

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam persaingan global yang semakin ketat, organisasi di dorong untuk saling bersaing dalam mempertahankan kelangsungan perusahaannya di masa mendatang. Menurut Fauziah Rahmi (2020), Organisasi merupakan wadah atau tempat orang saling bekerja sama dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan sifat hubungan personalnya, organisasi dikelompokkan menjadi dua, yaitu organisasi formal dan organisasi informal. Menurut Bambang Irawan (2016:120), Organisasi formal ialah suatu organisasi yang memiliki struktur yang jelas, pembagian tugas yang jelas, serta tujuan yang ditetapkan secara jelas. Sedangkan organisasi informal adalah struktur sosial yang saling terkait yang mengatur bagaimana orang bekerja sama dalam suatu kegiatan. Salah satu yang termasuk organisasi formal adalah organisasi pemerintahan. Organisasi pemerintahan merupakan sebuah wadah atau lembaga yang melaksanakan seluruh kegiatan pemerintahan baik secara luas maupun secara sempit. KPP Pratama Surabaya Wonocolo merupakan salah satu organisasi pemerintahan.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang memiliki akal pikiran, pengetahuan, keterampilan, dan kreativitas. Oleh karena itu, sumber daya manusia memiliki

posisi sangat strategis dengan memegang seluruh kendali peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan serta memiliki fungsi sebagai aset organisasi. Dalam organisasi, sumber daya manusia disebut pegawai/karyawan. Sebagai perencana, pengelola, dan pengendali aktivitas organisasi, pegawai yang berkualitas sangat menentukan perkembangan jalannya suatu organisasi. Sehingga organisasi perlu mendukung perkembangan kualitas pegawainya sesuai yang dibutuhkan organisasi karena sumber daya manusia.

Suatu organisasi harus mendorong pegawainya untuk bekerja dengan baik agar organisasi dapat mencapai hasil kerja yang baik juga. Pegawai yang ada dalam organisasi memiliki kinerja dan hal ini sangat penting dan sangat menentukan keberhasilan organisasi (Rahmi, 2020). Hal ini dikarenakan pegawai yang ada dalam organisasi merupakan komponen penting jika dibandingkan sumber daya yang lain seperti modal dan teknologi karena pada dasarnya manusialah yang mengelola dan mengendalikan sumber daya yang lain. Seorang pegawai memiliki kinerja yang sangat menentukan keberhasilan organisasi. Kinerja dapat diartikan sebagai sesuatu yang telah dicapai dari sasaran atau tujuan yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo merupakan unit kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat dan berhubungan langsung dengan Wajib Pajak di wilayah kerjanya. Selain melakukan fungsi penyuluhan dan pelayanan, KPP Pratama juga memiliki fungsi sebagai pengumpulan, pencarian dan pengolahan

data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, serta pendataan objek dan subjek pajak. Tugas utama dari Direktorat Jenderal Pajak adalah menghimpun penerimaan pajak di Indonesia dimana penerimaan pajak merupakan penyumbang terbesar APBN. Direktorat Jenderal Pajak memiliki misi yaitu menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

- a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakkan hukum yang adil,
- b. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan,
- c. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten, dan profesional, serta
- d. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

Berdasarkan penjelasan dari misi DJP tersebut diketahui bahwa tugas dari aparatur pajak untuk bekerja secara profesional dilandasi dengan sikap integritas yang tinggi dan memiliki kompetensi yang handal untuk dapat menghimpun penerimaan negara dalam APBN berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Oleh sebab itu, peranan dari sumber daya merupakan suatu hal yang terpenting untuk kelangsungan organisasi agar organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik dan benar dengan mengmaksimalkan sumber daya yang dimilikinya.

KPP Pratama Surabaya Wonocolo, sebagai unit dibawah Direktorat Jenderal Pajak, memiliki tugas pokok dan fungsi untuk menghimpun penerimaan negara berupa pajak. Dengan kata lain, kinerja KPP Pratama Surabaya Wonocolo

secara umum dapat dilihat dari penerimaan pajak yang direalisasikan dalam suatu tahun anggaran dibandingkan dengan target pendapatan yang ditetapkan dalam APBN sebelumnya.

Jika dibandingkan dengan rata-rata realisasi penerimaan pajak KPP Pratama di Surabaya selama tahun 2015-2019, KPP Pratama Surabaya Wonocolo memiliki rata-rata capaian 84,714%. Nilai tersebut jauh di bawah beberapa KPP Pratama di Surabaya lainnya. Berdasarkan data dari KPP Pratama Surabaya Wonocolo terkait realisasi penerimaan pajak KPP di Surabaya, KPP Pratama Surabaya Mulyorejo mencapai 110,82%, KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal mencapai 100,45%, dan KPP Pratama Surabaya Tegalsari mencapai 98,25%.

Tabel 1. 1
Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Surabaya
Wonocolo 2015-2019

Tahun Pajak	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Capaian (%)
2015	1.933.918.459.000	1.641.741.188.202	84,89%
2016	2.540.333.254.105	1.992.494.802.668	78,43%
2017	2.143.806.551.000	1.858.298.727.067	86,68%
2018	2.434.516.154.000	2.141.356.070.030	87,96%
2019	2.616.691.923.000	2.240.194.301.186	85,61%

Sumber: KPP Pratama Surabaya Wonocolo

Dari tabel 1.1, dapat diketahui bahwa pencapaian kinerja KPP Pratama Surabaya Wonocolo selama periode 2015-2019 adalah 84,89% untuk tahun 2015, 78,43% untuk tahun 2016, 86,68% untuk tahun 2017, 87,96% untuk tahun

2018 dan 85,61% untuk tahun 2019. Sehingga dapat disimpulkan bahwa selama tahun 2015 hingga 2020, target penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo tidak pernah tercapai.

Salah satu indikator tolak ukur dalam menilai kinerja pegawai kantor pajak pada umumnya termasuk di KPP Pratama Surabaya Wonocolo adalah realisasi penerimaan pajak. Tidak tercapainya target penerimaan pajak selama periode 2015 hingga 2020 sebagaimana tercantum dalam tabel 1.1 diatas menjadikan tolak ukur untuk mempertanyakan kinerja dari pegawai di KPP Pratama Surabaya Wonocolo apakah sudah bekerja secara maksimal atau terdapat faktor-faktor yang membuat kinerja pegawai di KPP Pratama Surabaya Wonocolo tidak mampu mencapai target penerimaan pajak yang dibebankan di awal tahun. Di KPP Pratama, seluruh pegawai berperan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penerimaan pajak. Namun jabatan *Account Representative* memiliki tugas pokok dan fungsi utama dalam penggalan penerimaan pajak.

Kinerja suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja para pegawainya. Kinerja merupakan suatu unsur yang sangat penting, untuk melihat sejauh mana hasil kerja yang dicapai oleh pegawai didalam pelaksanaan kegiatan kerjanya yang telah ditetapkan oleh pimpinan (Rahmi, 2020). Kinerja pegawai dapat diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugasnya yang menjadi tanggung jawabnya dalam suatu organisasi sehingga kinerja pegawai menjadi tolak ukur bagi keberhasilan suatu organisasi. Dengan demikian, kinerja adalah tolok ukur

dalam perusahaan untuk mengevaluasi karyawannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan benar.

Di KPP Pratama Surabaya Wonocolo, terdapat penilaian atas kinerja karyawan yang dilakukan setiap tahunnya. Penilaian kinerja pegawai dilakukan oleh atasan, sesama rekan kerja, dan bawahan. Penilaian tersebut dilakukan terhadap dua unsur utama, yaitu prestasi kerja dan perilaku kerja. Prestasi kerja merupakan capaian yang telah dicapai oleh pegawai. Sedangkan perilaku kerja merupakan penilaian perilaku yang terdiri dari orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama, dan kepemimpinan.

Tabel 1. 2
Penilaian kinerja pegawai KPP Pratama Surabaya Wonocolo
2015-2019

Tahun	Rata-rata nilai kinerja pegawai
2015	89,91%
2016	88,56%
2017	90,23%
2018	91,72%
2019	91,28%

Sumber: KPP Pratama Surabaya Wonocolo

Dari tabel 1.2, diketahui bahwa rata-rata penilaian kinerja pegawai di KPP Pratama Surabaya Wonocolo mengalami fluktuasi. Rata-rata penilaian kinerja pegawai di KPP Pratama Surabaya Wonocolo yang paling tinggi adalah pada tahun 2018. Sedangkan yang paling rendah adalah pada tahun 2016.

Rata-rata penilaian kinerja pegawai mengalami dua kali penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan tersebut terjadi di tahun 2016 dan 2019. Jika dibandingkan

dengan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo, rata-rata penilaian kinerja pegawai memiliki hubungan berbanding lurus.

Berdasarkan wawancara pra penelitian yang dilakukan dengan bagian kepegawaian, disiplin kerja mempunyai peran penting dalam penilaian kinerja pegawai. Untuk mencapai kinerja pegawai yang optimal, disiplin kerja diperlukan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Disiplin merupakan kesadaran dari dalam diri pegawai dan kemauan untuk mengikuti semua aturan dan norma sosial yang ada dalam organisasi pemerintah. Menurut Asbakhul dalam Ila Rohmatun Nisyak dan Trijonowati (2016), disiplin merupakan sikap atau perilaku ketaatan seseorang atau sekelompok orang yang sesuai prosedur serta terhadap peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis, yang tercermin dalam bentuk tingkah laku dan perbuatan. Disiplin kerja sering digunakan sebagai indikator nilai ketika disiplin kerja terkait dengan kinerja karyawan. Disiplin kerja ini dapat meliputi ketepatan waktu kehadiran, ketaatan pada peraturan kerja dan standar kerja. Dalam organisasi pelayanan publik seperti di KPP Pratama Surabaya Wonocolo, disiplin kerja menjadi suatu penilaian yang sangat sensitif. Keterlambatan ataupun ketidaksesuaian akan peraturan dapat membuat pegawai tersebut mendapatkan penilaian yang buruk baik oleh pihak luar yang berkepentingan, atasan, rekan kerja, bahkan bawahan.

Selain disiplin kerja, efikasi diri juga merupakan variabel penting dalam penilaian kinerja pegawai. Efikasi diri merupakan keyakinan yang dimiliki seseorang dalam melakukan tugas atau masalah dalam pekerjaannya. Efikasi

diri didefinisikan sebagai sikap seseorang yang memiliki kepercayaan diri untuk menyelesaikan pekerjaan sebaik mungkin sehingga dapat mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka sepenuhnya. Efikasi diri menurut Bandura dalam Nailul Fajriah dan Marcham Darokah (2016) adalah keyakinan individu tentang kemampuan mereka sendiri untuk berhasil melakukan tugasnya dalam rangka untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Keyakinan tentang efikasi diri memiliki dampak signifikan pada tujuan dan kesuksesan dengan memengaruhi keputusan pribadi, motivasi, dan pola serta reaksi emosional. Efikasi diri juga memengaruhi bagaimana tujuan dicapai dengan memengaruhi upaya dalam menghadapi hambatan.

Tak hanya faktor disiplin kerja dan efikasi diri, kompetensi juga menjadi salah satu variabel yang menentukan penilaian kinerja pegawai. Kompetensi terbentuk dari lima karakteristik, yaitu motif (*motive*), watak (*traits*), konsep diri (*self concept*), pengetahuan (*knowledge*), dan ketrampilan (*skill*) Sriyanti Ilyas (2018). Kompetensi mengacu pada kemampuan untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan atau tugas berdasarkan keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap untuk bekerja yang diperlukan untuk pekerjaan itu. Secara akademis, pegawai di KPP Pratama Surabaya Wonocolo memiliki jenjang pendidikan terakhir yang beragam, mulai dari SMA hingga magister. Kompetensi tidak hanya di nilai dari jenjang pendidikan saja. KPP Pratama Surabaya Wonocolo juga mengembangkan pengetahuan dan keterampilan pegawainya melalui diklat-diklat yang sesuai dan dapat menunjang pekerjaan pegawai tersebut di kantor.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis membuat suatu penelitian yang berjudul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Efikasi Diri, dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai di KPP Pratama Surabaya Wonocolo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Surabaya Wonocolo?
2. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Surabaya Wonocolo?
3. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Surabaya Wonocolo?
4. Apakah disiplin kerja, efikasi diri, dan kompetensi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Surabaya Wonocolo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel efikasi diri berpengaruh terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

4. Untuk mengetahui pengaruh variabel disiplin kerja, efikasi diri, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai secara simultan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penggunanya, antara lain:

1. Bagi pihak instansi
Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi KPP Pratama Surabaya Wonocolo, terutama mengetahui pengaruh disiplin kerja, efikasi diri, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi pihak akademis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
3. Bagi pihak lain
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.