkan daya saing perusahaan serta mencapai tujuan perusahaan.

Demi tercapainya tujuan organisasi, karyawan harus memiliki motivasi kerja untuk memberikan seluruh kemampuan yang dimilikinya bagi sebuah perusahaan. Dengan motivasi yang rendah karyawan tidak memiliki semangat kerja, sehingga membuat mereka mudah menyerah untuk menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebaliknya dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan bekerja lebih giat dan rajin didalam melaksanakan pekerjaannya. Setiap karyawan diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga nantinya akan meningkatkan produktivitas kerja yang tinggi. Motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan.

Motivasi merupakan suatu faktor yang sangat penting untuk perkembangan organisasi, baik untuk sekarang maupun yang akan datang. Motivasi adalah dorongan yang dilakukan agar seseorang itu dapat melakukan suatu pekerjaan atau tindakan sesuai dengan yang diinginkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Motivasi sangat penting karena merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan, dan memelihara perilaku manusia untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai tujuannya.

Menurut (Syarifuddin, 2018) motivasi menjadikan seseorang berusaha meningkatkan hasil kerja yang ingin dicapai. Timbulnya motivasi karena adanya kebutuhan. Kebutuhan yang mendorong timbulnya motivasi adalah kebutuhan psikologis untuk memenuhi kepuasan fisik seperti makan, minum, oksigen dan

sebagainya serta kebutuhan sosial psikologis untuk memenuhi kepuasan sosial seperti penghargaan, pujian, rasa aman dan sebagainya.

Ada berbagai faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan, yang mana motivasi kerja antar karyawan dengan karyawan lainnya dalam sebuah perusahaan berbeda-beda untuk setiap karyawan, pengaruh dari faktor-faktor inilah yang dapat menentukan bagaimana kinerja karyawan bagi suatu organisasi atau perusahaan tempatnya bekerja.

Selain motivasi kerja, faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan ialah lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada di dalam lingkungannya. Oleh karena itu hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif sehingga karyawan merasa betah berada di ruangan dan merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Jika karyawan giat bekerja maka produktivitas perusahaan sesuai yang diharapkan. Lingkungan kerja merupakan alat dan bahan yang harus dihadapi oleh seseorang di mana tempatnya bekerja dan dapat bekerja dengan baik sebagai seorang karyawan atau kelompok.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang menentukan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan salah satu kunci sukses perusahaan untuk mencapai kesuksesan. Maka dari itu setiap perusahaan harus memiliki lingkungan kerja yang sesuai bagi kelangsungan kerja karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan. Widodo, (2015) lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana

para karyawan dapat melakukan tugasnya sehari-hari dengan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut.

Motivasi kerja dan lingkungan kerja tentunya memiliki dampak terhadap kinerja sekarang karyawan. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang merupakan instansi di bawah Direktorat Jendral Pajak diharuskan menjalankan perannya dengan baik dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, hal ini mengharuskan karyawan memiliki kompetensi serta kinerja yang baik sesuai jabatannya sehingga masyarakat mendapatkan layanan yang juga memuaskan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan adalah salah satu instansi Direktorat Jendral Pajak yang berada pada wilayah Direktorat Jendral Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara bertanggungjawab untuk memastikan para karyawannya sudah memiliki kinerja yang baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Motivasi kerja dari para karyawan serta situasi lingkungan kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan merupakan dua aspek yang perlu diperhatikan dan dipertimbangkan agar karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan kinerjanya pun dapat lebih berkembang dan maksimal.

Berdasarkan latar belakang inilah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Analisis Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan?
3. Antara motivasi kerja dan lingkungan kerja, variabel mana yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.
3. Untuk mengetahui antara motivasi kerja dan lingkungan kerja, yang mana lebih besar pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan terkait bagaimana hubungan dan pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, serta bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan pengetahuan untuk lebih memahami pengaruh dari motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, saran serta bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan mempertimbangkan motivasi serta lingkungan kerja.
3. Bagi pihak akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi literatur dalam bidang manajemen sumber daya manusia, terkait pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis mengkaji tentang analisis motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada KPP Pratama Makassar Selatan.

Dalam penelitian ini menggunakan variabel independen yang diberi lambang X1 untuk motivasi kerja dan X2 untuk lingkungan kerja. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kinerja yang diberi lambang Y.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2013), "Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi". Manajemen sumber daya manusia adalah "pemanfaatan sejumlah individu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi", (Panggabean, 2020).

Manajemen Sumber daya manusia (MSDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset. Pengertian sumber daya manusia secara umum terdiri dari dua yaitu SDM makro yaitu jumlah penduduk dalam usia produktif yang ada di sebuah wilayah dan SDM mikro dalam arti sempit yaitu individu yang bekerja pada sebuah institusi atau perusahaan. (SUSAN, ERI, 2019).

MSDM juga merupakan suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi suatu perusahaan. MSDM lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Pengaturan itu meliputi masalah perencanaan, pengorganisasian,

pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian tenaga kerja, untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia yang menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Dari beberapa definisi-definisi diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan suatu kegiatan atau sistem manajemen yang mengadakan dan mengelola sumber daya manusia yang siap, bersedia, dan mampu memberikan kontribusi yang baik agar dapat bekerjasama secara efektif untuk mencapai tujuan baik secara individu ataupun organisasi.

#### **B. Tujuan Manajemen Sumber daya manusia (SDM)**

Tujuan manajemen sumber daya manusia secara tepat sangatlah sulit untuk dirumuskan karena sifatnya bervariasi dan tergantung pada pentahapan perkembangan yang terjadi pada masing-masing organisasi.

Menurut Cushway, tujuan manajemen sumber daya manusia meliputi:

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pemekerjaan secara legal;
2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya;

3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM;
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya;
5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya;
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi;
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.

Sementara itu menurut Schuler et al setidaknya manajemen sumber daya manusia memiliki tiga tujuan utama yaitu:

1. Memperbaiki tingkat produktifitas
2. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja
3. Meyakinkan bahwa organisasi telah memenuhi aspek-aspek

### **C. Unsur-unsur Manajemen Sumber Daya Manusia**

Tenaga kerja manusia pada dasarnya dibedakan atas tiga bagian, antara lain:

1. Pengusaha

Pengusaha adalah setiap orang yang menginvestasikan modalnya untuk memperoleh pendapatan dan besarnya pendapatan itu tidak menentu tergantung pada laba yang dicapai perusahaan tersebut.

## 2. Karyawan

Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai. Olehnya itu, karyawan diartikan sebagai penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapat kompensasi sesuai dengan perjanjian.

## 3. Pemimpin

Pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan. Kepemimpinan adalah gaya seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif sesuai dengan perintahnya.

Menurut John Frech dan Betram Raven dalam buku Malayu S. P. Hasibuan, faktor yang dapat mendukung manajer dalam memimpin para bawahannya antara lain sebagai berikut:

- a. Para karyawan mempunyai kebutuhan yang sama, yaitu kebutuhan makan, hidup berkelompok, kebutuhan sosial, kebutuhan kerja sama, dan kebutuhan memperoleh kepuasan kerja.
- b. Orang-orang yang bekerja sama dan hidup berkelompok karena adanya keterbatasan.
- c. Orang-orang mau bekerja sama karena keinginan untuk mempertahankan hidup, berkuasa, mendapat pujian, dan pengakuan.

## 2.1.2 Motivasi Kerja

### A. Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa Latin, yang berarti motif kekuasaan. Motivasi hanya diberikan kepada manusia, terutama untuk bawahan atau pengikut. Motivasi mempersoalkan bagaimana mendorong bawahan semangat, sehingga mereka akan bekerja keras untuk memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mencapai tujuan perusahaan. Triton menyatakan bahwa motivasi merupakan bagian dari pengembangan pribadi sangat penting. Hampir seluruh dunia dan para pemimpin nasional memiliki kemampuan yang tinggi untuk membakar motivasi.

Menurut Hasibuan (2016) menjelaskan bahwa motivasi adalah hal yang membuat perilaku setiap manusia dalam melakukan pekerjaannya agar bekerja dengan giat dan memiliki antusias yang tinggi. Menurut Wibowo (2014) motivasi adalah dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Menurut Tegar (2019), motivasi adalah suatu proses yang menerangkan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya.

Motivasi adalah faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu (Bahri & Nisa, 2017). Dengan demikian, motivasi berarti sesuatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar. Motivasi dapat juga dirumuskan sebagai suatu kekuatan (*energy*) yang menggerakkan tingkah laku seseorang untuk beraktivitas yang dipengaruhi dari dalam (intrinsik) maupun dari luar (ekstrinsik).

Sunyoto menjelaskan motivasi kerja adalah sebagai keadaan yang mendorong kegiatan individu untuk melakukan kegiatan tertentu

untuk mencapai keinginannya, motivasi kerja adalah sesuatu kekuatan potensial yang ada dalam diri manusia, yang dapat dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar imbalan moneter dan imbalan non moneter yang dapat mempengaruhi hasil kinerja secara positif ataupun negatif tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi oleh yang bersangkutan.

## **B. Tujuan Motivasi**

Adapun tujuan dari pemberian motivasi antara lain adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan.
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

## **C. Teori Motivasi**

### **1. Motivasi Individu**

Motivasi menurut Hedjrahman Ranupandojo dan Suad Husnan adalah proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan. Dengan demikian motif yang ada pada individu perlu dirangsang/didorong/dimotivisir, agar individu tersebut

dengan motif yang ada pada dirinya dapat, melakukan tindakan atau kerja yang positif, sehingga motifnya terpenuhi dan kebutuhan organisasi perusahaan juga terpenuhi.

## 2. Haerarki Kebutuhan Maslow

Abraham H. Maslow mengemukakan bahwa ada lima tingkatan hierarki dari kebutuhan, antara lain sebagai berikut:

### a. *Physiological needs*

*Physiological needs* adalah kebutuhan yang paling dasar yang harus dipenuhi oleh seorang individu. Contohnya kebutuhan makan, minum, perumahan, seks, istirahat untuk menjaga kesehatan, berobat jika sakit.

### b. *Safety and security needs*

*Safety and security needs* adalah kebutuhan yang diperoleh setelah kebutuhan yang pertama terpenuhi. Contohnya adalah individu menginginkan kebutuhan rasa aman, kondisi kerja yang nyaman, jaminan pekerjaan dan jaminan kesehatan.

### c. *Social needs*

*Social needs* (kebutuhan sosial) adalah pada kebutuhan ini mencakup hubungan baik dengan sesama, seperti memiliki rasa cinta, kasih sayang baik dengan teman, keluarga maupun lingkungan kerja.

### d. *Esteem needs*

*Esteem needs* adalah pada kebutuhan ini mencakup pada keinginan untuk memperoleh harga diri. Pada tahap ini seseorang memiliki keinginan kuat untuk memperlihatkan prestasi yang

dimilikinya kepada orang lain agar orang lain menghargai prestasi yang telah dimilikinya.

e. *Self-actualization needs*

*Self-actualization needs* adalah pada tahap ini seseorang ingin terpenuhinya keinginan untuk aktualisasi diri, yaitu ia ingin menggunakan potensi yang dimilikinya dan mengaktualisasikannya dalam bentuk pengembangan diri. Contohnya dalam pekerjaannya ia mengaplikasikannya dalam bentuk yang berbeda dan membuat kreatifitas yang tinggi sehingga karya-karya yang dihasilkan sangat patut untuk dihargai.

3. Teori X dan Y McGregor

McGregor melalui teorinya itu berusaha menonjolkan sisi peranan sentral yang dimainkan manusia dalam organisasi, dengan menempatkan beberapa aspek penting. Pada konsep teori X dan Y tersebut Douglas McGregor memberi rekomendasi tentang tipe manusia ada dua kategori, yaitu:

- a. Tipe manusia dengan posisi teori X adalah cenderung memiliki motivasi rendah dan malas dalam berjuang untuk kemajuan hidupnya.
- b. Tipe manusia dengan posisi teori Y adalah cenderung memiliki motivasi tinggi dan senang dalam berjuang untuk kemajuan hidupnya.

4. Teori Dua Faktor Herzberg

Teori mengemukakan bahwa didalam. setiap pekerjaan terdapat dua kelompok faktor yang menentukan. Kedua faktor tersebut adalah "*Maintenance Factors*" dan "*Motivator Factors*". Pendekatan dua faktor

tersebut didasarkan pada prinsip teori ini, bahwa pada diri individu ada faktor-faktor yang menyebabkan mereka sangat menyenangkan pekerjaan dan faktor-faktor yang menyebabkan mereka tidak menyenangkan pekerjaan.

