BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Salah satu penerimaan negara di Indonesia yang sangat besar dan semakin diandalkan dalam kepentingan perkembangan serta pembiayaan pemerintah adalah pajak. Pajak merupakan suatu hal yang wajib untuk dipahami dengan baik oleh siapapun khususnya masyarakat di Indonesia.

Pajak menurut Pasal 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, adalah: "Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terhutang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang. dimana dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya dalam kemakmuran rakyat".

Dalam hal perpajakan, terdapat unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun belum di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak, yakni Kantor Pelayanan Pajak. Kantor Pelayanan Pajak memiliki berbagai macam jenis, salah satunya adalah Kantor Pelayanan Pajak Madya. Kantor Pelayanan Pajak Madya merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan bagi wajib pajak lembaga atau perusahaan.

Didalam Kantor Pelayanan Pajak Madya ini terdiri dari unit-unit kerja yang mempunyai tugas pokok yakni: Kepala KPP Madya, sub bagian umum,

seksi pengolahan data dan informasi, seksi pelayanan, seksi penagihan, seksi pemeriksaan dan kepatuhan internal, serta seksi pengawasan dan konsultasi I II III IV. Masing-masing unit kerja terdapat beberapa karyawan yang menjalankan tugasnya dalam hal perpajakan. Dalam hal ini tentu yang memiliki peran penting demi kelancaran berlangsungnya proses perpajakan adalah karyawan atau sumber daya manusia itu sendiri yang berada di dalamnya, "karena kualitas suatu organisasi atau instansi sendiri sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia sebagai karyawan dan pelaku layanan dalam suatu organisasi (Zeithaml, 1990, dalam Grace W. Susanto, 2001)". Landasan keunggulan bersaing suatu organisasi atau instansi adalah bagaimana dapat mengelola karyawannya, bukan hanya memandang karyawan sebagai alat untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau instansi, tetapi perlu memandang karyawan sebagai pribadi yang memiliki kebutuhan atas pengakuan dan penghargaan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa suatu organisasi atau instansi perlu memikirkan apa yang dibutuhkan karyawan. Apabila hal tersebut mendapatkan perhatian yang serius maka akan menimbulkan kepuasan kerja karyawan.

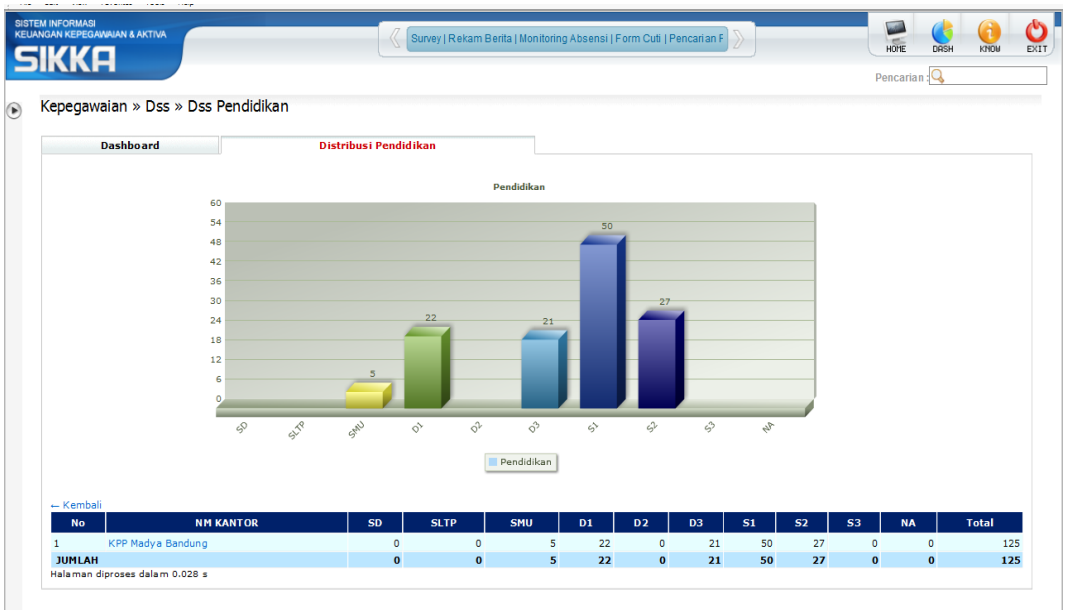
Menurut Edy Sutrisno (2014:73) "Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Bagi individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi industri, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi dan pengaruh biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Selanjutnya,

masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan." Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segala kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dna hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal.

Beberapa faktor mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Salah satunya yakni faktor pemberdayaan karyawan. Dalam penelitian sebelumnya (oleh Putu Indah Afsari Dewi Universitas Warmadewa Indahdewi30@gmail.com, 2017) menjelaskan bahwa "Pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan." hal ini didukung oleh penjelasan definisi mengenai pemberdayaan oleh Supriyanto (2009:15) menyatakan : "Pemberdayaan merupakan motivasi intrinsik dan *self-efficacy* dari orang yang terpengaruh oleh perilaku kepemimpinan, karakteristik pekerjaan, struktur organisasi, dan kebutuhan dan nilai-nilai mereka sendiri."

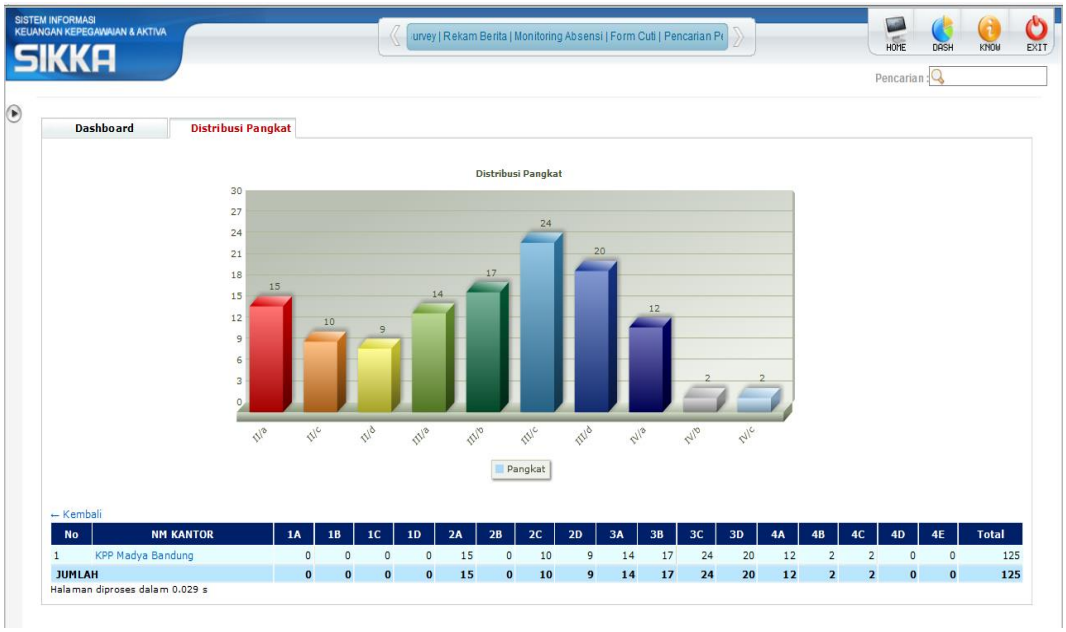
Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah tingkat stres kerja karyawan. "Stres adalah suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala *(constraints)*, atau tuntutan *(demands)* yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting (Schuller, 1980 dalam Edi Sasono, 2004)". "Dampak negatif dari stres dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja *(job dissatisfaction)*, meningkatnya jumlah karyawan yang keluar *(turnover)*, dan kehilangan tenaga kerja yang direkrut oleh perusahaan lain (Hemminton dan Smith, 1999 dalam Adityo Nugroho, 2008)".

Suatu organisasi atau instansi memiliki tingkat pemberdayaan karyawan dan tingkat stres kerja karyawan yang berbeda, begitu pula dengan Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. Berikut data yang diperoleh mengenai Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung:



Gambar 1.1.
Statistik pegawai KPP Madya Bandung (Distribusi Pendidikan)

Sumber: KPP Madya Bandung



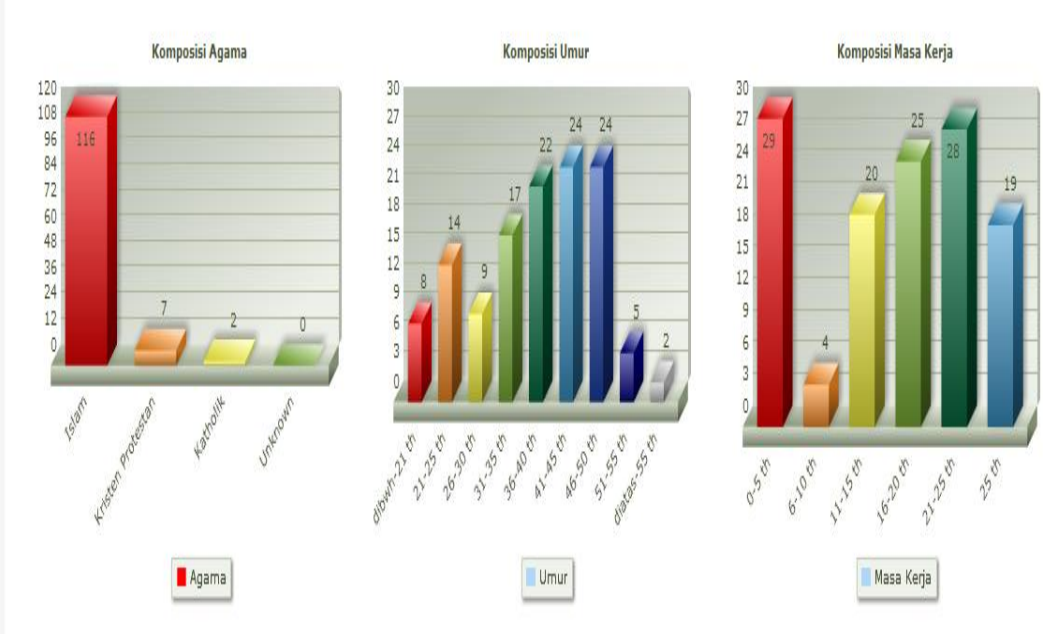
Gambar 1.2.
Statistik pegawai KPP Madya Bandung (Distribusi Pangkat)

Sumber: KPP Madya Bandung



Gambar 1.3.
Statistik pegawai KPP Madya Bandung (Dsitribusi Gender)

Sumber: KPP Madya Bandung



Gambar 1.4.
Statistik pegawai KPP Madya Bandung (Komposisi Agama, Umur, Masa Kerja)

Sumber: KPP Madya Bandung

Dalam hal penelitian ini, penulis melakukan survey awal yang datanya diperoleh hasil jawaban beberapa responden(karyawan), yakni 10(sepuluh) dari kuesioner dan 5(lima) dari haisl wawancara yang diberikan oleh penulis. Hasil jawaban kuesioner maupun wawancara para responden dituangkan dalam **Tabel 1.1., Tabel 1.2., Tabel 1.3., Tabel 1.4., Tabel 1.5., dan Tabel 1.6.** sebagai berikut:

Tabel 1.1.
Hasil survey awal kuesioner Pemberdayaan Karyawan
KUESIONER VARIABEL PEMBERDAYAAN KARYAWAN

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					
		SS	S	KS	TS	STS	Hasil
1.	Saya merasa pekerjaan yang saya kerjakan sesuai dengan keinginan saya.	2	6	2			80%

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					
		SS	S	KS	TS	STS	Hasil
2.	Saya merasa dalam pekerjaan sekarang ada ketepatan dalam penempatan posisi.	2	5	3			78%
3.	Pekerjaan yang saya lakukan sekarang saya rasakan sangat penting.	5	5				90%
4.	Saya selalu merasa yakin dapat mencapai pekerjaan yang telah ditargetkan.	5	5				90%
5.	Setiap bekerja saya ingin memberikan yang terbaik bagi perusahaan.	5	5				90%

Sumber: kuesioner karyawan

Berdasarkan kuesioner yang disebar kepada 10 karyawan Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung dapat disimpulkan bahwa terdapat indikasi mengenai Pemberdayaan Karyawan yaitu karyawan banyak yang merasakan pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan keinginan, ada ketepatan dalam hal penempatan posisi kerja dan jabatan, pentingnya pekerjaan yang dilakukan, keyakinan dalam pencapaian pekerjaan yang ditargetkan, keinginan memberikan yang terbaik dalam melakukan pekerjaan.

Hal ini didukung dengan hasil survey awal wawancara penulis terhadap 5 karyawan Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung tentang Pemberdayaan Karyawan:

Tabel 1.2.
Hasil Survey Wawancara Pemberdayaan Karyawan

No	Indikator	Kesimpulan jawaban
1.	Pemberian Otonomi	Karyawan merasa masih kurangnya pemberian otonomi kepercayaan oleh atasan/pimpinan.
2.	Kreativitas	Karyawan merasa diberikan dorongan untuk kreatif dalam merampungkan tugas yang diberikan dengan sebaik-baiknya.
3.	Tindakan Karyawan	Karyawan merasa diberikan keleluasaan untuk mengambil tindakan-tindakan yang tepat dalam hal pekerjaan.

Sumber: Wawancara Karyawan

Berdasarkan **Tabel 1.2**. wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa

terdapat indikasi tentang Pemberian Otonomi di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung masih kurangnya pemberian otonomi kepercayaan oleh atasan/pimpinan..

