

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya kemajuan inovasi, data dan ilmu pengetahuan saat ini menempatkan dampak globalisasi pada posisi vital yang juga dapat memasukkan dampak luar biasa pada perubahan kerangka dan nilai di masyarakat. Dalam hal ini, Sumber daya Manusia telah memiliki peran penting dalam setiap tindakan organisasi, khususnya dalam mengawasi, mengendalikan, dan menggunakan semua aset yang ada secara menguntungkan dan berhasil untuk mencapai tujuan organisasi. Peran aset manusia dalam organisasi sangat penting karena merupakan penggerak utama dari semua cabang organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Suatu organisasi dikatakan berhasil ketika tidak dapat dipisahkan dari Sumber daya manusia dan aset manusia atau perwakilannya. Sumber daya manusia memainkan peranan penting di dalam latihan organisasi atau dalam mencapai tujuan organisasi. Kepuasan suatu pekerjaan adalah salah satu komponen yang paling penting untuk mendorong terwujudnya suatu aktivitas dari pekerjaan yang ideal. Berbagai jenis tugas yang diberikan kepada karyawan di suatu instansi akan berhasil jika mereka dipenuhi dengan aktivitas pada kepuasan kerja mereka. Kepuasan kerja adalah satu hal yang pribadi karena setiap orang akan memiliki tingkat kepuasan yang beragam sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku untuk setiap orang atau karyawan. Pentingnya kepuasan kerja menjadi sangat penting untuk dipertimbangkan dalam pemikiran tentang perilaku organisasi, karena mengetahui pemenuhan pekerjaan akan memudahkan organisasi untuk membuat organisasinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan kerja yaitu: jenis pekerjaan, rekan kerja, tunjangan, perlakuan yang adil, keamanan kerja, peluang menyumbang gagasan, gaji/upah, pengakuan kinerja, dan kesempatan bertumbuh.

BPPRD yang memiliki wewenang mengurus pemungutan PBB-P2 memiliki peran penting dalam pelaksanaan sektor pajak PBB-P2 agar menjadi optimal. Fungsi pengawasan DPRD Kota Bandar Lampung yang kuat terhadap BPPRD yang

bertugas mengelola perpajakan dan retribusi daerah akan meningkatkan optimalisasi pendapatan daerah terutama di sektor pajak daerah yang merupakan unsur penting dalam sumber-sumber pendapatan daerah, tugas dan fungsi Serta tata kerja pada badan pengelola pajak dan retribusi daerah kota jambi mempunyai tugas pokok pokok membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan dibidang pengelolaan pajak dan retribusi daerah.

Peran pegawai sebagai sumber daya manusia yang sangat dibutuhkan untuk menentukan kesuksesan berdirinya suatu organisasi baik perusahaan maupun pemerintah. Pegawai atau *human capital* menjadi sangat penting dalam keberlangsungan organisasi karena dapat menghasilkan nilai tambahan untuk pemerintah atau organisasi yang terkait, maka peran dan fungsi seorang pegawai disini bertujuan untuk membantu memperlancar produktivitas dan memaksimalkan kinerja serta memanfaatkan waktu secara efektif Sebab, apabila pegawai tidak bekerja secara produktif dan tidak efisien, maka pegawai tidak lagi menjadi modular terpenting bagi suatu organisasi, tapi menjadi penghambat untuk organisasi seperti pegawai dalam bekerja memiliki perilaku prokrastinasi (Desi, 2015). Hal ini juga disampaikan oleh Erde (2013) bahwa prokrastinasi yang dilakukan oleh pegawai dalam bekerja akan merugikan suatu organisasi dan menghambat perkembangan. Sedangkan bagi pegawai akan berpengaruh buruk dan memperoleh penilaian negatif bahkan memungkinkan dikeluarkan dari instansi yang bersangkutan. Penerimaan PPN sampai Triwulan III 2018, menurun signifikan 1,14% dibandingkan triwulan III 2017 menjadi Rp2.097,91 miliar. Penurunan di pertengahan tahun yang terjadi pada tahun ini memberikan sinyal kurang baik bagi pencapaian target PPN. Hal ini disebabkan pembayaran di sektor perdagangan khususnya hasil bumi belum secara maksimal ditingkatkan. Masih menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah dalam menggali potensi pajak yang ada khususnya pajak bagi pedagang pengumpul. Mayoritas penerimaan PPN di Provinsi Lampung sampai dengan triwulan III 2018 berasal dari area pembayaran Provinsi Lampung dengan kontribusi sebesar 45,17 persen, diikuti Kota Bandar Lampung sebesar 29,36 persen dan Kabupaten Lampung Selatan sebesar 11,61% atas Barang

Mewah (PPnBM) di Provinsi Lampung pada triwulan III mengalami penurunan yang sangat signifikan dibandingkan dengan tahun 2017 pada triwulan yang sama. Pada tahun 2017 mencapai Rp11,49miliar, sedangkan pada tahun 2018 hanya sebesar Rp8,75miliar. Hal ini disebabkan oleh penurunan konsumsi atas barang mewah. Jika dilihat dari jumlah penerimaan, kontribusi terbesar berasal dari area pembayaran Provinsi Lampung, sedangkan angka pengembalian pajak terbesar berasal dari area Kota Bandar Lampung hingga mencapai Rp6,19 miliar. Pendapatan Cukai pada triwulan III 2018 sebesar Rp236,88 juta, lebih rendah 64,79% dibanding triwulan yang sama tahun 2017 yang mencapai Rp672,83 juta. Tidak jauh berbeda dengan penerimaan cukai pada tahun-tahun sebelumnya, penerimaan cukai bersumber dari Penerimaan Cukai Tembakau, Penerimaan Administrasi Cukai, Cukai Ethyl Alkohol dan Penerimaan Cukai Lainnya.

Sumber : data pajak kanwil bengkulu dan lampung Penerimaan Pajak

Penjualan

Untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan kerja karyawan BPPRD kota bandar lampung digunakan analisis deskriptif berdasarkan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Item-item pertanyaan dalam kepuasan kerja karyawan digambarkan dalam bentuk tabel deskripsi frekuensi sebagai berikut

Tabel 1. 1 Tanggapan responden terhadap kepuasan kerja karyawan BPPRD bandar lampung

No	Item Pertanyaan	Presentase jawab Tidak	Presentase jawab Ya
1.	Apakah anda sudah puas dengan cara pandang/ pengendalian suatu peristiwa (<i>locus of control</i>) yang diberikan?	70,6%	29,4%
2.	Apakah anda sudah puas dengan pimpinan kerja	41,2%	58,8%

3.	Apakah anda sudah puas dengan fasilitas yang diberikan?	70,6%	29,4%
4.	Apakah anda sudah puas dengan budaya perusahaan ?	82,4%	17,6%
5.	Apakah anda sudah puas dengan lingkungan kerja?	82,4%	17,6%
6.	Apakah anda sudah puas dengan prosedur/aturan yang diterapkan ?	35,3%	64,7%
7.	Apakah anda merasa puas dengan motivasi eksternal?	41,2%	58,8%
8.	Apakah anda sudah puas dengan penilaian kinerja yang dilakukan ?	41,7%	52,9%
9.	Apakah anda merasa puas dengan komunikasi antar karyawan?	70,6%	29,4%
10.	Apakah anda merasa sudah puas dengan motivasi internal	58,8%	41,2%
Total		600,2%	398,9%
Rata-rata presentase		60%	40%

Sumber : Data diolah tahun 2021

Berdasarkan uji coba kuesioner yang telah ditampilkan pada tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jumlah presentase responden menjawab tidak puas terhadap kinerja mereka memiliki rata-rata presentase sebesar 60% sedangkan responden pegawai BPPRD kota bandar lampung menjawab puas dengan hasil kerja mereka sebanyak 40% responden. Berdasarkan perhitungan presentase diatas dapat diperoleh kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pegawai pada BPPRD di kota bandar lampung kurang meningkat atau relatif kecil.

Penelitian mengenai kepuasan kerja menjadi penting dilakukan di dalam organisasi karena diyakini bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong peningkatan kinerja orang (perwakilan) dan kelompok, yang pada gilirannya akan meningkatkan kelangsungan hidup organisasi secara keseluruhan. Pertimbangan kepuasan kerja

saat ini menjadi perhatian yang tulus dari para pengawas perusahaan atau organisasi, karena berkaitan erat dengan tenaga kerja, efisiensi kerja dan kelangsungan hidup organisasi/perusahaan yang bersangkutan. Jika karyawan dalam suatu organisasi tidak mendapatkan kepuasan kerja maka akan menyebabkan dampak negatif yang berbeda seperti membolos, pekerjaan mengantuk, pemogokan, perubahan pekerjaan, kerusakan tujuan, dan sebagainya” (Sjabadhiny, et al., 2001:449). Penelitian ini menggunakan replikasi dari penelitian Sentosa (2018) dan penelitian Sulistyowati (2017). Perbedaan dengan penelitian ini adalah menambah satu variabel *Locus of control* yang tidak ada dalam penelitian sebelumnya. Alasan menambah variabel *locus of control* karena variabel ini merupakan salah satu hal penting yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. *Locus of control* merupakan salah satu kepribadian (*personality*) yang dimaknai sebagai suatu keyakinan individu terhadap mampu tidaknya mengontrol nasib. Individu percaya bahwa mereka memiliki nasib dalam kehidupan mereka dibawah control-control dirinya dapat dikatakan bahwa individu tersebut telah memiliki *locus of control* yang kuat. *Locus of control* juga diyakini sebagai sumber keyakinan yang dimiliki individu dalam menghadapi peristiwa yang terjadi baik itu dari diri sendiri maupun diluar dirinya (Fadila, 2017)

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis ingin melakukan penelitian pada kantor BPPRD (Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah) Kota Bandar Lampung dengan studi kasus yang sama seperti penelitian sebelumnya, maka penulis memilih judul penelitian dengan judul **“PENGARUH *LOCUS OF CONTROL*, MOTIVASI EKSTRINSIK, DAN LINGKUNGAN KERJA NON FISIK TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH BANDAR LAMPUNG”**

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian yang akan dibahas dalam laporan ini mengenai Pengaruh *Locus of control*, Motivasi Ekstrinsik, dan Lingkungan kerja non fisik terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Objek dalam penelitian ini adalah pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung. Periode yang dilakukan pada periode 2021 dan variabel yang digunakan adalah *Locus of control*, Motivasi Ekstrinsik, dan Lingkungan kerja non fisik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Apakah *locus of control* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah di Kota Bandar Lampung ?
2. Apakah motivasi ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah di Kota Bandar Lampung ?
3. Apakah Lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah di Kota Bandar Lampung ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk dapat membuktikan secara empiris pengaruh *locus of control* terhadap kepuasan kerja pada Badan pengelola pajak dan retribusi daerah di bandar lampung
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kepuasan kerja pada Badan pengelola pajak dan daerah di bandar lampung
3. Untuk dapat membuktikan secara empiris pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja pada bandan pengelola pajak dan retribusi daerah di bandar lampung

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak instansi

Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkahitan perencanaan strategi dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Bandar Lampung

2. Bagi pihak akademis

Penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat dan referensi pengetahuan serta wawasan khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia yang nantinya akan ada penelitian serta pengembangan berkelanjutan untuk melakukan pengkajian *locus of control* , motivasi ekstrinsik dan lingkungan kerja non fisik terhadap kepuasan kerja.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi masalah yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulis menyusun suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Penelitian ini diawali dengan penjelasan tentang latar belakang masalah yang menjadi pemicu munculnya permasalahan. Dengan latar belakang masalah tersebut ditentukan rumusan masalah yang lebih terperinci sebagai acuan untuk menentukan hipotesis. Dalam bab ini pula dijabarkan tentang tujuan dan manfaat penelitian, dan pada akhir bab dijelaskan tentang sistematika penelitian yang akan digunakan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan tentang landasan teori yang menjadi dasar pemikiran dalam mencari pembuktian dan solusi yang tepat untuk hipotesis yang akan diajukan, kemudian diuraikan pula penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan hipotesis yang akan diajukan. Pada bab ini juga akan dijabarkan tentang kerangka pemikiran dan hipotesis dari permasalahan yang ada.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini terdapat penjelasan sumber data yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data, dijabarkan pula populasi dan sampel yang digunakan, jenis variabel penelitian, definisi operasional variabel dan metode analisis yang digunakan untuk mengolah data yang sudah dikumpulkan dari objek penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang data-data penelitian, analisis, serta hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dan keseluruhan hasil penelitian serta saran yang ditujukan untuk semua pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini.