

## **PENGARUH IKLIM KERJA, KOMPETENSI DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA UPTD PELAYANAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI BALI DI KOTA DENPASAR**

Ni Kadek Mita Ayulia Pramesti<sup>1)</sup>, Nengah Landra<sup>2)</sup>, Ida Bagus Widiadnya<sup>3)</sup>

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email : [mitaayulia14@gmail.com](mailto:mitaayulia14@gmail.com)

### *Abstract*

*Employee performance in general is a manifestation of work performed by employees which is usually used as a basis or reference for evaluating employees within an organization. This study aims to test and obtain empirical evidence of the influence of the work climate, competence and individual characteristics on employee performance at the UPTD Regional Tax and Retribution Services of Bali Province in Denpasar City. The population in this study were 79 employees. The sample in this study was 79 people, namely the entire population representing the sample. This research was conducted at the UPTD of Bali Provincial Tax and Retribution Services in Denpasar City. The results showed that the work climate, competence and individual characteristics had a positive and significant effect on employee performance. Data collection was carried out through questionnaires. The analysis technique used is instrument test, classical assumption test, multiple linear analysis, multiple correlation analysis, determination analysis and hypothesis testing (t test). The results showed that the work climate, competence and individual characteristics had a positive and significant effect on employee performance at the UPTD Regional Tax and Retribution Services for the Province of Bali in Denpasar City. Future research can develop this by using other variables which theoretically have an influence on performance.*

*Key words: performance, work climate, competence and individual characteristics*

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Sumber

daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Untuk mencapai kinerja yang memuaskan

diperlukan kemampuan profesional untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Hasibuan (2014 : 94) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, inisiatif, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah iklim kerja. Menurut Davis dan Newstrom (2001:25), Iklim Kerja adalah kepribadian sebuah organisasi yang membedakan dengan organisasi lainnya yang mengarah pada persepsi masing-masing anggota dalam memandang organisasi. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwani Puji Utami (2017) yang mendapatkan hasil, bahwa iklim kerja berpengaruh positif terhadap kinerja Pegawai.

Selain itu faktor kinerja juga dipengaruhi oleh kompetensi. Wibowo (2007: 324) menyatakan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Hal ini juga diperkuat

dengan penelitian yang dilakukan oleh Dina Rande (2016) yang mendapatkan hasil, bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja Pegawai.

Selanjutnya adalah karakteristik individu yang juga mempengaruhi kinerja merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu (Menurut Panggabean dalam Prasetyo (2008:29). Hal ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratna Handayati (2016) mendapatkan hasil, bahwa karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja Pegawai.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Derah Provinsi Bali Di Kota Denpasar, memang benar terdapat permasalahan pada kinerja pegawainya, yaitu karena kurangnya kuantitas dan kualitas dari pegawai tersebut menyebabkan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan tepat waktu menjadi terhambat karena kinerja yang semakin menurun. Sesuai dengan informasi diatas perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang salah satunya adalah iklim kerja, kompetensi dan karakteristik

individu memiliki peran penting dalam peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti merasa tertarik mengambil penelitian dengan mengangkat judul “Pengaruh Iklim Kerja, Kompetensi dan Karakteristik Individu Terhadap Pegawai Negeri Sipil Pada UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar”

## **1.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh iklim kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai.
3. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pegawai.

## **1.3 Rumusan Masalah**

1. Apakah iklim kerja berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Uptd Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kota Denpasar?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Uptd Pelayanan Pajak

Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kota Denpasar?

3. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Uptd Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kota Denpasar?

## **II. KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

### **2.1 Pengertian Iklim Kerja**

1. Iklim kerja adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan, dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau yang terjadi di lingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menemukan kinerja organisasi (Wirawan (2007:122). Indikator pada penelitian ini mengacu pada (Ferdinand (2011) : Struktur, tanggung jawab , penghargaan,

resiko, kehangatan dan keramahan, dukungan, standard, konflik dan inovasi.

## 2.2 Pengertian Kompetensi

Kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik (Sedarmayanti (2008:126). Indikator pada penelitian ini mengacu pada (Gordon dalam Sutrisno( 2011:204) yaitu : pengetahuan, pemahaman, kemampuan/ketrampilan dan nilai.

## 2.3 Pengertian Karakteristik Individu

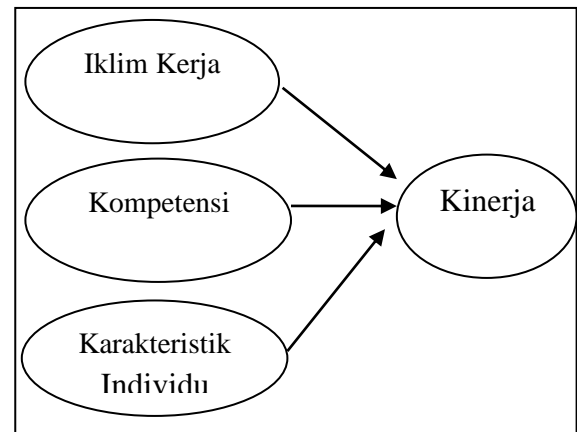
Karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu (Rahman (2013:77). Indikator pada penelitian ini mengacu pada (Arief

Subyantoro (2009:11-19) yaitu : kemampuan, nilai, sikap dan minat.

## 2.4 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah tingkat para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif. Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi (Simamora, 2006:34). Indikator pada penelitian ini mengacu pada (Robbins, 2006:260) yaitu : kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandiria.

## 2.5 Model Penelitian



## 2.6 Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah :

H<sub>1</sub> : Iklim kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada

UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kota Denpasar.

H<sub>2</sub> : Kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kota Denpasar.

H<sub>3</sub>: Karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kota Denpasar.

### **III. Metode Penelitian**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kota Denpasar yang terletak di Jalan Letda Tantular No 1 Kecamatan Denpasar Timur.

#### **3.2 Identifikasi Variabel**

Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini antara kinerja (Y). Sedangkan yang menjadi variabel bebasnya adalah iklim kerja (X<sub>1</sub>), kompetensi (X<sub>2</sub>), dan karakteristik individu (X<sub>3</sub>).

#### **3.3 Definisi Operasional Variabel**

Untuk memudahkan memaknai dan mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini, maka perlu dilakukan operasionalisasi variabel sebagai berikut :

1. Iklim Kerja (X<sub>1</sub>) adalah nilai semangat yang mendasar dalam cara mengelola hubungan dan mengorganisasikannya.
2. Kompetensi (X<sub>2</sub>) adalah setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.
3. Karakteristik Individu (X<sub>3</sub>) adalah karakter seorang individu atau ciri-ciri seseorang yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari individu yang lain.
4. Kinerja (Y) adalah suatu hasil kerja atau prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang di dalam melaksanakan tugasnya. Indikator pada penelitian ini mengacu pada (Robbins, 2006:260) yaitu : kualitas, kuantitas, ketepatan

waktu, efektivitas dan kemandirian.

### 3.4 Jenis Dan Sumber Data

#### 1. Jenis data

Data kuantitatif dan data kualitatif

#### 2. Sumber data

Data primer dan data sekunder

### 3.5 Populasi Dan Sampel

1. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil yang bekerja pada UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kota Denpasar sebanyak 79 orang.

2. Sampel dalam penelitian ini adalah berhubung subyek populasinya sebanyak 79 orang, maka penelitian sampel penelitiannya adalah seluruh populasi yaitu sebanyak 79 orang.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Observasi, wawancara dan kuisioner

### 3.7 Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

#### 2. Uji Reabilitas

### 3.8 Teknik Analisi Data

Analisis deskriptif, analisis inferensial, analisis korelasi berganda, analisis determinasi dan uji hipotesis (uji t).

## IV. Hasil Dan Pembahasan

### 4.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan uji asumsi klasik, pengujian normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* tersebut menunjukkan bahwa besarnya nilai sig. *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebesar 0,072. Nilai sig. *Kolmogorov-Smirnov* tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai *alpha* sebesar 0,05 maka mengindikasikan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas. Pada uji multikolinearitas ditunjukkan bahwa tidak terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 dan juga tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai *VIF* lebih dari 10. Maka dari pada itu model regresi bebas dari gejala multikoleniaritas. Sedangkan pada uji heteroskedastisitas ditunjukkan

bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu *absolute residual*, maka dari itu, penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas. Hasil analisis regresi linier berganda disajikan pada tabel 1 berikut ini :

**Tabel 1**  
**Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi		T	Sig
	B	Std. Error		
<u>Iklm kerja</u>	0,418	0,091	4,611	0,000
<u>Kompetensi</u>	0,312	0,084	3,715	0,000
<u>Karakteristik individu</u>	0,272	0,076	3,603	0,001
(Constant)	: 0,002			
F Statistik	: 55,334			
Sig F	: 0,000			
R	: 0,830			
Adjusted R <sup>2</sup>	: 0,689			

Berdasarkan Tabel 1 analisis kolerasi tersebut dapat diketahui bahwa nilai R adalah sebesar 0,830 nilai kolerasi berganda pada hasil penelitian ini berada 0,80-1,00 ini berada pada tingkatan yang

sangat kuat, berarti  $X_1$  (Iklim kerja),  $X_2$  (Kompetensi) dan  $X_3$  (Karakteristik individu) dan variabel Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Y) memiliki kolerasi (hubungan) yang sangat kuat. Analisis determinasi dapat diketahui bahwa nilai Adjusted  $R^2 = 0,689$ . Berarti bahwa sebesar 68,9 persen Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar dipengaruhi oleh variabel Iklim kerja ( $X_1$ ), Kompetensi ( $X_2$ ), dan Karakteristik individu ( $X_3$ ) dan sisanya sebesar 31,1 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Uji hipotesis (uji t) Iklim Kerja terhadap kinerja pegawai tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa variabel iklim kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya kompetensi terhadap kinerja pegawai tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti

bahwa variabel Iklim kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$  yang berarti bahwa variabel Iklim kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

## **Pembahasan**

### **1. Pengaruh Iklim kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar.**

Berdasarkan hasil uji menyatakan bahwa iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar. Koefisien variabel  $X_1$  artinya iklim kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Apabila iklim kerja meningkat sedangkan kompetensi dan karakteristik individu tetap, maka kinerja pegawai akan

meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yoeyong rahsel(2016), Muhamad Giant Audreya Baskara(2016), Purwani Puji Utami (2017), Riri Nur Fitriana (2017), dan Gunawan Edy Saputroo (2016) memperoleh hasil bahwa iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

### **2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar**

Berdasarkan hasil uji menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar. Koefisien variabel  $X_2$  adalah positif, artinya kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Apabila kompetensi meningkat sedangkan iklim kerja dan karakteristik individu tetap, maka kinerja pegawai akan meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan



penelitian yang dilakukan oleh Rina Rostarinanpm (2016), Dina Rande (2016), Egis Yani Pramularso (2018), Eka Suhartini (2015), memperoleh hasil bahwakompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Hidayat, Anna Cavorina (2017), AleRatna Handayati (2016) dan Indar Dewi Gaffar (2017) memperoleh hasil bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

### **3. Pengaruh Karakteristik individu Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar**

Berdasarkan hasil uji menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar. Koefisien variabel  $X_3$  adalah positif, artinya karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Apabila karakteristik individu meningkat sedangkan iklim kerja dan kompetensi tetap, maka kinerja pegawai akan meningka. Hasil

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

1. Iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar. Hal ini berarti semakin tingginya Iklim kerja, maka akan meningkatkan Kinerja pegawai.
2. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar. Hal ini berarti semakin tingginya Kompetensi, maka akan meningkatkan Kinerja pegawai.

