

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam sebuah negara, yang merupakan komponen terbesar dan sumber utama dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan yang diperlukan karyawan yang kompeten agar dapat memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat, yaitu dengan adanya disiplin yang tinggi, profesionalisme, motivasi dan kinerja karyawan pajak yang diharapkan mampu mengatasi permasalahan perpajakan dan dapat mengatasi krisis ekonomi dan moneter yang melanda Bangsa Indonesia.

Pajak merupakan suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu. Pajak bukan sebagai hukuman yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, pemungutan pajak dapat dilakukan menurut peraturan yang telah ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung. Pajak bertujuan untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Dalam hal ini kantor pajak harus memberikan pelayanan dengan baik pada kinerja karyawannya.

Menurut **Mangkunegara (2013:67)** Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hasil kerja itu sendiri di hasilkan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Adapun faktor-

faktor yang mempengaruhi kinerja seperti *self-efficacy*, *Locus Of Control* profesionalisme, komitmen organisasi dan komunikasi.

Menurut **Chamariyah (2015)** *self-efficacy* merupakan konsep pemotivasi yang penting. *Self-efficacy* mempengaruhi seseorang dalam hal pilihan, tujuan, reaksi emosional, usaha, mengatasi masalah dan ketekunan. Kemudian menurut **Satwika Nugraha (2015)** *self-efficacy* merupakan suatu kondisi untuk memicu seseorang melakukan tindakan yang baik untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut **Prawitt Dharma (2015)** *locus of control* ialah pemikiran seseorang mengenai sebab sesuatu terjadi atau kekuatan yang dapat mendorong aksinya. Menurut **Saputra (2014)** menyatakan bahwa *locus of control* merupakan hal pokok untuk seseorang untuk bertindak bekerja menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai hasil yang maksimal.

Menurut **Kusnanto Dharma (2015)** profesionalisme merupakan sifat utama yang harus dimiliki oleh seorang auditor. Seorang auditor dituntut memiliki kemampuan dan sifat profesionalisme dalam pelaksanaan audit. Profesionalisme yang tinggi akan berpengaruh pada kinerja karyawan yang baik pula dalam melakukan pekerjaannya. Menurut **Wiguna (2014)** profesionalisme merupakan sikap atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan profesi yang seseorang tekuni..

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua merupakan salah satu tempat pelayanan yang siap melayani masyarakat di kota padang. Persoalan yang kemudian muncul adalah bagaimana menciptakan kinerja karyawan yang baik

sehingga kepuasan pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat optimal. Namun faktanya yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua yaitu tentang pelayanan yang masih tergolong rendah. Pelayanan yang di berikan oleh karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini di buktikan dengan adanya pensurvaian terhadap masyarakat sekitar yang mengeluhkan kurangnya pelayanan yang di berikan. Permasalahan ini menjadi titik acuan dari kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua yang tidak maksimal. Kinerja yang seharusnya melayani masyarakat dengan totalitas dan rasa ikhlas belum nampak dari hasil yang di harapkan masyarakat. Hal ini berefek pada jumlah masyarakat yang membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua yang mengalami penurunan. Kemudian permasalahan yang terjadi adalah berkaitan dengan pungutan pajak masih banyak masyarakat yang tidak mau memenuhi kewajibannya atau dengan kata lain banyaknya tunggakan pajak. Rendahnya keyakinan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak maka banyaknya dana yang terpakir diluar negeri serta buruknya database perpajakan nasional dan inilah yang menjadi motif otoritas dalam rumusan rancangan undang undang keyakinan diri tentang pengampunan pajak. Hal ini terjadi dikarenakan oleh kinerja dari karyawan perpajakan yang tidak baik. Sehingga tidak mampu menarik dan meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Dari permasalahan yang terjadi karenakan kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua tidak optimal di sinyalir di sebabkan oleh *Self-Efficacy*, *Locus Of Control* dan Profesionalisme.

Berdasarkan hasil pengamatan dari Penelitian terdahulu yang dilakukan **Cherian dan Jolly (2013)** menyatakan bahwa *self efficacy* secara positif berpengaruh terhadap kinerja yang dimiliki oleh karyawan. Kemudian dari **Gultom (2015) dan Wiguna (2014)** membuktikan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. **Arifa fitri angreni (2015)** yang menyatakan bahwa secara parsial *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian **Raiyani dan Saputra (2014)** menyatakan bahwa *locus of control* juga mempunyai pengaruh terhadap pelayanan pajak. Hasil penelitian **Dewa Gede Dharma (2015)** yang menyatakan bahwa secara parsial *Locus Of Control* berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan **Satwika Nugraha (2015)** menyatakan bahwa Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja. Hasil penelitian yang dilakukan. **Alex Dwiputra Sireger, Joicenda Nahumury (2015)** bahwa secara parsial Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “**Pengaruh *Self-Efficacy, Locus Of Control Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Dua***”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari kajian manajemen sumber daya manusia banyak faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, komunikasi dan motivasi kerja. Dalam hal ini yang diidentifikasi adalah:

1. Kemampuan atau kompetensi diri yang masih belum berkembang bagi karyawan kantor pelayanan pajak pratama padang dua.
2. Kurangnya motivasi karyawan dalam menghadapi situasi pada kantor pelayanan pajak pratama padang dua.
3. Faktor *self-efficacy* (psikologis) karyawan yang membuat kinerja karyawan masih rendah pada karyawan kantor pelayanan pajak pratama padang dua.
4. Faktor peranan *locus of control* (individu) yang membuat kinerja karyawan masih rendah pada karyawan kantor pelayanan pajak pratama padang dua.
5. Kurangnya profesionalisme kerja karyawan karyawan kantor pelayanan pajak pratama padang dua adalah motivasi yang negatif.
6. Kepemimpinan terhadap karyawan kantor pelayanan pajak pratama padang dua.
7. Kurangnya kerja tim atau kerja sama karyawan kantor pelayanan pajak pratama padang dua.
8. Faktor sistem masih kurang meningkatkan kinerja karyawan kantor pelayanan pajak pratama padang dua.
9. Situasi belum kondusif untuk membangun kerja sama yang sinergis sesama karyawan kantor pelayanan pajak pratama padang dua.

10. Personal atau individual karyawan kantor pelayanan pajak pratama padang dua masih rendah dalam menyelesaikan tugasnya.

1.3. Batasan Masalah

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya penulisan proposal ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan *self – efficacy*, *locus of control* dan profesionalisme sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat pada pelayanan pajak pratama padang dua.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diajukan perumusan masalah sebagai berikut :

- 1 Bagaimana pengaruh *self-efficacy* secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak pratama padang dua ?
- 2 Bagaimana pengaruh *locus of control* secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak pratama padang dua?
- 3 Bagaimana pengaruh profesionalisme secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak pratama padang dua?
- 4 Bagaimana pengaruh *self-efficacy*, *locus of control* dan profesionalisme secara bersama-sama kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak pratama padang dua ?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan yang terdapat dalam perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis :

1. Untuk menguji pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak pratama padang dua ?
2. Untuk menguji pengaruh *locus of control* terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak pratama padang dua?
3. Untuk menguji pengaruh profesionalisme terhadap terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak pratama padang dua?
4. Untuk menguji pengaruh *self-efficacy*, *locus of control* dan profesionalisme secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada kantor pelayanan pajak pratama padang dua ?

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui sejauh mana kecerdasan emosional, komunikasi dan motivasi kerja memperoleh kinerja karyawan yang baik dan sempurna bagi peneliti.

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan bahan masukan untuk melaksanakan perbaikan oleh kantor pelayanan pajak pratama padang dua bila mana dianggap perlu untuk masa yang akan datang dalam melaksanakan program peningkatan kinerja karyawan kantor pelayanan pajak pratama padang dua.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacanya khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia.