

BAB

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar bagi keuangan negara yang sangat berperan dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional, hasil dari pajak ini akan dikelola dan kemudian akan digunakan kembali oleh pemerintah untuk rakyat. Sampai dengan saat ini pendapatan Negara Indonesia masih sangat tergantung pajak karena penyokong pendapatan negara terbesar masih didominasi dari pajak. Mengingat sumber-sumber pendapatan lain seperti minyak bumi dan gas alam tidak dapat dipertahankan atau diperbarui lagi dan menyadari hal tersebut pemerintah menjadikan pajak sebagai tulang punggung penerimaan negara dalam membiayai pembangunan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati dan Kudus merupakan suatu unit organisasi yang berada di bawah Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan yang bertugas menghimpun penerimaan pajak. Salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan adalah kinerja pegawai dari kantor pajak tersebut. Semakin baik kinerja pegawai maka akan semakin besar pula pengaruhnya terhadap peningkatan potensi dan penerimaan pajak. Melalui modernisasi administrasi perpajakan yang mencakup reformasi birokrasi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati dan Kudus memiliki komitmen untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Salah satu upaya yang telah dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati dan Kudus adalah meningkatkan motivasi pegawai antara lain memberikan insentif bagi pegawai yang berprestasi dan lingkungan kerja yang baik.

Pegawai Kantor Pelayanan Pratama Pati dan Kudus dituntut untuk berkinerja yang tinggi agar realisasi target penerimaan pajak dapat tercapai, tetapi dalam proses relaisasinya pasti akan ditemui banyak hambatan yang mengancam keberhasilan pemerintah antara lain *tax ratio* yang masih rendah, tingkat kesadaran dan kepatuhan pembayaran pajak masih rendah, data-data dari instansi, lembaga dan asosiasi yang belum maksimal.

Organisasi tentu saja mengharapkan setiap pegawai memiliki tingkat motivasi kerja yang tinggi, sebab dengan adanya motivasi kerja akan memberikan dampak bagi organisasi. Apabila pegawai memiliki motivasi kerja yang tinggi, pegawai tersebut bersedia untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk dapat mencapai tujuan organisasi, sebaliknya apabila pegawai memiliki motivasi kerja yang rendah akan dapat menghambat tercapainya tujuan organisasi, oleh karena itu organisasi perlu untuk meningkatkan serta mempertahankan motivasi kerja pegawai agar tetap tinggi. Organisasi dalam upaya meningkatkan serta mempertahankan motivasi kerja pegawai agar tetap tinggi perlu untuk mengetahui hal-hal yang dapat mempengaruhi motivasi kerja pegawai. Stoner (2018:431) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seorang pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seorang pegawai diantaranya meliputi karakteristik individu kerja. Karakteristik individu dapat dilihat melalui minat, sikap dan kebutuhan. Dengan adanya karakteristik individu yang berupa minat yang tinggi, sikap yang baik serta adanya kebutuhan maka motivasi kerja pegawai juga akan meningkat.

Budaya kerja adalah aspek subjektif dari apa yang terjadi di dalam suatu perusahaan, mengacu kepada abstraksi seperti nilai dan norma yang meliputi seluruh atau bagian suatu bisnis. Hal ini mungkin tidak didefinisikan, didiskusikan atau bahkan tidak

diperhatikan. Namun budaya dapat memiliki pengaruh pada perilaku seseorang dalam bekerja. Budaya kerja sangat diperlukan oleh setiap KPP Pratama yang perlu selalu dikembangkan dan disesuaikan dengan perubahan lingkungan kerja. Lingkungan kerja terdiri dari sumber daya manusia dengan latar belakang dan tingkatan yang berbeda. Dengan demikian, perubahan budaya kerja dilakukan terlebih dahulu melalui pengubahan pola pikir segenap sumber daya manusia didalam kerja. Masih ditemui kondisi budaya kerja di KPP Pratama yang kurang ideal, contohnya kebiasaan pegawai pada KPP Pratama dalam melakukan pekerjaannya bersifat normatif, cenderung menggurukan kewajiban, menunda-nunda pekerjaan, tidak tepat waktu dan pulang lebih awal, yang kesemuanya itu mengarah kepada tindakan ketidaksiplinan. Idealnya harapan semua pihak adalah terciptanya budaya kerja yang lebih positif dan mendukung kinerja organisasi. Perilaku yang lebih disiplin seperti misalnya bekerja tepat waktu dan patuh pada aturan tata tertib KPP, harus selalu diterapkan dan menjadi bagian tetap budaya kerja seluruh pegawai tanpa terkecuali di KPP Pratama.

Pemanfaatan teknologi informasi (TI) merupakan pemanfaatan faktor pendukung bagi pembangunan di Indonesia yang mencakup aspek politik, aspek ekonomi, aspek sosial budaya dan aspek hukum. Dukungan teknologi informasi yang mudah, murah, cepat dan akurat diyakini mampu membuat pekerjaan pegawai menjadi lebih baik. Pemanfaatan teknologi informasi, misalnya komputer secara optimal dalam proses administrasi Kantor Pelayanan Pajak dapat menekan keluhan masyarakat dalam hal administrasi. “Perkembangan teknologi informasi (TI) telah merambah ke berbagai bidang kehidupan dan tidak dapat dimungkiri bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja suatu organisasi” (Astuti Handayani Siregar

dan I Ketut Suryanawa, 2014: 2). Teknologi informasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja instansi, berdasarkan hal tersebut maka dalam penerapan sistem informasi dan teknologi informasi tersebut institusi perlu mempersiapkan sumber daya manusia (SDM).

Peningkatan kinerja pegawai tidak akan terjadi dengan sendirinya, tanpa adanya prakondisi tertentu. Upaya peningkatan kinerja pegawai memerlukan karakteristik individu, budaya kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi, tekad dan upaya terus-menerus dari semua pihak dalam organisasi untuk meningkatkannya, dimana hal ini sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu dalam organisasi, (Sedarmayanti 2010). Disamping itu, perlu dukungan organisasi untuk mewujudkan lingkungan kerja yang meliputi karakteristik pekerja dan karakteristik organisasi yang kondusif.

Berdasarkan hasil pengamatan awal penulis pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati dan Kudus ditemukan hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik individu seperti masih adanya penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki, kurangnya keahlian dalam memahami dan melaksanakan tugas dan pengalaman kerja yang kurang memberikan kontribusi pada bidang tugas, sehingga masalah karakteristik individu menarik untuk dikaji secara lebih mendalam pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati dan Kudus. Kondisi ini menjadi sebuah fenomena yang mengakibatkan karakteristik individu tidak sepenuhnya mampu mendorong kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas karena adanya perbedaan dari karakteristik individu setiap pegawai yang menjadi sebuah kesulitan tersendiri dengan pemberlakuan standar kerja yang sama.

Upaya meningkatkan kinerja pegawai KPP Pratama Pati dan Kudus nampaknya masih terdapat kendala yang dihadapi. Kondisi yang belum ideal terkait pemanfaatan jam kerja dari pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB dengan diterapkannya kebijakan *flexi time* adalah waktu *flexi time* belum sepenuhnya digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan yang berakibat produktifitas kurang optimal sebagaimana diharapkan oleh para *stake holder*.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Presensi Pegawai KPP Pratama Pati dan Kudus.
Tahun 2019

No	Bulan	Presensi Masuk Setelah Pukul 07.30 WIB	Presensi Pulang Sebelum Pukul 17.00 WIB
1	Januari	11	17
2	Februari	11	16
3	Maret	14	10
4	April	9	12
5	Mei	15	16
6	Juni	13	13
7	Juli	11	10
8	Agustus	14	15
9	September	10	15
10	Oktober	10	16
11	November	13	12
12	Desember	14	15
	Rata-rata	5.81%	6.69%

Sumber: KPP Pratama Pati dan Kudus (data di olah), 2020

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa presensi masuk setelah pukul 07.30 WIB rata-rata 5.81%, presensi pulang sebelum pukul 17.00 WIB rata-rata 6.69%.

Teknologi informasi saat ini belum digunakan dan diterapkan secara optimal oleh seluruh pegawai dalam suatu organisasi. Agar teknologi informasi yang tersedia di suatu organisasi atau institusi dapat dimanfaatkan dengan optimal teknologi informasi seharusnya tidak hanya merupakan keharusan semata, tetapi haruslah dipakai untuk

meningkatkan kinerja. Untuk menghasilkan kinerja yang optimal, dapat diukur dari hasil pekerjaan yang telah dilakukan karyawan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi atau institusi, karena keberhasilan suatu organisasi atau institusi dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya.

Research gap penelitian ini adalah penelitiannya Riefka, Swasto, Sunuharyo (2017); Petrics, Tawas (2019) dan Janny (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa karakteristik berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja. Berbeda dengan penelitian Endang Suswati (2016) dan penelitiannya Amir, Abdul Wahid Syafar dan Saharuddin Kaseng (2016) karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Berkaitan dengan karakteristik individu seperti masih adanya penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki, kurangnya keahlian dalam memahami dan melaksanakan tugas dan pengalaman kerja yang kurang memberikan kontribusi pada bidang tugas, sehingga masalah karakteristik individu menarik untuk dikaji secara lebih mendalam pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati dan Kudus.
2. Upaya meningkatkan kinerja pegawai KPP Pratama Pati dan Kudus nampaknya masih terdapat kendala yang dihadapi. Kondisi yang belum ideal terkait pemanfaatan jam kerja dengan diterapkannya kebijakan *flexi time* adalah waktu

flexi time belum sepenuhnya digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan yang berakibat produktifitas kurang optimal sebagaimana diharapkan oleh *stake holder*. Data presensi menunjukkan bahwa presensi masuk setelah pukul 07.30 WIB rata-rata 5.81%, presensi pulang sebelum pukul 17.00 WIB rata-rata 6.69%.

3. Teknologi informasi saat ini belum digunakan dan diterapkan oleh seluruh pegawai dalam suatu organisasi agar teknologi informasi yang tersedia di suatu organisasi atau institusi dapat dimanfaatkan dengan maksimal teknologi informasi seharusnya tidak hanya merupakan keharusan semata, tetapi haruslah dipakai untuk meningkatkan kinerja.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini ditetapkan perumusan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Bagaimana pengaruh karakteristik individu terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati dan Kudus ?
- 1.2.2. Bagaimana pengaruh budaya kerja terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati dan Kudus ?
- 1.2.3. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap motivasi kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati dan Kudus ?
- 1.2.4. Bagaimana pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati dan Kudus ?
- 1.2.5. Bagaimana pengaruh budaya kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati dan Kudus ?

- 1.2.6. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi kerja terhadap kinerja pegawai pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati dan Kudus?
- 1.2.7. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Pati dan Kudus?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1. Menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap motivasi kerja pegawai di KPP Pratama Pati dan Kudus.
- 1.3.2. Menganalisis pengaruh budaya kerja terhadap motivasi kerja pegawai di KPP Pratama Pati dan Kudus.
- 1.3.3. Menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap motivasi kerja pegawai di KPP Pratama Pati dan Kudus.
- 1.3.4. Menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Pati dan Kudus.
- 1.3.5. Menganalisis pengaruh budaya kerja terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Pati dan Kudus.
- 1.3.6. Menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pegawai di KPP Pratama Pati dan Kudus.
- 1.3.7. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Pati dan Kudus

1.4. Manfaat Penelitian

Memberikan masukan, informasi dan kontribusi pemikiran bagi pimpinan atau pejabat pengambil kebijakan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati dan Kudus sehingga diharapkan target target yang telah ditetapkan khususnya penerimaan pajak dapat tercapai.