3. Karakteristik Individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar. Hal ini berarti semakin tingginya Karakteristik individu, maka akan meningkatkan Kinerja pegawai.

## 5.2 Saran

1. Indikator struktur ( $X_{1,1}$ ) mendapat skor terendah dari tanggapan responden. Dengan adanya hal tersebut, peneliti menyarankan kepada pimpinan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar untuk menerapkan SOP atau *Standard Operational Procedure*. Dengan adanya standar kerja, para pekerja dapat mengukur sudah sampai mana pekerjaan yang telah mereka lakukan. Hal ini akan dapat membuat pegawai mengerjakan pekerjaannya lebih terarah dibandingkan sebelumnya. SOP dapat dijadikan acuan untuk karyawan melakukan pekerjaan, apa saja yang harus dicapai, dan ketentuan *timeline* kerja.

2. Indikator pengetahuan ( $X_{2,1}$ ) mendapat skor terendah dari tanggapan responden. Dengan adanya hal tersebut, peneliti menyarankan kepada pimpinan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar untuk memberikan pelatihan kepada para pegawai agar dapat membantu meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam bekerja.

3. Indikator minat ( $X_{3,4}$ ) mendapat skor terendah dari tanggapan responden. Dengan adanya hal tersebut, peneliti menyarankan kepada pimpinan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar untuk memberikan penghargaan sebagai bentuk apresiasi kepada pegawai di perusahaan, dengan memberikan bonus atau insentif yang setimpal dengan prestasi yang diraih oleh pegawai dapat meningkatkan minat dan semangat pegawai dalam bekerja.

4. Indikator kuantitas ( $Y_2$ ) mendapat skor terendah dari tanggapan responden. Dengan adanya hal

tersebut, peneliti menyarankan kepada pimpinan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar untuk mengenali dan memahami apa penyebab dari pegawai tidak dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditargetkan. Pimpinan harus mendekati pegawai untuk mengenali dan memahami akar masalahnya apakah karyawan tersebut sedang memiliki kesulitan dalam pekerjaannya atau tidak.

5. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk tidak berpaku pada faktor-faktor dalam penelitian ini yaitu Iklim kerja, Kompetensi, dan Iklim kerja namun dapat menambah faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kinerja pegawai dan dapat menambahkan atau menggunakan subjek penelitian lain.

## **6. Daftar Pustaka**

Amin, Namira Mardin.2015, Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang, *Skripsi* Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu

Administrasi Program Studi Administrasi Negara.

Gaffar, Indar Dewi. 2017, Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Sumber Alfaria Trijaya Di Makassar, Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa. *Jurnal Riset Edisi XVI*. Vol 3, No. 005. hal 18-20.

Gozhali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progpra SPSS* Semarang: Bagian Penerbit Universitas Diponegoro edisi 2.

Handayati, Ratna. 2016, Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Jatim Cabang Lamongan ( Suatu Studi Pada Bank Jatim Cabang Lamongan), Universitas Islam Lamongan. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*. Vol 7, No. 1. hal 2-3.

Maimunatul, Lutdfiyah, 2019, Pengaruh Iklim Kerja, Gaya Kepemimpinan, Dan Komitmen

Afektif Terhadap Kinerja  
Pegawai Di Dinas Perhubungan  
Kabupaten Sragen. *Skripsi*.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian  
kuantitatif, kualitatif, dan R&D.  
Bandung: Alfabeta.

Utami, PP. 2017, Pengaruh Iklim Kerja,  
Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja  
Terhadap Kinerja Guru SMAN  
se-Kota Bekasi, *Skripsi* Fakultas  
Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
STKIP Kusuma Negara Jakarta.