

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu organisasi. Seseorang yang memiliki kinerja yang baik, mampu membawa kemajuan bagi organisasi dan sumber daya yang ada akan diakui sebagai asset yang strategis didalam perusahaan atau institusi yang bekerja pada kelompok pemerintahan maupun organisasi lainnya. Bagi seorang karyawan hasil yang dicapai merupakan aktualisasi potensi diri dan merupakan peluang dalam meningkatkan mutu kehidupannya, sedangkan bagi kantor keberhasilan dalam bekerja adalah sesuatu yang penting untuk mendukung pertumbuhan dan kemajuan kantor ke arah yang lebih baik. (Rusman, 2015).

Adanya kemajuan teknologi dan modernisasi kantor pelayanan pajak menimbulkan beberapa permasalahan yang selalu menjadi perbincangan publik. Karyawan yang semula bekerja untuk mencapai target dan hasil yang baik serta bekerja pada situasi yang nyaman kini bekerja pada situasi yang penuh dengan kompetensi. Kegelisahan ini terjadi karena kinerja karyawan yang kurang memuaskan. (Ferdi, 2015).

Media sosial baru-baru ini dihebohkan dengan menyebarnya video terkait adanya petugas pajak yang melakukan tindakan diluar kendali. Petugas pajak tersebut tampak memaki wajib pajak di kantor. Kejadian ini terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam, Medan,

Sumatra Utara. Seperti yang dilansir oleh laman berita detik.com (06/07/2017).

Dalam website resmi milik Direktorat Jendral pajak menyebutkan bahwa kronologis kejadian tersebut berlangsung pada hari Selasa, 4 Juli 2017 sekitar pukul 15.00 WIB bertempat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam. Seorang wajib pajak mendatangi kantor dengan tujuan meminta password untuk memproses permintaan Nomor Seri Faktur Pjak. Setelah mendapat nomor antri kemudian wajib pajak dipanggil ke loket untuk mendapat pelayanan oleh petugas. Dalam melakukan proses yang diminta oleh wajib pajak ternyata aplikasi yang digunakan menolak password tersebut. Sementara menurut pengakuan Wajib Pajak, password yang diberikan sudah benar. Karena kejadian ini maka petugas menyarankan kepada wajib pajak untuk mencoba langsung melakukan permohonan Nomor Seri Faktur Pajak tersebut secara online. Insiden ini mengakibatkan kesalahpahaman komunikasi antar kedua belah pihak dan berujung pada pertengkaran di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk pakam yang banyak menyita perhatian masyarakat. Pada Rabu, 5 Juli 2017 dengan adanya etikat baik Kepala KPP Pratama Lubuk Pakam segera menghubungi Wajib pajak dan melakukan klarifikasi serta mediasi bagi kedua belah pihak. Setelah dilakukan mediasi, masing-masing pihak berbesar hati untuk saling memaafkan dan menganggap selesai permasalahan yang telah terjadi. (Direktorat Jendral Pajak 2017)

Masalah tersebut membuat masyarakat beranggapan bahwa kinerja petugas pajak kurang memuaskan. Terkait insiden diatas masyarakat pun mengingatkan kembali kepada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PM.3/2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jendral Pajak Menteri Keuangan Republik Indonesia BAB II mengenai Kode Etik Pegawai Pasal 3. Masyarakat menilai hal tersebut adalah suatu penurunan kinerja pegawai. Meskipun kesalahpahaman dalam berkomunikasi tetap saja seorang petugas tidak sepatasnya melakukan tindakan tersebut. Begitu salah satu tanggapan yang ditulis dalam komentar facebook resmi milik Direktorat Jendral Pajak.

Sukardi (2015) berpendapat bahwa permasalahan menurunnya kinerja karyawan yang dihadapi di kantor selalu menjadi hal yang klasik serta up to date untuk didiskusikan. Penilaian karyawan sebagai pelaku dalam organisasi dengan membuat ukuran kinerja yang sesuai dengan tujuan organisasi. Standar dalam penilaian kinerja dalam suatu organisasi harus mampu memproyeksikan kedalam sebuah standar kinerja para karyawan sesuai dengan unit kerjanya masing-masing. Kinerja karyawan harus terus menerus dievaluasi dan dikaji agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Kantor Pelayanan Pajak tidak dapat terlepas dari kondisi dan permasalahan tersebut. Kantor perlu mengembangkan dan memberikan ruang untuk meningkatkan kinerja karyawan dan faktor-faktor yang dapat

mempengaruhinya sehingga dapat dijadikan dasar pengembangan Sumber Daya Manusia. (Rusman, 2015).

Kecerdasan menurut Dusek (Casmimi,2007:14) terdapat dua definisi yaitu secara kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif proses belajar dalam memecahkan permasalahan dapat diukur dalam pemilihan atau pelaksanaan tes inteligensi, dan secara kualitatif adalah suatu cara dalam berpikir untuk membentuk konstruk bagaimana menghubungkan dan mengelola suatu informasi yang didapat dari luar dan disesuaikan dengan dirinya. David Wescler juga member pengertian tentang kecerdasan, bahwa kecerdasan adalah suatu kapasitas umum dari individu dalam bertindak, berpikir rasional, dan berinteraksi dengan lingkungannya secara efektif (Syaiful Sagala, 2010:82). Sehingga kecerdasan adalah sesuatu yang diartikan sebagai kemampuan untuk menguasai sesuatu hal. Pentingnya peran Kecerdasan emosional dalam membentuk kinerja karyawan agar dapat dipercaya masyarakat merupakan hal yang harus dikaji lebih lanjut. Menurut Didi Asmadi, Bambang Syairudin, dan Erwin Widodo (2015) tujuan utama dalam pencapaian sebuah organisasi selama ini dapat dilihat dari kemampuan dan pencapaian yang dilakukan karyawan. Dalam melakukan pencapaian hal ini bukan hanya peran kecerdasan intelektual semata, namun adanya kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Kecerdasan emosional ini diharapkan dapat membuat kondisi psikologi menjadi pribadi karyawan yang matang dan terbentuk. Sikap yang terwujud dari perilaku karyawan yaitu mampu merasakan, dan