*Maintenance Factors* yang sering disebut istilah lain yaitu *Hygiene Factor*. Faktor ini menguraikan tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan usaha Pemeliharaan hidup individu. Faktor *hygiene* ini mencakup kebutuhan pokok individu yang diharapkan dapat diperoleh dari suatu pekerjaan. Faktor-faktor tersebut seperti: adanya gaji yang layak, kondisi kerja yang sesuai dan memadai, rasa keamanan kerja dan adanya tunjangan tambahan, hubungan antar pribadi dan lain sebagainya. Menurut hasil penelitian Herzberg terdapat 10 faktor pemeliharaan (*hygiene*) yaitu :

1. Kebijakan dan administrasi.
2. Supervisi teknisi.
3. Hubungan pribadi dengan *supervisor*.
4. Hubungan pribadi dengan teman sejawat.
5. Hubungan pribadi dengan bawahan.
6. Gaji.
7. Keamanan kerja.
8. Kehidupan pribadi.
9. Kondisi kerja.
10. Status.

Menurut teori Herzberg ini pula, dinyatakan bahwa faktor-faktor *hygiene* tersebut merupakan faktor-faktor yang sangat vital dan harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum mereka dimotivisir. Dengan adanya

faktor-faktor tersebut dipenuhi, maka akan didarat situasi yang menyenangkan maupun dapat memberikan kepuasan pada setiap individu yang bekerja. Dari rasa puas dan senang tersebut, maka individu akan mudah dimotivasi.

*Motivator factors* adalah factor-faktor yang dapat memberikan motivasi pada individu melakukan pekerjaan, sehingga pada dasarnya faktor motivasi ini akan memberikan jawaban atas pertanyaan faktor-faktor apakah yang benar-benar dapat memotivikasi seseorang (individu). Herzberg mengajukan 6 faktor yang dapat memotivikasi seseorang sehingga mereka bersedia melakukan suatu pekerjaan. Faktor-faktor tersebut adalah :

1. Hasil yang membahagiakan
2. Penghargaan
3. Kemajuan
4. Pekerjaan itu sendiri
5. Kemungkinan berkemhang
6. Tanggung jawab.

Secara garis. besar menurut teori Herzberg, faktor yang henar benar dapat mernotivikasi seseorang adalah faktor yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri.

#### **D. Metode Motivasi**

Manajemen sumber daya manusia memiliki metode-metode untuk memotivasi karyawannya. Menurut Hasibuan (2013), metode-metode motivasi adalah sebagai berikut:

1. Motivasi Langsung (*Direct Motivation*), adalah motivasi (materil dan non materil) yang memberikan secara langsung kepada setiap individu

karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi sifatnya khusus seperti memberikan pujian, penghargaan, bonus, piagam dan lain sebagainya.

2. Motivasi Tidak Langsung (*Indirect Motivation*), adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas, sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Motivasi tidak langsung ini besar pengaruhnya untuk merangsang semangat kerja karyawan, sehingga produktivitas kerja meningkat.

#### **E. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi**

Adapula faktor-faktor yang memengaruhi motivasi adalah sebagai berikut:

1. Upah

Upah merupakan pembayaran tetap secara bulanan atau mingguan yang diberikan pada setiap karyawan.

2. Situasi kerja

Situasi kerja keadaan yang mempengaruhi kegiatan perusahaan.

3. Kondisi kerja

Kondisi kerja akan mendorong semangat kerja karyawan seperti ketenangan, keamanan, dan keselamatan kerja.

4. Fasilitas kerja

Fasilitas kerja merupakan sarana yang disediakan perusahaan untuk kelancaran aktivitas, dengan berbagai bentuk, contohnya : lampu, AC, komputer dan sebagainya.

5. Sikap manajemen terhadap karyawan

Setiap karyawan pada dasarnya ingin diperlakukan dengan adil. Karyawan juga ingin suaranya didengar jika perusahaan melakukan hal yang kurang atau bahkan disesuaikan dengan tujuan karyawan.

6. Sikap antar teman sejawat

Setiap karyawan pada dasarnya ingin diperlakukan dengan adil. Karyawan juga ingin suaranya didengar jika perusahaan melakukan hal yang kurang atau bahkan disesuaikan dengan tujuan karyawan.

7. Kebutuhan karyawan berprestasi

Setiap perusahaan hendaknya memberikan kesempatan kepada karyawannya. Karyawan diberikan penghargaan yang sesuai. Penghargaan tersebut dapat berupa pengakuan yang kemudian disertai pujian, hadiah, kenaikan gaji, kenaikan jabatan, perpindahan dan sebagainya.

8. Pelatihan

Karyawan dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan kebijaksanaan, prosedur dan manajer baru dengan cepat. Untuk itu perlu adanya pelatihan dan pengembangan lebih lanjut untuk melakukan tugas –tugasnya dengan sukses. Pelatihan adalah suatu kegiatan dari perusahaan yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan, dan pengetahuan dari para karyawan yang sesuai dengan keinginan dari perusahaan.

#### 9. Insentif

Insentif merupakan suatu sistem pemberian balas jasa yang berupa financial. Insentif merupakan suatu pendekatan kompensasi yang menghargai atau memberikan imbalan kepada karyawan atas hasil tertentu yang dicapainya.

#### 10. Promosi

Sistem promosi karyawan terdiri dari tertutup dan terbuka. Sistem promosi tertutup adalah sistem dimana manajer seringkali secara informal memutuskan karyawan mana yang dipertimbangkan mendapat promosi. Keputusan biasanya dibuat secara informal (dan seringkali subjektif dan cenderung bergantung pada rekomendasi penyelia yang terdekat). Sistem ini sangat populer khususnya pada perusahaan kecil karena meminimalkan waktu, energi, dan biaya pembuatan keputusan. Sistem promosi terbuka adalah sistem dengan karyawan melamar, diuji di wawancara, sehubungan dengan pekerjaan yang tersedia yang diumumkan secara terbuka. Sistem ini memungkinkan para karyawan mempunyai lebih banyak andil dalam jalur karir mereka dan sifat demokratis dari sistem terbuka ini dapat memberikan sumbangan pada moral karyawan yang lebih tinggi.

#### 11. Kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan

Orang masih merasa kurang puas dengan apa yang dimilikinya, mereka ingin terus berkembang meski kebutuhan mereka telah terpenuhi.

#### 12. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap motivasi kerja sebab keberhasilan seorang pemimpin dalam menggerakkan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tergantung

pada bagaimana pemimpin menciptakan motivasi di dalam diri setiap pegawai menurut Kartono (2018) motivasi kerja dapat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan jika pemimpin mampu mempengaruhi bawahannya untuk menjalin komunikasi yang baik, selalu memotivasi pegawai dalam bekerja. Pemimpin bisa berhasil apabila mendorong pegawai dalam berkompeten dalam mengatasi masalah pekerjaan serta memberikan kepuasan terhadap pegawai melalui kebersihan lingkungan.”

### **2.1.3 Lingkungan Kerja**

Dalam melakukan aktivitas perusahaan, lingkungan kerja merupakan segala kondisi yang berada disekitar para pekerja, sehingga baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Lingkungan yang baik dan menyenangkan akan dapat menimbulkan semangat dan bergairah kerja, dan sebaliknya jika lingkungan kerja yang tidak menyenangkan akan dapat mengurangi semangat dan bergairah kerja. Menurut Ferawati (2017) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan memberi pengaruh didalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan kerja seperti kelembapan, suhu, pencahayaan, penerangan, keaduan, kebersihan tempat kerja dan alat alat perlengkapan yang memadai untuk bekerja (Afandi, 2018).

Sutrisno (2013) mengemukakan bahwa lingkungan kerja juga dapat diartikan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas, dan alat bantu pekerjaan,

kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut. Pertama, lingkungan kerja fisik adalah lingkungan kerja yang segala sesuatunya menyangkut segi fisik. Kedua, lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang tidak dapat ditangkap oleh panca indra (Suwondo dan Sutanto 2015).

### **A. Jenis Lingkungan Kerja**

Secara garis besar lingkungan kerja terbagi atas dua, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

#### **1. Lingkungan kerja fisik**

Setiana (2019), menyatakan lingkungan kerja fisik ialah seluruh keadaan yang berbentuk fisik dan hal ini ada di sekitar wilayah tempat kerja dan bisa memberikan pengaruh terhadap pekerja/karyawan, dengan secara langsung atau tidak langsung.

Sedangkan menurut Sudaryo,dkk (2018), lingkungan kerja fisik ialah tempat kerja karyawan dalam melakukan semua aktivitasnya. Dalam lingkungan kerja fisik terbagi menjadi dua kategori lagi yaitu:

- a. Lingkungan kerja secara langsung yang saling berhubungan dengan pekerja/karyawan, misalnya, tata ruangan, meja, kursi, pusat kerja dan lain sebagainya.
- b. Lingkungan perantara (lingkungan umum) yaitu lingkungan yang bisa memberikan pengaruh terhadap kondisi dari manusia. Contoh: Penerangan cahaya, Sirkulasi Udara, Kebisingan, Getaran Mekanisme dan Bau-bauan.

## 2. Lingkungan kerja non fisik

Faida (2019), mengatakan bahwa lingkungan kerja non fisik ialah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan.

Menurut Setiana (2019), lingkungan kerja non fisik adalah seluruh situasi yang terjadi memiliki keterkaitan dengan hubungan kerja, baik itu dengan atasan ataupun sesama karyawan dan bawahan.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan yang dapat meliputi:

- a. Hubungan komunikasi antar sesama karyawan
- b. Hubungan komunikasi antara atasan kepada bawahan
- c. Hubungan komunikasi antara bawahan ke atasan
- d. Kerja sama tim
- e. Suasana Kerja.

### **B. Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Faktor lingkungan merupakan salah satu yang harus dipertimbangkan dalam sebuah perusahaan yang sedang beroperasi. Menurut Sunyoto menjelaskan faktor-faktor lingkungan kerja yang meliputi:

#### 1. Hubungan karyawan

Dalam hubungan karyawan ini terdapat dua hubungan yaitu hubungan sebagai individu dan hubungan sebagai kelompok.

## 2. Tingkat kebisingan lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang tidak tenang atau bising akan dapat menimbulkan pengaruh yang kurang baik yaitu adanya ketidaktenangan dalam bekerja.

## 3. Peraturan kerja

Peraturan kerja yang baik dan jelas dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan dan kinerja para karyawan untuk pengembangan karier di perusahaan tersebut.

## 4. Penerangan

Dalam hal ini, penerangan bukanlah terbatas pada penerangan listrik, tetapi termasuk juga penerangan matahari.

## 5. Sirkulasi udara

Sirkulasi atau pertukaran udara yang cukup maka pertama yang harus dilakukan pengadaan ventilasi.

## 6. Keamanan

Lingkungan kerja dengan rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan kenyamanan, di mana hal ini akan dapat memberikan dorongan semangat.

### **2.1.4 Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan sangat dipengaruhi dan bahkan tergantung pada kualitas dan kemampuan kompetitif sumber daya manusia yang dimilikinya. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja masing-masing pegawai.

Mangkunegara, (2015) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai

dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Amir (2015) kinerja adalah suatu yang ditampilkan oleh seorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang ditetapkan. Hasibuan (2013) menambahkan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Karyawan yang melaksanakan beban yang diberikan, biasanya berusaha untuk mencapai hasil yang maksimal. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya, (Nawa dkk, 2017). Kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja, Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan, (Budianto, 2015).

#### **A. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan**

Menurut Sutrisno, kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*) Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.
2. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*) Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh

seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.

3. Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*) Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.
4. Kerjasama Tim (*Teamwork*) Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.
5. Kreatifitas (*Creativity*) Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.
6. Inovasi (*Inovation*) Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.
7. Inisiatif (*initiative*) Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

Mengenai indikator kinerja karyawan, ada 4 indikator kinerja karyawan (Mangkunegara, 2015), yaitu :

1. Kualitas kerja, indikator yang menampilkan seberapa baik seorang karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standarnya.
2. Kuantitas kerja, indikator yang menampilkan seberapa lama seorang karyawan menyelesaikan pekerjaan dalam sehari.
3. Pelaksanaan tugas, indikator yang menampilkan seberapa jauh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab, indikator yang menampilkan kesadaran akan kewajiban seorang karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

