

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi yang semakin kompetitif, sumber daya manusia merupakan masalah utama yang menjadi perhatian bagi instansi, baik pemerintah maupun swasta. Instansi tersebut dituntut untuk dapat mempertahankan dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas agar tujuan yang diharapkan tercapai. Dalam hal ini sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting sebagai penggerak dan penentu jalannya suatu instansi. Untuk itulah diharuskan suatu instansi memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan yang diharapkan tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu instansi adalah kinerja pegawainya. Setiap instansi selalu mengharapkan pegawainya mempunyai kinerja yang baik, karena pegawai yang berkinerja baik akan memberikan sumbangan yang optimal bagi instansi. Seringkali instansi menghadapi masalah mengenai sumber daya manusia, untuk itu masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen. Apabila sumber daya manusia dalam suatu instansi dapat berjalan efektif, maka instansi akan berjalan efektif. Dengan kata lain kelangsungan hidup suatu instansi ditentukan oleh sumber daya manusianya.

Salah satu usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan memperhatikan stres kerja. Stres dapat menimpa siapa saja, karena stres merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat dihindari. Manusia akan mengalami stres apabila keinginan yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataannya. Faktor-faktor penyebabnya juga beraneka ragam, demikian juga dampaknya. Yang jelas dampak dari stres kerja tidak selalu negatif, bisa jadi stres kerja berdampak positif.

Secara umum jika manusia atau individu dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuannya, maka individu tersebut dapat dikatakan mengalami stres kerja. Individu dapat dikategorikan mengalami stres kerja jika stres yang dialami melibatkan pihak organisasi atau instansi tempat individu tersebut bekerja. Tidak hanya di dalam instansi, karena masalah rumah tangga yang terbawa ke pekerjaan dan masalah pekerjaan yang terbawa ke rumah dapat juga menjadi penyebab stres kerja. Seperti penjelasan sebelumnya bahwa seseorang yang mengalami stres akan memberikan dampak positif maupun negatif bagi instansi dan juga individu.

Stres yang bersifat positif disebut "*eustress*" yaitu mendorong pegawai untuk lebih berprestasi, tertantang untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi, meningkatkan kinerja, dan lain-lain. Sebaliknya, stress yang berlebihan dan bersifat merugikan disebut "*distress*". Dampak dari "*distress*" ini dapat melibatkan kesehatan fisik, psikis dan perilaku. Beberapa contoh dari dampak "*distress*" antara lain: tekanan darah tinggi, kelelahan, semangat kerja menurun, sering bolos,

dan rendahnya tingkat kinerja. Seperti yang terjadi pada pegawai KPP Pratama Pamekasan yang sering mengalami pusing akibat beban kerja yang berlebihan, serta tekanan waktu karena suatu target yang harus dipenuhi. Setiap harinya pegawai melayani masyarakat yang mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (WP) baik WP perseorangan maupun WP badan. Dilihat dari wilayah kerjanya, KPP Pratama Pamekasan melayani masyarakat kabupaten Pamekasan dan Sumenep. Wilayah kerja KPP Pratama Kabupaten Pamekasan terdiri dari 13 (tiga belas) Kecamatan dan 189 (seratus delapan puluh sembilan) desa yang meliputi: Kecamatan Tlanakan (17 Desa); Kecamatan Pademawu (22 Desa); Kecamatan Galis (10 Desa); Kecamatan Larangan (14 Desa); Kecamatan Pamekasan (18 Desa); Kecamatan Proppo (27 Desa); Kecamatan Palengaan (12 Desa); Kecamatan Pegantenan (13 Desa); Kecamatan Pakong (12 Desa); Kecamatan KaduR (10 Desa); Kecamatan Waru (12 Desa); Kecamatan Batu Marmar (13 Desa); dan Kecamatan Pasean (9 Desa).

Sedangkan Wilayah kerja KPP Pratama Kabupaten Sumenep terdiri dari 27 (dua puluh tujuh) Kecamatan dan 332 (tiga ratus tiga puluh dua) desa yang meliputi: Kecamatan Pragaan (14 Desa); Kecamatan Bluto (20 Desa); Kecamatan Saronggi (14 Desa); Kecamatan Kota Sumenep (16 Desa); Kecamatan Lenteng (20 Desa); Kecamatan Pasongsongan (10 Desa); Kecamatan Ganding (14 Desa); Kecamatan Guluk-Guluk (12 Desa); Kecamatan Ambunten (15 Desa); Kecamatan Rubaru (11 Desa); Kecamatan Dasuk (15 Desa); Kecamatan Manding (11 Desa); Kecamatan Batuputih (14 Desa); Kecamatan Gapura (17 Desa);

Kecamatan Batang-batang (16 Desa); Kecamatan Dungkek (15 Desa); Kecamatan Gayam (10 Desa); Kecamatan Arjasa (19 Desa); Kecamatan Nonggunong (8 Desa); Kecamatan Raas (9 Desa); Kecamatan Sapeken (9 Desa); Kecamatan Masalembu (4 Desa); Kecamatan Batuan (7 Desa); Kecamatan Kangean (9 Desa); Kecamatan Giligenteng (8 Desa); Kecamatan Talango (8 Desa); dan Kecamatan Kalianget (7 Desa). Dilihat dari wilayah kerjanya, pekerjaan seperti menyortir, merekam, dan mengarsip dokumen merupakan pekerjaan yang sangat berat. Dalam menyortir terdapat beberapa proses penyortiran seperti menyortir berdasarkan bentuk dokumen, kabupaten, jenis PPh, dan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Dari NPWP tersebut disortir lagi berdasarkan NPWP terkecil sampai dengan terbesar untuk dua angka pertama (jenis WP), lalu disortir lagi tiga angka kedua (nomor sesuai sistem), begitu seterusnya.

Pengarsipan atau penyortiran dokumen merupakan salah satu tuntutan kerja yang harus diselesaikan oleh pegawai bagian pelayanan, dan hal ini merupakan beban kerja (*Workload*) yang dilakukan secara rutin setiap hari sampai indikator kinerja utama terpenuhi. Indikator kinerja utama atau yang sering disebut IKU adalah target yang harus terpenuhi dalam tiap tahunnya. Selain target tersebut ada hal lain yang menjadi beban kerja bagi pegawai yaitu ketika ada beberapa jenis pekerjaan yang harus diselesaikan pada waktu yang bersamaan, dan hal ini yang mengharuskan pegawai kerja malam atau lembur, bahkan dihari libur pegawai juga masih masuk kerja. Hal inilah yang kemudian menimbulkan kepenatan dalam bekerja sehingga menyebabkan stres pada pegawai KPP Pratama Pamekasan.

Disisi lain perlu diketahui bahwa tekanan kerja (*Pressure*) juga menyebabkan stres pada pegawai. Tekanan tersebut muncul ketika waktu yang diberikan oleh instansi untuk mencapai indikator kinerja utama (IKU) sangat terbatas. IKU harus dipenuhi dalam tiap tahunnya 2 (dua) kali, yaitu di pertengahan tahun dan di akhir tahun. IKU dapat berupa perekaman SPT tahunan yang memang pelaporannya tiap tahun dua kali, dan perekaman dan pengaripan SPT tahunan ini dilakukan tiap hari. Target pekerjaan yang terlalu tinggi dan terbatasnya waktu dalam mencapai target tersebut akan menjadi tekanan bagi pegawai, dan tekanan ini akan memicu timbulnya stres kerja yang pada akhirnya menyebabkan kinerja pegawai tidak maksimal.

Di samping itu konflik juga menyebabkan timbulnya stres. Konflik meliputi masalah keluarga dan perbedaan persepsi antara pegawai dengan WP. Konflik yang pernah terjadi di KPP Pratama Pamekasan adalah konflik antara pegawai dengan wajib pajak (WP). Konflik tersebut terjadi ketika WP terburu-buru atau menuntut agar NPWP segera diselesaikan. Dalam hal ini ada perbedaan persepsi dan mis komunikasi antara keduanya. Perbedaan persepsi terjadi ketika WP menganggap bahwa pegawai lebih mengutamakan menyelesaikan NPWP dari WP yang membayar atau istilah lainnya adalah nyogok, namun pada kenyataannya hal tersebut tidaklah benar, karena ada beberapa faktor yang membuat penyelesaian NPWP menjadi lambat, faktor-faktor tersebut seperti halnya sistem eror, jumlah pendaftar banyak dan persyaratan pengajuan NPWP tidak lengkap. Selain faktor tersebut ada hal lain yang perlu diketahui bahwa penyelesaian NPWP itu adalah 1

(satu) hari yaitu dari jam 07.30 sampai jam 17.00. Jadi ketika ada WP yang mengajukan NPWP jam 09.00 dan meminta agar diselesaikan jam 11.00, maka ada kemungkinan permintaan WP tidak terpenuhi karena adanya faktor-faktor di atas. Sedangkan bagi pegawai yang sudah berkeluarga, masalah keluarga juga menjadi pemicu tersendiri timbulnya stres kerja. Perceraian dan sulitnya mendisiplinkan anak merupakan contoh masalah keluarga yang dapat menyebabkan stres dan terbawa ke tempat kerja. Sehingga menimbulkan ketegangan, dan frustrasi (patah semangat) pada diri pegawai yang bersangkutan.

Ambiguitas peran (*Role Ambiguity*) juga merupakan penyebab munculnya stres kerja. Ambiguitas peran bagi pegawai tetap di KPP Pratama Pamekasan tidak ada karena deskripsi pekerjaan dan target kerjanya sudah jelas, namun bagi pegawai kontrak ambiguitas peran ini terjadi. Seperti halnya terjadi multitafsir terhadap pekerjaan yang dikerjakan. Multitafsir ini terjadi ketika pegawai mengerjakan suatu pekerjaan, namun sebelum pekerjaan tersebut selesai, pegawai dialihkan ke pekerjaan lain. Hal ini juga yang dapat mengakibatkan munculnya ketidakpuasan kerja, ketegangan, dan menurunnya prestasi kerja sehingga timbul keinginan untuk meninggalkan pekerjaan.

Beberapa kondisi stres kerja di atas akan menyebabkan kinerja pegawai KPP Pratama Pamekasan akan terganggu, sehingga berakibat terganggunya pelayanan terhadap masyarakat. Ketika pegawai mengalami penurunan kinerja yang ditandai dengan tidak tercapainya target kerja, serta kesalahan dalam pengambilan keputusan, maka hal ini dapat dikatakan sebagai tingkat stres yang dialami oleh pegawai KPP Pratama

Pamekasan. Untuk itu pihak instansi harus dapat menganalisis sampai dimana tingkat stres kerja yang dialami oleh pegawai sehingga tidak mengganggu pekerjaannya.

Mengingat pekerjaan di KPP Pratama Pamekasan sangat banyak dan hampir setiap harinya melayani masyarakat dalam hal perpajakan seperti pembuatan NPWP, pembayaran pajak, dan lain sebagainya, maka diperkirakan bahwa timbulnya stres kerja dapat terjadi sehingga pada akhirnya akan berdampak pada kinerja pegawai atau instansi tersebut. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PAMEKASAN".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja (*workload*), tekanan (*pressure*), konflik (*conflict*), dan ambiguitas peran (*role ambiguity*) secara simultan terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Pamekasan?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja (*workload*), tekanan (*pressure*), konflik (*conflict*), dan ambiguitas peran (*role ambiguity*) secara parsial terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Pamekasan?
3. Apakah dari salah satu variabel stres kerja mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Pamekasan?

### 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan lebih mudah dipahami, maka peneliti membatasi masalah yang mencakup beberapa hal yaitu:

1. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai KPP Pratama Pamekasan yang terdiri dari pegawai struktural, pegawai yang diperbantukan, satpam dan pramubhakti. KPP Pratama Pamekasan terdiri dari 8 (delapan) seksi atau unit kerja, sedangkan 2 (dua) yang lain adalah Kelompok Jabatan Fungsional dan KP2KP (Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pajak). Pegawai fungsional di sini tidak digunakan sebagai subjek karena tugas dan tanggung jawabnya terpisah dari unit satuan kerja KPP Pratama Pamekasan. Dalam hal ini pegawai kelompok jabatan fungsional tersebut bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jatim II. Sama halnya dengan KP2KP yang lingkup kerjanya di kabupaten Sumenep.
2. Stres kerja yang akan dikaji yaitu beban kerja (*workload*), tekanan kerja (*pressure*), konflik kerja (*conflict*), dan ambiguitas peran (*role ambiguity*).
3. Indikator kinerja yang akan dikaji yaitu kualitas (*quality*), kuantitas (*quantity*), Kehadiran (*presence*), dan pengaruh perseorangan (*interpersonal impact*).

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh beban kerja (*workload*), tekanan (*pressure*), konflik (*conflict*), dan ambiguitas peran (*role ambiguity*) secara simultan terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Pamekasan.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh beban kerja (*workload*), tekanan (*pressure*), konflik (*conflict*), dan ambiguitas peran (*role ambiguity*) secara parsial terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Pamekasan.
3. Untuk mengetahui apakah dari salah satu variabel stres kerja mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Pamekasan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan bagian Pelayanan adalah:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pamekasan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai yang lebih baik.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut oleh pihak lain untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada KPP Pratama Pamekasan

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai.