

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan pesatnya perkembangan zaman dan semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi oleh negara, telah terjadi pula perkembangan penyelenggaraan pemerintahan untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan upaya-upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dengan adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia diharapkan kinerja yang diperoleh semakin bagus.

Kinerja sebenarnya merupakan konsep yang sangat kompleks, baik definisi maupun pengukurannya yang sering menjadi tantangan tersendiri bagi peneliti perilaku organisasi, karena bersifat multidimensional. Nawawi (Palagia, 2008) menyatakan bahwa kegiatan peningkatan kinerja produktivitas dimulai dengan upaya menumbuhkan dorongan atau motivasi supaya sukses dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan kesadaran personel yang bersangkutan.

Motivasi pegawai dalam memberikan kontribusi kepada perusahaan sangat diperlukan. Mangkunegara (2011) menyatakan, motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja perusahaan. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

Direktorat Jendral Pajak adalah salah satu contoh penyelenggara reformasi birokrasi sejak ditetapkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 164/KMK.03/2007, adanya keputusan tersebut remunerasi di badan DJP

mulai diberlakukan dengan tujuan meningkatkan produktivitas, gairah kerja, dan profesionalisme serta disiplin pegawai yang mengemban tugas untuk meningkatkan dan mengamankan penerimaan negara.

Banyak kasus penyalahgunaan wewenang yang terjadi pada DJP, beberapa kasus yang terjadi antara lain, suap restitusi pajak PT Bhakti Investama kepada penyidik pajak Tommy Hindratno terjadi pada tahun 2012, dalam tahun yang sama Kepala KPP Pratama Bogor ditangkap karena telah menerima suap dari PT Gunung Emas Abadi, dua orang pemeriksa pajak di DJP Jakarta Timur ditangkap karena menerima suap dari PT *The Master Steel* guna menyelesaikan penyidikan pajak perusahaan tersebut, dan yang paling heboh adalah kasus suap yang terjadi pada Gayus Tambunan tahun 2010, dia menerima suap dari PT. Kaltim Prima Coal, PT. Bumi Resources, dan PT. Arutmin. Hal tersebut dimungkinkan karena adanya penyalagunaan jabatan. Para ahli menganggap hal tersebut terjadi akibat dari kurangnya penerimaan yang didapat pegawai sedangkan pengeluaran sehari-hari sangat besar, sehingga memunculkan niat pegawai untuk menyelewengkan pajak yang didukung dengan wewenang atau jabatan yang memadai.

Remunerasi berguna untuk memotivasi pegawai dan mencegah hal-hal yang tidak dibenarkan oleh instansi. Misalkan untuk DJP adalah mencegah terjadinya penyelewengan pajak, penggunaan wewenang yang tidak semestinya. Semakin bagus hasil kerja dari seorang pegawai maka penghargaan yang pantas akan diberikan kepada pegawai tersebut.

Sosiolog Universitas Indonesia, Tanggola (2014) meyakini jika program penghargaan atas jasa (remunerasi) pegawai negeri revolusi mental akan

semakin nyata, mental PNS yang selama ini minta dilayani akan berubah menjadi mental melayani .

Pada penelitian sebelumnya Sancoko (2010), menyimpulkan pemberlakuan remunerasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai KPPN (Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara) Jakarta I yang dirasakan pelanggan. Peningkatan dirasakan pada dimensi *tangibles* yang berhubungan dengan sarana prasarana. Sementara dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang berhubungan dengan SDM lebih rendah dari pada dimensi *tangibles*.

Penelitian lain di Makasar oleh Palagia (2008) menyimpulkan, remunerasi, motivasi, dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor pajak di kota Makasar. Motivasi merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor pajak di Makasar.

Kepuasan kerja sebagai bentuk reaksi yang dirasakan karyawan banyak mendapatkan perhatian dikalangan peneliti. Kepuasan kerja sangat penting artinya baik bagi karyawan maupun bagi perusahaan. Bidang ini sangat menarik perhatian para akademisi maupun para praktisi perusahaan. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2007 dalam Fathonah dan Utami, 2007). Kepuasan kerja pegawai harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi kecintaan dan kedisiplinan pegawai meningkat. Herzberg (2005) dalam Kurniawan (2011) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Kepuasan kerja ini bersifat individual, setiap individu memiliki penilaian yang berbeda untuk bisa mendapat kepuasan kerja ini.

Budaya kerja terbentuk dalam tubuh perusahaan atau organisasi itu sendiri, artinya pembentukan budaya kerja terjadi ketika dalam suatu perusahaan belajar untuk menyelesaikan suatu permasalahan baik yang menyangkut di dalam perusahaan sendiri maupun di luar perusahaan. Budaya kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja (Supriyadi dan Guno, 2007).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah remunerasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kanwil DJP Jawa Timur?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kanwil DJP Jawa Timur?
3. Apakah budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kanwil DJP Jawa timur?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kanwil DJP Jawa Timur?
5. Apakah remunerasi, motivasi, budaya kerja, dan kepuasan kerja secara bersama- sama berpengaruh terhadap kinerja Kanwil DJP Jawa Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh remunerasi, motivasi, budaya kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai kantor pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan oleh berbagai kalangan, untuk perbaikan manajemen sumber daya manusia, agar apa yang dicita-citakan perusahaan maupun instansi yang membutuhkan perbaikan kinerja dapat tercapai dengan baik.

a. Bagi Kanwil Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur

Dapat dijadikan masukan bagi Direktorat Jendral Pajak apakah faktor remunerasi, motivasi, budaya kerja dan kepuasan kerja cukup berpengaruh terhadap kinerja pegawai Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur, sehingga dapat memperbaiki manajemen sumber daya manusia dan untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai DJP dan menjaga sumber penerimaan negara yang akan berdampak pada peningkatan baik itu pelayanan pada wajib pajak dan penerimaan negara.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini ditujukan untuk menambah dan memperkaya khasanah dalam ilmu pengetahuan akuntansi dan manajemen. Selain itu penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi penelitian yang lainnya.