## **2.2 Tinjauan Empirik**

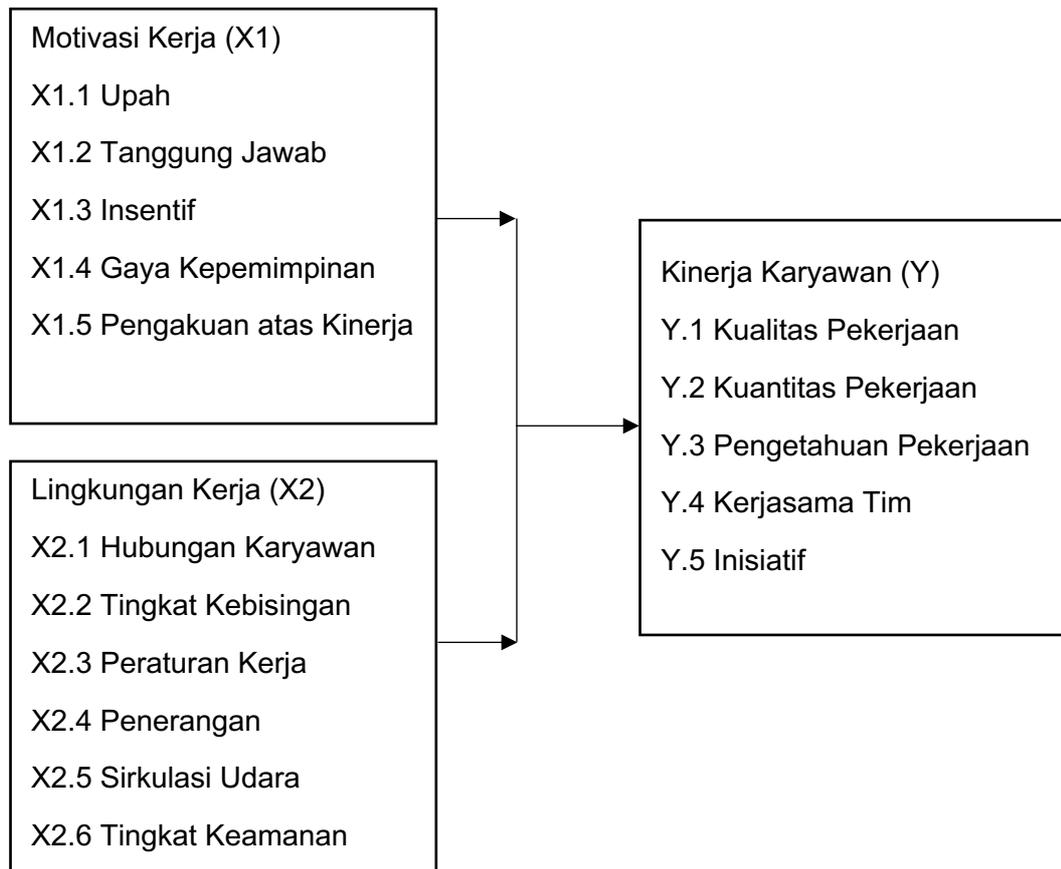
1. Nuryasin, Musadieg dan Ruhana (2016) dalam penelitiannya tentang “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang)”. Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
2. Joko Purnomo (2008) dalam penelitiannya mengenai kepemimpinan, motivasi kerja, dan lingkungan kerja, terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang signifikan. Dimana variabel motivasi kerja dan lingkungan yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini sendiri dilakukan terhadap pegawai negeri sipil pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Jepara. terbukti mempengaruhi Dalam penelitian ini, faktor – faktor tersebut dianalisis untuk menentukan pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Perindustrian dan perdagangan Kota Semarang.

3. Lucky Wulan Analisa pada tahun 2011 berjudul “Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan di Kota Semarang)”. Dari hasil penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan lingkungan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4. Penelitian yang dilakukan oleh AA Gde Oka Pramadita, dan Ida Bagus Ketut Surya (2015) dengan judul “ Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN. (PERSERO) Distribusi di Denpasar Bali. Menyimpulkan bahwa penelitian ini menunjukkan lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat diketahui bahwa variabel motivasi, disiplin kerja dan lingkungan kerja memiliki thitung lebih besar dari ttabel, maka variabel motivasi, disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Dina Rahmayanti, dan Idham Afandi (2014) dengan judul “ Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Operator Welding 1 A, PT. XYZ Motor). Menyimpulkan bahwa tidak ada pengaruh positif antara kepemimpinan, motivasi, lingkungan kerja dan kedisiplinan terhadap kinerja karyawan.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah motivasi kerja (X1), dan lingkungan kerja (X2). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y). Oleh karena itu, kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



## 2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:64) mendefinisikan hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang dimana rumusan masalah dalam penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dikatakan jawaban sementara, karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan pada teori yang relevan dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

H2: Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

H3: Motivasi kerja memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja karyawan dibandingkan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.