

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Direktorat Jendral Pajak merupakan salah satu perusahaan publik atau instansi pemerintah yang menjadi pelaksana pelayanan pajak di Indonesia. Pajak merupakan pengalihan kekayaan yang dipaksakan oleh pemerintah melalui undang-undang dasar 1945. Berbagai jenis pajak dipungut oleh Negara untuk membiayai belanja Negara dalam Anggaran dan Pendapatan Belanja. Unsur anggaran dalam Pendapatan Anggaran dan Belanja yang utama dan paling penting adalah pendapatan yang berasal dari pajak. Bahkan secara persentasi, seperti yang dilansir dari *web* resmi (www.pajak.go.id) setidaknya pajak memenuhi 70% dari penerimaan tersebut. Melalui tujuh kantor yang bernaung pada instansi pemerintah ini, Direktorat Jendral Pajak melaksanakan aktivitas perpajakan seperti penyuluhan, dan pengawasan kepada wajib pajak sesuai dengan segmentasinya. Dengan demikian, sudah seharusnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat atau Wajib Pajak dilakukan dengan maksimal.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama merupakan kantor yang melakukan pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada wajib pajak, berdasarkan segmentasi wajib pajak yang diadministrasikannya. Saat ini Kota Bandung memiliki 5 (lima) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yaitu diantaranya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cibeunying, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees, dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Bojonagara.

Pada saat ini Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung memiliki jumlah 413 pegawai secara keseluruhan, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung

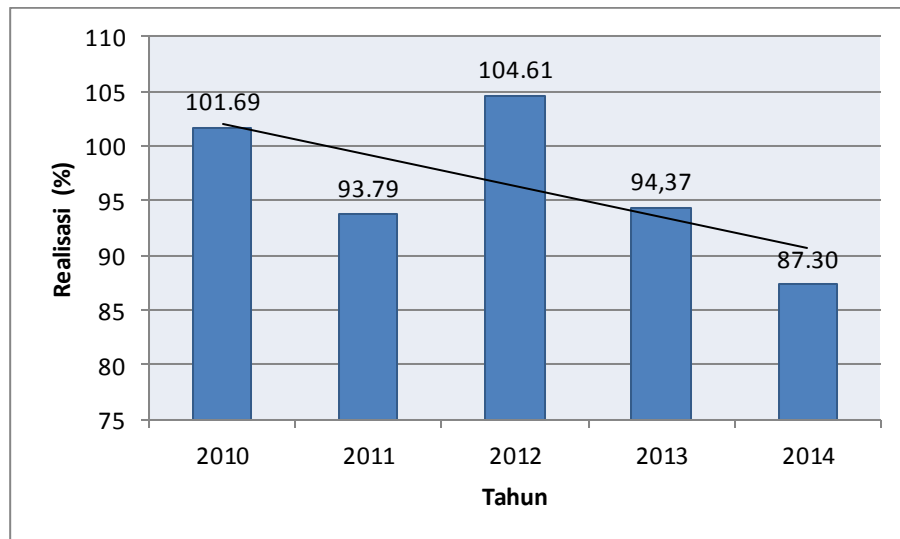
No	Nama Bidang	Jumlah Pegawai KPP Pratama di Kota Bandung					Jumlah
		Bandung Cicadas	Bandung Tegalliga	Bandung Cibeunying	Bandung Karees	Bandung Bojonagara	
1.	KPP Pratama	1	1	1	1	1	5
2.	Ekstensifikasi	6	7	5	7	7	32
3.	Pelayanan	13	14	15	15	15	72
4.	Pemeriksaan	3	2	3	2	2	12
5.	Penagihan	5	4	4	5	4	22
6.	Waskon I	7	6	7	6	7	33
7.	Waskon II	7	7	7	8	7	36
8.	Waskon III	7	7	8	7	8	37
9.	Waskon IV	7	7	8	8	7	37
10.	PDI	5	7	6	6	3	27
11.	Umum	9	10	8	8	11	46
12.	Fungsional	11	10	14	10	9	54
Jumlah		81	82	86	83	81	413

Sumber data : diolah dari Data Kepegawaian Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I

Kota Bandung sebagai ibukota provinsi Jawa Barat sekaligus salah satu kota terbesar di provinsi Jawa Barat merupakan salah satu kota yang memberikan kontribusi pembayaran pajak terbesar di provinsi Jawa Barat, mengingat dengan banyaknya industri-industri dan perusahaan besar di kota ini yang menghasilkan Wajib Pajak yang banyak pula sehingga harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal agar tercapainya target yang telah ditentukan. Dengan tingginya tantangan yang ada, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung memerlukan pegawai yang mau mengerjakan melebihi dari tugas mereka seperti biasa dan mengusahakan kinerjanya melebihi dari yang diharapkan. Dengan tantang-

tantangan yang ada seperti terus meningkatnya jumlah wajib pajak, maka pegawai diharapkan dapat melakukan pekerjaan dengan predikat ”*good citizenship behavior*”. Perusahaan atau organisasi dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung bukan saja mengharapkan pegawainya mampu, cakap, dan terampil, tetapi juga yang terpenting mereka mau bekerja dengan giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Perilaku yang seperti ini sering disebut sebagai perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*), hal ini sejalan dengan pendapat Organ *et al.* (2006: hlm.8) yang mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (*agregat*) meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi-fungsi organisasi.

Namun pada kenyataannya, berdasarkan berdasarkan observasi awal dan wawancara penulis dengan salah satu Kepala Sub Bagian Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung, terdapat indikasi bahwa terdapat permasalahan dimana pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung belum memiliki predikat *good citizenship behavior* yang memadai. Beberapa indikasi yang menunjukkan pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung belum memiliki predikat *good citizenship behavior* yang memadai adalah tidak tercapainya target penerimaan pajak pada setiap periode, jumlah keterlambatan dan pulang kerja yang masih cukup tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dalam data-data dibawah ini :

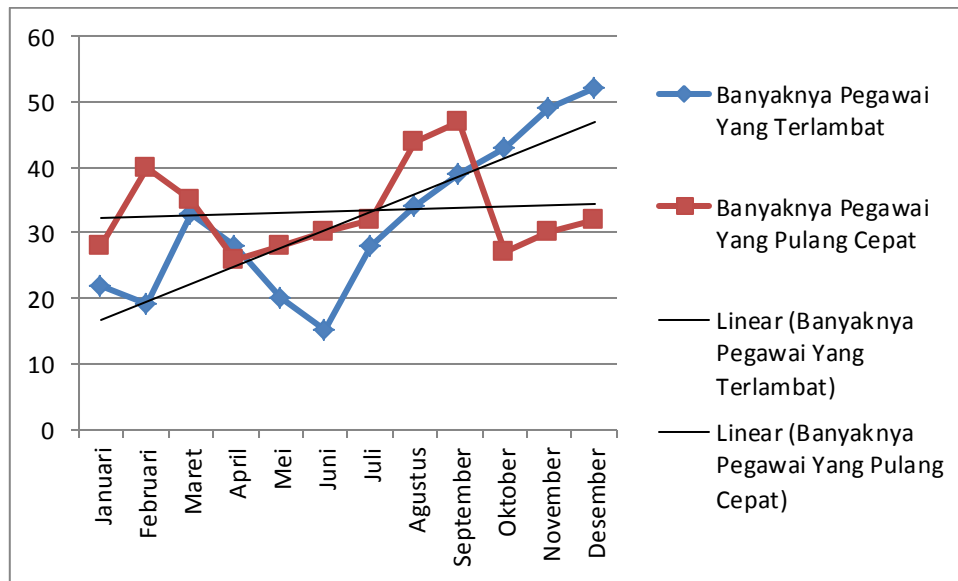


Sumber : diolah dari Data Penerimaan Pajak Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I

Gambar 1.1

Grafik Realisasi Pencapaian Target Penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung

Berdasarkan Gambar 1.2 diatas dapat terlihat bahwa target penerimaan pajak pada KPP Pratama Wilayah Kota Bandung belum memuaskan, meskipun bersifat fluktuatif namun terlihat bahwa tidak setiap tahunnya penerimaan pajak tercapai. Selain itu, pada dua tahun terakhir ini penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah Kota Bandung realisasinya tidak tercapai dan selalu menurun, yaitu sebelumnya pada tahun 2012 realisasi penerimaan pajak sebesar 101,69% menurun di tahun 2013 menjadi sebesar 94,37% dan terus menurun di tahun 2014 menjadi sebesar 87,31 %ⁱ. Selain itu hal ini dikarenakan realisasi pencapaian target penerimaan pajak di (5) lima tahun terakhir pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang berada di wilayah Kota Bandung tidak merata atau tidak semuanya tercapai, yaitu menurut data yang peneliti dapatkan, akumulasi 5 (lima) tahun terakhir penerimaan pajak terbesar diterima oleh KPP Pratama Bandung Karees dengan persentase penerimaan pajaknya sebesar 102,29% , dan penerimaan pajak dengan persentase terkecil yaitu diterima oleh KPP Pratama Bandung Cicadas sebesar 88,12%.



Sumber : diolah dari data Absensi Kepegawaian Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I

Gambar 1.2
Grafik Rekapitulasi Keterlambatan dan Pulang Cepat Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung Tahun 2014

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah keterlambatan dan pulang cepat pegawai KPP Pratama di Wilayah Kota Bandung masih banyak dan mengalami fluktuatif yang dapat dilihat dari peningkatan dan penurunan yang cukup signifikan. Misalnya pada bulan juni sampai dengan desember jumlah keterlambatan pegawai meningkat dari 15 menjadi 52. Selain itu jumlah pulang cepat pegawai mengalami peningkatan pada bulan april sampai agustus yaitu berjumlah 26 menjadi 47.

Mengingat pentingnya *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai, maka organisasi perlu memunculkan pegawai yang memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan, memberi kontribusi melebihi apa yang diharapkan perusahaan dan menunjukkan sikap *extra role*. Dalam hal ini, kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam diri pegawai sangatlah penting agar karyawan dapat memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) di perusahaan.

Faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) diantaranya adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Organ, *et al.* (2006: hlm.67-70) yang mengemukakan bahwa ketika karyawan puas terhadap pekerjaannya maka mereka akan membalasnya. Pembalasan tersebut

merupakan perasaan saling memiliki (*sense of belonging*) yang kuat terhadap organisasi dan akan memunculkan perilaku seperti *organizational citizenship* dan karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi akan sukarela mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra (*extra effort*).

Pegawai yang memiliki kepuasan kerja berkemungkinan lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal. Selain itu pegawai yang mempunyai komitmen organisasi akan lebih patuh terhadap panggilan tugas atau dan menaati prosedur perusahaan yang ada, karena mereka merasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang menjadi statusnya.

Terkait dengan hal tersebut diatas, penulis mencoba mengungkap lebih lanjut tentang permasalahan ini dengan mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, dapat diketahui permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah masih banyaknya pegawai yang belum memiliki predikat *good citizenship behavior* yang memadai.

Salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*) pegawai adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Ketika karyawan puas terhadap pekerjaannya maka mereka akan membalasnya. Pembalasan tersebut merupakan perasaan saling memiliki (*sense of belonging*) yang kuat terhadap organisasi dan akan memunculkan perilaku seperti *organizational citizenship* dan karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya,

tetapi akan sukarela mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra (*extra effort*).

Saat ini Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung membutuhkan pegawai yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) yang baik, dimana pegawai mau melakukan melebihi apa yang harus pegawai lakukan. Untuk itu, meningkatkan *organizational citizenship behavior* yang dimiliki pegawai, perusahaan atau organisasi harus memperhatikan kepuasan kerja dan komitmen organisasi pegawainya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi masalah seperti berikut :

- 1) Bagaimana gambaran kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung?
- 2) Bagaimana gambaran komitmen organisasi pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung?
- 3) Bagaimana gambaran *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung?
- 4) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung?
- 5) Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung?
- 6) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung.
- 2) Untuk mengetahui gambaran komitmen organisasi pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Pratama Wilayah Kota Bandung.
- 3) Untuk mengetahui gambaran *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wilayah Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

- 1) Secara Teoritis
 - a) Sebagai bahan pemahaman teori yang diperoleh penulis selama di bangku kuliah kedalam dunia kerja secara riil.
 - b) Sebagai bahan dalam pengkajian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).
- 2) Secara Praktis
 - a) Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah serta meningkatkan ilmu pengetahuan dan pemahaman penulis di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen

organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Wilayah Kota Bandung.

- b) Untuk memberikan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam bidang manajemen sumber daya manusia bagi organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.