Tabel 1.3.
Hasil survey awal kuesioner Stres Kerja
KUESIONER VARIABEL STRES KERJA

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					
		SS	S	KS	TS	STS	Hasil
1.	Saya seringkali mengalami kesulitan didalam menyelesaikan tugas pekerjaan.		5	4	1		68%
2.	Saya tidak mampu terhindar dari stres kerja apabila memiliki konflik dengan atasan atau rekan kerja saya.	5	5				90%
3.	Saya seringkali merasakan *deadline* pekerjaan menjadi beban kerja untuk saya.	2	6	2			80%
4.	Seringkali terjadi alur perintah struktur organisasi yang tumpah tindih yang menjadi ketidaknyamanan kerja.		4	6			68%
5.	Fasilitas kantor belum cukup memadai untuk mendukung pekerjaan.			5	5		50%

Sumber: kuesioner karyawan

Berdasarkan kuesioner yang disebar kepada 10 karyawan Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung dapat disimpulkan bahwa terdapat indikasi mengenai Stres Kerja yaitu kesulitan karyawan didalam menyelesaikan tugas pekerjaan, tidak mampu terhindar dari stres kerja apabila terjadi konflik dengan atasan atau rekan kerja, seringkali merasakan *deadline* pekerjaan menjadi beban kerja, serta seringkali terjadi alur perintah struktur organisasi yang tumpah tindih yang menjadi ketidaknyamanan kerja.

Hal ini didukung dengan hasil survey awal wawancara penulis terhadap 5 karyawan Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung tentang Stres Kerja:

Tabel 1.4.
Hasil Survey Wawancara Stres Kerja

No	Indikator	Kesimpulan jawaban
1.	Tugas	Karyawan merasa masih kesulitan didalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan, terlebih masih merasakan *deadline* pekerjaan menjadi beban kerja.
2.	Pimpinan	Karyawan merasa masih terjadinya alur perintah yang tumpang tindih didalam pembagian pekerjaan.
3.	Lingkungan Kerja	Karyawan merasa fasilitas kantor yang diberikan masih belum cukup menunjang untuk mendukung pekerjaan.

Sumber: Wawancara Karyawan

Berdasarkan **Tabel 1.4.** wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat indikasi tentang Stres Kerja di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung masih terdapat kesulitan dalam hal menyelesaikan tugas pekerjaan, alur perintah yang tumpang tindih didalam pembagian pekerjaan, maupun kurangnya fasilitas yang yang menunjang untuk mendukung pekerjaan.

Tabel 1.5.
Hasil survey awal kuesioner Kepuasan Kerja Karyawan
KUESIONER VARIABEL KEPUASAN KERJA KARYAWAN

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					
		SS	S	KS	TS	STS	Hasil
1.	Hasil kerja saya selalu dinilai secara positif oleh atasan saya.	8	2				96%
2.	Atasan saya berlaku adil terhadap semua karyawan.	5	5				90%
3.	Saya merasakan pimpinan sudah memperhatikan kesejahteraan karyawan.	2	6	2			80%
4.	Saya merasa bangga dan loyal terhadap pekerjaan saya.	2	6	2			80%
5.	Saya merasakan lingkungan kerja yang harmonis dan kondusif.	5	5				90%

Sumber: kuesioner karyawan

Berdasarkan kuesioner yang disebar kepada 10 karyawan Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung dapat disimpulkan bahwa terdapat indikasi mengenai Pemberdayaan Karyawan yaitu hasil kerja yang selalu dinilai secara positif oleh

atasan, atasan yang berlaku adil terhadap karyawan, atasan yang sudah memperhatikan kesejahteraan karyawan, loyal dan bangga terhadap pekerjaan, lingkungan kerja yang harmonis dan kondusif.

Hal ini didukung dengan hasil survey awal wawancara penulis terhadap 5 karyawan Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung tentang Kepuasan Kerja Karyawan:

Tabel 1.6.
Hasil Survey Wawancara Kepuasan Kerja Karyawan

No	Indikator	Kesimpulan jawaban
1.	Kepuasan	Karyawan merasa masih kurangnya memliki kepuasan didalam pekerjaan mereka.
2.	Produktivitas	Karyawan merasa hasil kerja mereka selalu dinilai positif oleh atasan.
3.	Tidak terjadinya Kemangkiran	Karyawan merasa tidak ada keinginan dalam diri untuk melalaikan tugas pekerjaan yang diberikan.
4.	Komitmen	Karyawan merasa memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya.

Sumber: Wawancara Karyawan

Berdasarkan **Tabel 1.6.** wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat indikasi tentang Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung bahwa masih kurangnya tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan hal tersebut dikarenakan sebagian karyawan merasa bahwa pimpinan kurang memperhatikan kesejahteraan karyawan.

Fenomena kasus yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung tentunya disebabkan oleh banyak faktor atau variabel yang dapat mempengaruhi. Di dalam tulisan ini, penulis akan berfokus kepada tiga variabel independen dan dependen yang lebih spesifik yaitu Pemberdayaan Karyawan, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan.

Berdasarkan uraian fenomena dan latar belakang diatas, penulis

berkeinginan untuk menganalisis bagaimana Pemberdayaan Karyawan, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja Karyawan di suatu organisasi atau instansi. Maka dari itu penulis akan menuangkannya ke dalam skripsi dengan judul ”PEMBERDAYAAN KARYAWAN DAN STRES KERJA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA BANDUNG”**.**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan telah diperoleh data hasil jawaban beberapa responden(karyawan) dari kuesioner yang diberikan oleh penulis, maka dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan berikut :

1. Pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan keinginan.
2. Ada ketepatan dalam hal penempatan posisi kerja dan jabatan.
3. Pentingnya pekerjaan yang dilakukan karyawan.
4. Keyakinan karyawan dalam pencapaian pekerjaan yang ditargetkan.
5. Keinginan karyawan untuk memberikan yang terbaik dalam melakukan pekerjaan.
6. Kesulitan karyawan didalam menyelesaikan tugas pekerjaan.
7. Karyawan yang tidak mampu terhindar dari stres kerja apabila terjadi konflik dengan atasan atau rekan kerja.
8. Seringkali merasakan *deadline* pekerjaan menjadi beban kerja.
9. Seringkali terjadi alur perintah struktur organisasi yang tumpah tindih

yang menjadi ketidaknyamanan kerja.

10. Hasil kerja karyawan yang selalu dinilai secara positif oleh atasan.
11. Atasan yang berlaku adil terhadap karyawan.
12. Atasan yang sudah memperhatikan kesejahteraan karyawan.
13. Karyawan yang loyal dan bangga terhadap pekerjaan.
14. Lingkungan kerja yang harmonis dan kondusif.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan pula, maka dapat dirumuskan pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pemberdayaan Karyawan, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.
2. Bagaimana Pengaruh Pemberdayaan Karyawan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.
3. Bagaimana Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.
4. Bagaimana Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data dan informasi yang diperlukan sebagaimana yang di gambarkan dalam perumusan masalah mengenai Pemberdayaan Karyawan dan Stres Kerja Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui Pemberdayaan Karyawan, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Pemberdayaan Karyawan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Secara Teoritis

1. Memperkaya bahan yang dapat dijadikan rujukan mereka yang terlibat dalam lingkungan bisnis dan perusahaan, khususnya dalam mengetahui pemberdayaan karyawan dan stres kerja pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pemberdayaan karyawan dan stres kerja pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

1.4.2. Secara Praktis

1. Bagi Instansi

Sebagai bahan bagi instansi dalam mempertimbangkan langkah-langkah untuk

mengambil kebijakan dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi Peneliti lain

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan bahan acuan bagi penulis yang meneliti masalah yang sejenis.

3. Bagi Karyawan

Agar karyawan atau pegawai dapat memperoleh haknya (mendapat pemberdayaan karyawan dari instansi) yang dapat meningkatkan komitmen kerja karyawan dan mengetahui sejauh mana tingkat stres karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan itu sendiri.
Kegunaan lainnya dari penelitian ini adalah untuk memenuhi syarat dari tugas akhir.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitiaan

1.5.1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandung, Gedung Keuangan Negara Gd. G, Jalan Asia Afrika No.114, Cikawao, Lengkong, Kota Bandung, Jawab Barat.

1.5.2. Waktu Penelitian

Penelitian Laporan Skripsi ini diperkirakan dimulai bulan Maret 2018 sampai dengan bulan Agustus 2018.

Adapun jadwal penelitian penulis sebagai berikut :

Tabel 1.7.
Pelaksanaan Penelitian

No.	*Uraian*	*Waktu Kegiatan*																							
		Maret				*April*				*Mei*				*Juni*				*Juli*				*Agustus*			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Survey Tempat Penelitian																								

No.	*Uraian*	*Waktu Kegiatan*																							
		Maret				*April*				*Mei*				*Juni*				*Juli*				*Agustus*			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Melakukan Penelitian																								
3.	Mencari Data																								
4.	Membuat Proposal																								
5.	Seminar																								
6.	Revisi																								
7.	Penelitian Lapangan																								
8.	Bimbingan																								
9.	Sidang																								