memahami secara efektif dalam menerapkan sumber daya dan kepekaan emosi dalam melayani, informasi koneksi dan pengaruh manusia. Keberhasilan suatu usaha tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi peran kemampuan dasar untuk belajar, berkomunikasi, adaptasi, memahami, kreatifitas, kepercayaan diri dan ketahanan mental.

Pemikiran terkini tentang suatu kepemimpinan telah membawa kita ke dimensi spiritual kehidupan dan pekerjaan. Menurut Srivastava dan Misra (2012) adalah bagaimana Kecerdasan Spiritual memberdayakan para pemimpin saat ini. Pentingnya untuk mengevaluasi bagaimana kecerdasan spiritual dapat menjadi alat yang lebih baik untuk mengelola / memimpin orang secara efektif dan menganalisis relevansi kecerdasan spiritual dengan kelangsungan hidup dan kelangsungan hidup organisasi dalam tatanan dunia baru. Menurut McGhee dan Grant (2017) spiritualitas telah menjadi topik diskusi yang layak bagi para ilmuwan manajemen yang mencari cara untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Konsep kecerdasan spiritual perlu dikaji fungsinya dalam meningkatkan kinerja dan pengaruh dalam budaya organisasinya.

Komunikasi merupakan alat yang penting untuk menjalankan fungsi organisasi. Peningkatan kinerja karyawan erat kaitannya dengan sistem komunikasi yang digunakan. Khususnya pada kantor pelayanan komunikasi adalah poin yang menjadi dasar terlaksananya tugas dan kewajiban seluruh lapisan organisasi.

Efektivitas kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh komunikasi didalam organisasi, Melani, Warso, Haryono (2016) menyebutkan komunikasi organisasi meliputi komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi bawahan kepada atasan, dan komunikasi sesama rekan. Rokhmah dan Anggorowati (2017) berpendapat bahwa pentingnya ketrampilan berkomunikasi adalah dapat menyesuaikan bahasa klien. Sementara peran dari komunikasi yang efektif dan pemahaman jelas menjadi suatu kompetensi yang dominan untuk meningkatkan kualitas.

Bateman dan Snell (2014:46) berpendapat mengenai kinerja karyawan didalam organisasi juga dipengaruhi oleh motivasi yang mendorong karyawan untuk terus meningkatkan kualitas diri dan organisasi. Adanya kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual, karyawan mampu mengendalikan ego dan keinginannya dan mampu memahami orang lain. Meningkatkan kesadaran akan kekuatan spiritual dan perasan yang menyentuh serta rasa dekat dengan sang pencipta, mendorong untuk melakukan tindakan yang mulia, jujur, mengutamakan kepentingan kelompok, loyalitas dan integritas. Dari Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual karyawan ini akan dikaji lebih lanjut seberapa besar pengaruhnya terhadap kinerja. (Setiawan dan Latrini, 2016).

Komunikasi yang terjalin di tempat kerja merupakan hal mendasar bagi kantor pelayanan. Dalam hal komunikasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali, proses komunikasi yang terjalin antar divisi satu

dengan yang lain dan proses komunikasi dengan Wajib Pajak adalah hal yang dinamik seringkali menimbulkan masalah seperti kasus diatas yaitu sebuah kesalahpahaman, dan memungkinkan terjadinya masalah antar rekan kerja seperti perbedaan persepsi, pendapat dalam bertugas, interaksi yang kurang baik, dan sebagainya yang berdampak pada kinerja karyawan. Kantor Pelayanan Pajak mempunyai peran penting dalam melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada Wajib Pajak yang tugasnya pun merupakan amanat dari Negara dan merupakan kepercayaan masyarakat. Melihat fenomena yang terjadi menjadi dasar penyebab penelitian ini dilaksanakan. Penulis tertarik untuk lebih lanjut dalam meneliti sehingga memilih judul penelitian : **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan hal di atas maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali ?
2. Seberapa besar tingkat kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan komunikasi organisasi pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali?

3. Apakah kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali
2. Untuk mengetahui tingkat kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan komunikasi organisasi pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali
3. Untuk menganalisa pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan komunikasi terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali

### **D. Manfaat Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat mempunyai manfaat, antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sebagai bahan masukan untuk penelitian-penelitian di masa yang akan datang.
  - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mendukung dan membuktikan teori-teori yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan komunikasi.



## 2. Manfaat Praktis

- a. Mampu memberikan masukan kepada para pengambil keputusan di instansi yang terkait dalam peningkatan dan pengembangan kualitas serta kinerja karyawan.
- b. Memberikan wacana dan masukan dalam kajian dan pengetahuan Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan dan mengembangkan potensi diri.

## **E. Sistematika Penulisan**

### BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan pengertian dari Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Komunikasi dan Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali.

### BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan sebuah kerangka pemikiran, hipotesis, populasi, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, pengujian instrument dan metode analisa data.

### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Merupakan gambaran objek penelitian Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Boyolali, deskripsi data, hasil analisis data dan pembahasan.

## BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran yang diambil dari hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN