

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi atau badan perusahaan dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya baik swasta maupun instansi pemerintah pasti ingin mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dari awal pembentukannya. Tujuan yang ingin dicapai tidak hanya dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang ada tetapi juga tidak terlepas dari peran sumber daya manusia (SDM) yang berfungsi sebagai tenaga penggerak utama dalam menjamin keberlangsungan hidup suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan penggerak keberhasilan suatu organisasi karena dengan adanya peran dari SDM seluruh aktivitas dapat terlaksana dengan baik. Baik buruk citra perusahaan atau suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia yang ada, dalam hal ini adalah karyawan yang terdapat dalam organisasi tersebut. Mengingat pentingnya sumber daya manusia, ada banyak karyawan yang bekerja dengan sungguh-sungguh dan berperilaku baik dalam suatu perusahaan atau organisasi, tetapi ada juga yang bekerja di luar kontrol sehingga dapat membawa karyawan kearah perilaku yang tidak baik.

Sumber daya manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas organisasi sehingga harus dikelola dengan baik melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Menurut Handoko (2011:3), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. manajemen sumber daya manusia merupakan proses pemberian penanganan terhadap permasalahan-permasalahan karyawan, pimpinan dan tenaga kerja lainnya yang ada dalam organisasi untuk memperoleh penyelesaian atau solusi demi tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan.

Keberlangsungan hidup perusahaan sangat tergantung dari kinerja karyawan yang ada di dalamnya. Menurut Moehariono dalam Rosyida (2010:11) dalam bukunya menyimpulkan pengertian kinerja karyawan atau definisi kinerja

atau *performance* sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah beban kerja yang diterima, menurut Hendrayanti (2003), beban kerja yang merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu juga akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Beban kerja dapat berasal dari luar (eksternal) dan juga dari dalam tubuh karyawan itu sendiri (internal).

Menurut Hart & Staveland dalam Tarwaka (2011:106), beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja. Beban kerja kadang-kadang didefinisikan secara operasional pada faktor-faktor seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan.

Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang merupakan instansi pemerintah daerah yang kegiatannya melaksanakan pengelolaan terhadap pajak daerah. Jumlah karyawan di BPPD Kota Palembang adalah sebanyak 214 orang yang dibagi dalam 5 (lima) bidang kerja. Jam kerja senin-kamis adalah dari jam 07:30 – 16:00 dan jum'at jam 07:30 – 16:30. Penerimaan Pajak Daerah terdiri dari 11 (Sebelas) jenis diantaranya yaitu, pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung wallet, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB). Berikut ini merupakan target dan realisasi BPPD Kota Palembang selama 5 (lima) tahun terakhir dari 2014-2018:

Tabel 1.1
Penerimaan Pajak Daerah 2018

No.	Jenis Penerimaan	Target	Realisasi	Persentase %
1.	Pajak Hotel	65.700.000.000,00	71.748.220.009,00	109,21
2.	Pajak Restoran	87.450.000.000,00	8.574.335.538,00	106,75
3.	Pajak Hiburan	29.500.000.000,00	29.632.767.012,00	100,45
4.	Pajak Reklame	19.200.000.000,00	17.641.773.173,00	91,88
5.	Pajak Penerangan Jalan Dihasilkan Sendiri (Non PLN)	5.750.000.000,00	5.798.085.209,00	100,84
	Pajak Penerangan Jalan Sumber Lain (PLN)	163.500.000.000,00	168.178.480.408,00	102,86
6.	Pajak Parkir	30.500.000.000,00	32.508.627.038,00	106,59
7.	Pajak Air Tanah	55.000.000,00	55.319,529,00	100,58
8	Pajak Sarang Burung Walet	100.000.000,00	100.096.000,00	100,10
9	Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	930.000.000,00	1.256.401.596,00	135,10
10.	PBB	190.000.000.000,00	162.247.223.518,00	85,39
11.	BPHTB	156.000.000.000,00	138.497.131.442,00	88,78

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, 2019

Tabel 1.2
Target Dan Realisasi Pajak Daerah 2014-2018

No.	Tahun	Target	Realisasi	Persentase
1	2014	395.888.500.000.00	463.574.599.151.32	117.10 %
2	2015	478.025.367.500.00	479.112.899.223.00	100.23 %
3	2016	526.867.498.866.50	536.555.681.049.38	101.84 %
4	2017	602.012.516.072.00	680.012.752.910.10	112.96 %
5	2018	748.685.000.0000.00	721.012.771.615.00	96.30 %

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa realisasi dari tahun 2014–2017 tercapai dan baik, tetapi pada tahun 2018 realisasi tidak bisa memenuhi target yang sudah ditetapkan. Meningkatnya target pajak yang ditetapkan setiap tahunnya merupakan hal yang menjadi tantangan bagi setiap karyawan dan bahkan merupakan beban kerja eksternal karena dengan demikian membuat karyawan merasa terbebani dan harus lebih aktif lagi untuk mencapainya. Upaya untuk

mencapai target yang sudah ditetapkan merupakan beban masing-masing bidang yang bertanggung jawab atau individu. Karyawan yang bertugas seringkali datang ke lapangan untuk mendata dan melakukan pendekatan secara langsung kepada objek pajak yang potensial untuk dijadikan wajib pajak. Terkadang yang menjadi kendala karyawan adalah alamat wajib pajak tidak bisa ditemukan, hal tersebut disebabkan karena wajib pajak sudah pindah rumah tanpa konfirmasi kembali atau objek pajak sudah dijual kepada pihak lain sehingga terjadi tumpang tindih. Beban kerja eksternal lainnya adalah jika karyawan mendapat tugas untuk melakukan pekerjaan seperti mendata wajib pajak terkadang bisa diluar waktu jam kerja atau bahkan hari libur, tetapi pekerjaan tersebut tidak dikategorikan lembur dan dianggap sebagai tanggung jawab karyawan. Karyawan dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan karena adanya tekanan oleh atasan yang mengharuskan pekerjaan itu selesai dalam jangka waktu yang dibatasi. Jika karyawan tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dan tidak bisa memenuhi target pajak maka akan diberikan peringatan berupa teguran dari atasan. Selain beban kerja eksternal, ada juga beban kerja internal yang terdapat dalam tubuh karyawan itu sendiri. Seperti Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang tidak memperhatikan usia karyawan yang bertugas ke lapangan dan tidak ada perbedaan pekerjaan antara karyawan laki-laki dan perempuan. Adapun yang membedakannya adalah terletak pada kondisi kesehatan, motivasi, persepsi, dan kepuasan dari masing-masing karyawan. Karyawan yang mempunyai fisik yang kuat tetap bisa bekerja optimal tetapi jika karyawan yang sedikit lemah maka akan berdampak pada kondisi kesehatan yang menurun. Jika motivasi karyawan tinggi maka beban kerja yang di rasakan tidak akan terlalu berat dan cenderung lebih semangat untuk menjalankan tugas, tetapi bagi karyawan yang tidak punya motivasi tinggi akan cenderung malas bekerja bahkan dapat menyebabkan *stress* jika diberi tugas dan tanggung jawab.

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk membuat skripsi dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja internal terhadap kinerja karyawan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja eksternal terhadap kinerja karyawan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang?
3. Bagaimana pengaruh secara simultan antara beban kerja internal dan eksternal terhadap kinerja karyawan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Agar dalam penulisan ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yang hanya terkait pada lingkup beban kerja internal dan eksternal terhadap kinerja karyawan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja internal terhadap kinerja karyawan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja eksternal terhadap kinerja karyawan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara simultan antara beban kerja internal dan eksternal terhadap kinerja karyawan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan masukan yang positif kepada perusahaan tentang beban kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan atau menambah ilmu pengetahuan baru dalam bidang ilmu sumber daya manusia khususnya tentang beban kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan bahan pertimbangan kepada para mahasiswa terkhususnya mahasiswa jurusan administrasi bisnis untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

