

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pegawai untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi berada pada kategori puas. Hal ini berdasarkan tanggapan responden terhadap setiap indikator kepuasan kerja. Skor tertinggi terdapat pada indikator kerja sama yaitu tingkat kepuasan bekerja sama dengan rekan kerja. Sedangkan skor terendah terdapat pada indikator ruang kerja yaitu tingkat kepuasan terhadap kondisi sirkulasi udara di tempat bekerja.
2. Tingkat motivasi pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi berada pada kategori tinggi. Hal ini berdasarkan tanggapan responden terhadap setiap indikator motivasi. Skor tertinggi terdapat pada indikator ketepatan waktu yaitu tingkat keinginan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu. Sedangkan skor terendah terdapat pada indikator kepemimpinan yaitu tingkat keinginan untuk mempengaruhi orang lain.
3. Tingkat kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi berada pada kategori tinggi. Hal ini berdasarkan penilaian kepala seksi terhadap

kinerja pegawainya. Skor tertinggi terdapat pada indikator tanggung jawab yaitu tingkat pemahaman pegawai terhadap tanggung jawab pada perusahaan. Sedangkan skor terendah terdapat pada indikator negosiasi yaitu tingkat kemampuan pegawai melakukan negosiasi dengan pelanggan.

4. Terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi. Hal tersebut adalah berdasarkan perhitungan dengan menggunakan analisis regresi berganda dan uji-t yang menunjukkan pengaruh cukup kuat antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi. Sehingga kinerja pegawai yang baik akan tercapai ketika kepuasan kerja pegawai terpenuhi.
5. Terdapat pengaruh antara motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi. Hal tersebut adalah berdasarkan perhitungan dengan menggunakan analisis regresi berganda dan uji-t yang menunjukkan pengaruh cukup kuat antara motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi. Sehingga kinerja pegawai yang baik akan tercapai ketika pegawai memiliki motivasi yang tinggi.
6. Terdapat pengaruh secara simultan antara kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi. Hal tersebut adalah berdasarkan perhitungan dengan menggunakan analisis regresi berganda dan uji F yang menunjukkan pengaruh cukup kuat antara kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Cimahi. Sehingga apabila kepuasan kerja terpenuhi dan pegawai memiliki motivasi yang kuat akan meningkatkan kinerja pegawai.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, penyusun mengajukan beberapa saran sebagai bahan evaluasi bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, diantaranya adalah :

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai hal-hal yang dianggap penting untuk menimbulkan kepuasan kerja, terdapat indikator yang mendapatkan skor paling tinggi dan paling rendah agar menjadi bahan kebijakan kedepannya, di antaranya adalah:
  - a. Indikator kerja sama yaitu tingkat kepuasan bekerja sama dengan rekan kerja merupakan indikator dengan skor paling tinggi. Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi mayoritas merasa puas dengan tingkat hubungan kerja sama yang terjalin, hal ini tentu memberikan pengaruh sangat positif bagi kantor karena akan menjadikan sistem dalam organisasi berjalan lancar guna mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, agar menjadi perhatian pada kerja sama tim untuk dipertahankan dan ditingkatkan.

- b. Indikator ruang kerja yaitu tingkat kepuasan terhadap kondisi sirkulasi udara di tempat bekerja merupakan indikator dengan skor paling rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai merasa kurang puas dengan kondisi ruang kerja terutama kondisi sirkulasi udara, sehingga disarankan agar menjadi bahan untuk diperhatikan ke depannya, karena bisa jadi hal kecil itu yang akan menyebabkan penurunan semangat kerja.
2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kebutuhan-kebutuhan mereka yang berkaitan dengan motivasi, terdapat indikator yang paling tinggi dan paling rendah agar menjadi bahan kebijakan kedepannya, di antaranya adalah:
- a. Indikator ketepatan waktu yaitu tingkat keinginan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu merupakan indikator dengan skor paling tinggi. Semangat pegawai untuk menyelesaikan tugas tepat pada waktunya merupakan prestasi kerja yang baik bagi perusahaan, maka tugas perusahaan adalah untuk menjaga semangat tersebut karena akan mempermudah untuk pencapaian tujuan perusahaan.
- b. Indikator kepemimpinan yaitu tingkat keinginan untuk mempengaruhi orang lain merupakan indikator dengan skor paling rendah. Setiap individu memiliki jiwa kepemimpinan, akan tetapi tidak setiap individu menonjolkan hal tersebut dalam perusahaan apalagi bila posisi dalam perusahaan adalah staf atau pelaksana.

Hanya saja kepemimpinan penting untuk memotivasi minimal diri sendiri, oleh karena itu agar perusahaan dapat memunculkan sosok pemimpin dalam diri individu bisa dengan training motivasi.

3. Berdasarkan penilaian terhadap kinerja pegawai, terdapat indikator yang paling tinggi dan paling rendah agar menjadi bahan kebijakan kedepannya, di antaranya adalah:
  - a. Indikator tanggung jawab yaitu tingkat pemahaman pegawai terhadap tanggung jawab pada perusahaan merupakan indikator dengan skor paling tinggi. Dengan faham, seseorang akan mudah mengerjakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan. Mayoritas pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi sudah faham dengan tanggung jawab mereka di kantor, sehingga tugas perusahaan adalah untuk konsisten pada peraturan yang diberlakukan agar tidak terjadi penyalahgunaan tanggung jawab atau tindak indisipliner.
  - b. Indikator negosiasi yaitu tingkat kemampuan pegawai melakukan negosiasi dengan pelanggan merupakan indikator dengan skor paling rendah. Menghadapi wajib pajak perlu memiliki kemampuan interpersonal tersendiri, negosiasi disini dalam arti untuk dapat berkomunikasi tepat dengan wajib pajak atau pihak manapun yang dituju. Baiknya perusahaan perlu mengembangkan *communication skill* bagi pegawai yang terutama berhubungan dengan orang lain tidak hanya dengan berkas saja.

4. Motivasi merupakan variabel yang paling mempengaruhi kinerja pegawai jika dibandingkan dengan kepuasan kerja, sehingga baiknya perusahaan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan pegawai ataupun komponen-komponen yang dapat memberikan dorongan kepada pegawai sehingga semangat kerja tetap bertahan dan berpengaruh baik baik kinerja.

