**BAB I PENDAHULUAN**

1

1. **Latar Belakang**

Perkembangan perekonomian di Indonesia saat ini sudah semakin berkembang, salah satu unsur yang turut menentukan perkembangan perekonomian adalah sarana pengangkutan. Alat angkut berperan untuk memperlancar arus barang dan mobilitas manusia, juga membantu tercapainya pengalokasian sumber-sumber ekonomi secara optimal.

Jenis angkutan yang digunakan oleh masyarakat di Indonesia bermacam- macam. Salah satunya adalah mobil atau sepeda motor. Mobil atau Sepeda motor yang selanjutnya disebut kendaraan merupakan salah satu sarana pengangkutan yang banyak diminati dari jenis alat angkut lainnya, adapun pertimbangannya, karena harga yang relatif terjangkau, mudah dalam penggunaannya, mampu menjangkau wilayah terpencil dapat digunakan sebagai alat untuk menambah kepercayaan diri pengendara dalam trend masa kini, serta berbagai pendapat lainnya sehingga menyebabkan bursa kendaraan otomotif tetap diminati.

Jumlah penduduk Indonesia yang besar merupakan pasar yang potensial dalam memasarkan kendaraan sehingga perusahaan dihadapkan pada kegiatan pemasaran yang harus mampu memberikan daya saing dengan meningkatkan kinerjanya agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Keadaan ini merupakan peluang bagi perusahaan yang berkecimpung dalam bidang jasa terutama biro jasa yang bergerak dalam jasa pembayaran pajak STNK. Pajak kendaraan yang ditangani oleh biro jasa ini biasanya adalah pajak STNK

tahunan, pajak STNK 5 tahunan, balik nama, dan mutasi. Perusahaan biro jasa membantu masalah perhitungan pajak yang rumit dan rentan terhadap kesalahan. Disamping itu, pemilik kendaraan seringkali lupa untuk membayar pajaknya.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam usaha jasa ini CV. Agung Lestari, Bandar Lampung yang fokus usahanya bergerak dalam layanan jasa perpanjangan STNK. Bidang jasa pelayanan untuk pembayaran pajak STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan). Biro jasa berhubungan dengan samsat yang menangani segala hal yang berhubungan dengan pajak kendaraan bermotor. Dewasa ini, semakin banyak orang yang memiliki kendaraan bermotor. Seakan kendaraan bermotor merupakan kebutuhan yang wajib dimiliki setidaknya satu dalam sebuah keluarga. Tingginya kebutuhan mobilitas masing-masing individu turut serta memaksa kepemilikan kendaraan bermotor.

Sejalan dengan pertumbuhan konsumsi kendaraan bermotor ini, maka kegiatan membayar pajak semakin tinggi. Jenis pajak yang ditangani oleh biro jasa adalah Biaya balik nama/ mutasi, biaya pajak kendaraan bermotor, dan pajak jasa raharja. Perkembangan dan peningkatan terhadap penggunaan jasa pengurusan STNK, SIM dan lain dari tahun ke tahun telah menjadi perhatian di kalangan masyarakat.

Perlu dijelaskan bahwa Negara Republik Indonesia adalah Negara hukum yang menjunjung tingggi hak dan kewajiban warga negaranya dengan menempatkan perpajakan sebagai salah satu perwujudan kewajiban kenegaraan bagi warganya, sebagai sumber pembiayaan tugas tugas pemerintaan dan pembangunan serta kemasayarakatan. Pada pasal 55 Undang Undang Nomr 5 Tahun 1974, tentang Pokok Pokok Pemerintahan di Daerah, dijelaskan bahwa sumber pendapatan daerah terdiri

dari: 1) Pendapatan Asli Daerah (PAD) di antaranya hasil pajak daerah, retribusi daerah dan lain lain hsil usaha daerah yang sah; 2) Pendapatan berasal dari Pemberian Pemerintah seperti sumbangan dari pemerintah seperti sumbangan sumbangan lain, yang diatur dengan peraturan perundang undangan.

Salah satu Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berasal dari hasil pajak daerah adalah penarikan atau tagihan atas pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Kantor Samsat Poso melalui pelayanan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) yang dalam pelaksanaannya dinaungi oleh tiga instansi pemerintah terkait dan dikoordinir oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) sebagai institusi yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi pungutan pajak dan kepengurusan STNK. Instansi ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan PAD dari sektor penarikan atau tagihan atas pajak kendaraan bermotor jika dapat dikelola dengan baik, mengingat jumlah masyarakat pengguna kendaraan bermotor terus meningkat, yang sudah tentu akan berurusan dengan jasa pelayanan pada Kantor Samsat untuk kepentingan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pengurusan STNK dan BPKB.

Jasa adalah merupakan tindakan atau kegiatan yang sifatnya tidak berwujud (intangible) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun apabila kita membelinya sekalipun. Tidak seperti halnya dengan barang yang sifatnya berwujud dapat diraba dan apabila dibeli maka mengakibatkan kepemilikan permanen. Yazid (1999) mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Definisi di atas menyiratkan suatu makna bahwa jasa adalah

merupakan sesuatu yang intangible (tidak berwujud) yang timbul sebagai hasil interaksi antara pemberi jasa (produsen) dengan pemakai jasa (konsumen) melalui sesuatu atau beberapa aktivitas untuk memenuhi kebutuhan kedua belah pihak yang terlibat dalam proses interaksi tersebut.

Menurut William J. Stanton (Buchari Alma, 2013) jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Tidak berwujud artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium dan didengar sebelum jasa tersebut di beli atau di konsumsi secara bersamaan. Selanjutnya jasa yang ditawarkan tersebut, dapat pula bersifat jasa murni atau jasa yang mengikat pada produk fisik (barang) dimana dalam prosesnya tidak menimbulkan pemindahan hak atas jasa tersebut. Payne (2000) memberikan batasan definisi tentang pengertian jasa. Jasa adalah merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan (intangible) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan property dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Dalam kenyataanya setiap perusahaan akan dihadapkan pada permasalahan Sumber daya manusia menyangkut terutama masalah bagaimana usaha manusia yang bekerja dalam perusahaan tersebut dapat diatur dan dikembangkan sedemikian rupa sehingga tercapai tingkat efisiensi, penyesuaian, dan produktivitas yang tinggi. Perusahaan harus berusaha mengembangkan struktur organisasi yang efektif, mempekerjakan orang–orang yang tepat dan menjamin bahwa karyawan mendapat

kesempatan untuk bekerja dan memberikan sumbangan yang terbaik kepada perusahaan.

Salah satu yang ikut berperan dan menentukan maju mundurnya kinerja perusahaan adalah motivasi karyawan dalam menjalankan tugas. Motivasi akan ditentukan antara lain dipengaruhi oleh kompensasi yang diterima karyawan. Menurut Andrew, dapat dikemukakan bahwa proses administrasi upah atau gaji (kadang-kadang dapat disebut kompensasi) melibatkan pertimbangan atau keseimbangan perhitungan. Kompensasi merupakan sesuatu yang dipertimbangkan sebagai suatu yang sebanding. Dalam kepegawaian, hadiah yang bersifat uang merupakan kompensasi yang diberikan kepada pegawai sebagai penghargaan dari pelayanan mereka.

Pemberian upah merupakan imbalan, pembayaran untuk pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai. Sangat banyak bentuk-bentuk pembayaran upah, baik yang berupa uang maupun yang bukan berupa uang *(nonfinancial)*. Pembayaran upah biasanya dalam bentuk konsep pembayaran yang berarti luas dari pada merupakan ide-ide gaji dan upah yang secara normal berupa keuangan.

Tingkat kompensasi absolut karyawan menentukan skala kehidupannya, sedangkan kompensasi relatif menunjukkan status, martabat dan harga mereka. Oleh karena itu, bila para pegawai memandang kompensasi mereka tidak memadai maka dampaknya prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerja mereka bisa turun secara dramatis.

Motivasi kerja merupakan faktor yang sangat berperan dalam menentukan kinerja yang ingin diraih oleh karyawan CV Agung Lestari bandar Lampung.

Sebagai suatu organisasi dengan struktur organisasi yang cukup jelas tentu saja menyimpan berbagai macam permasalahan diantaranya yang berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia (SDM) nya. Berdasarkan fenomena yang terlihat sering kali terlihat motivasi kerja para karyawan masih belum optoimal.

Salah satu faktor yang mendorong motivasi kerja karyawan adalah terkait masalah kompensasi yang diterima oleh para pegawai. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, motivasi diartikan sebagai dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu (tinjauan dari sisi benda). Atau usaha-usaha yang dapat mengungkapkan seseorang atau kelompok orang tertentu tergerak untuk melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendakinya atau meperoleh keputusan dengan perbuatannya (ditinjau dari sisi psikologi).

Karyawan sebagai sumber utama penggerak kegiatan/ roda organisasi harus dapat diberdayaakan secara maksimal agar dapat berperan lebih dalam kapasitasnya sebagai abdi negara yang harus melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan memberikan pelayanan kepada masyarkat luas.

Indikator pengukuran keberhasilan dalam melaksanakan tugasnya adalah dengan kinerja yang tinggi. Tetapi secara umum salah satu alasan yang dapat di jadikan sebagai indikator pengukur tingkat keberhasilan pada kinerja adalah besarnya tingkat motifivasi kerja seorang karyawan. Kemudian motivasi terkait erat dengan tingkat kompensasi yang diterima oleh para pegawai. Pemberian kompensasi yang tepat akan mendorong pegawai untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya.

Dari uraian di atas betapa pentingnya menaruh perhatian yang lebih serius mengenai kompensasi kepada karyawan agar dapat mewujudkan karyawan yang efektif, efisien, bersih dan profesional serta produktif.

Untuk itulah, kiranya perlu merumuskan secara rinci dan terpadu usaha-usaha yang harus dilakukan untuk mencapai kinerja organisasi perusahaan khususnya pada CV. Agung Lestari Bandar Lampung.

Dengan mengetahui besarnya pengaruh dari kompensasi yang dirterima karyawan CV Agung Lestari maka pihak pengambil keputusan di perusahaan ini akan lebih mudah dalam melakukan langkah-langkah pembinaannya.

1. **Rumusan Masalah**

Dalam mengadakan penelitian, perlu dirumuskan masalah secara jelas untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik. Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan tersebut, maka penulis merumuskan masalah penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut: Apakah ada terdapat pengaruh kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan CV. Agung Lestari Bandar Lampung?

1. **Batasan Masalah**

Lingkup masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini difokuskan pada pembahasan mengenai pengaruh kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan CV. Agung Lestari Bandar Lampung.

1. **Tujuan Penelitian**

Untuk mengukur besarnya pengaruh kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan CV. Agung Lestari Bandar.

1. **Manfaat Penelitian**
   1. Bagi perusahaan

Sebagai sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk mengetahui efek kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan CV. Agung Lestari Bandar Lampung.

* 1. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai sumbangan atau referensi bagi para peneliti yang akan meneliti kajian mengenai manajemen sumberdaya manusia khususnya tentang perilaku organasisasi pada masa mendatang.