

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Kantor Pelayanan Pajak Pratama atau KPP Pratama yang merupakan unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak memiliki peran penting dalam menghimpun dan mengelola penerimaan negara melalui perpajakan. Salah satu bagian dari KPP Pratama yang berperan aktif adalah *Account Representative*. *Account Representative* atau AR adalah petugas pajak yang bertugas memberikan layanan dan pengawasan kepada Wajib Pajak. AR memiliki peran penting dalam memastikan kepatuhan Wajib Pajak serta memberikan edukasi terkait kewajiban perpajakan.

Dalam dunia kerja saat ini kepuasan kerja dan kesejahteraan pegawai merupakan aspek krusial, termasuk di lembaga-lembaga pemerintahan seperti KPP Pratama terutama pada AR yang berperan aktif dalam menghimpun penerimaan pajak. Dalam hal ini kepuasan kerja dan kesejahteraan AR menjadi kunci penting dalam mengamankan penerimaan negara dari sektor pajak, dimana AR yang mendapatkan kesejahteraan dan kepuasan kerja lebih tinggi, maka berbanding lurus dengan pencapaian realisasi penerimaan melebihi target yang ditetapkan. Berikut ini adalah data rencana dan capaian penerimaan Direktorat Jenderal Pajak:

**Tabel 1**  
Penerimaan Direktorat Jenderal Pajak

Tahun	Target	Realisasi	Pertumbuhan
2023	1.718,0 T	1.869,2 T	8,9%
2022	1.485,0 T	1,716, 8 T	34,3%
2021	1.229,6 T	1.231,9 T	16,0%

2020	1.198.8 T	1.070,0 T	-19.6%
------	-----------	-----------	--------

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, diolah

Berdasarkan data penerimaan pajak yang di targetkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dari tahun 2020 s.d. 2023 selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, begitu juga dengan realisasi penerimaan yang tercapai di tahun 2021 s.d. 2023, hal ini sangat menggembirakan, karena sebelum tahun 2021, penerimaan pajak tidak mencapai target penerimaan yang ditetapkan. Untuk penerimaan tahun 2022 mengalami pertumbuhan yang tinggi yaitu 34,30% dibandingkan tahun sebelumnya. Banyak hal yang memicu penerimaan pajak dapat tercapai selama 3 tahun berturut-turut, salah satunya dipicu oleh kepuasan kerja terhadap pimpinan yang tinggi serta kesejahteraan pegawai diperhatikan oleh pimpinan. Peran serta pimpinan baik di Kantor Pusat, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak serta KPP Pratama sangat mempengaruhi kepuasan kerja serta kesejahteraan pegawai, di mana hubungan emosional antara pegawai dengan pimpinan sangat berpengaruh.

Menurut Madrid et al. (2020), kepuasan kerja mencakup perilaku regulasi emosi. Pegawai yang dapat mengatur emosi positif dan negatif cenderung akan lebih puas dengan pekerjaannya. Menurut Merdiaty & Aldrin (2024), ketika seseorang tidak bahagia di tempat kerja, maka orang tersebut secara umum tidak akan puas dan kinerjanya tidak akan optimal.

Blasco-Belled & Alsinet (2022) sejalan dengan Ryff mengartikan kesejahteraan psikologis sebagai keadaan di mana seseorang mampu mencapai potensi psikologis secara penuh. Ini melibatkan penerimaan diri atas kekuatan dan

kelemahan, memiliki tujuan hidup yang jelas, membangun hubungan positif dengan orang lain, menjadi individu yang mandiri, mampu mengendalikan lingkungannya, serta terus berkembang secara personal. Ketika seseorang mencapai kesejahteraan psikologis, individu tersebut dapat bekerja dengan efektif dan merasa puas dalam pekerjaannya. Kesejahteraan psikologis yang baik akan membuat karyawan merasa tenang dan mampu menghadapi tekanan kerja, sehingga mereka dapat menghasilkan karya dan berprestasi. Pada akhirnya, hal ini akan membuat karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Peningkatan target penerimaan pajak dari tahun ke tahun, serta tercapainya realisasi penerimaan pajak selama tahun 2021 s.d. 2023, para pegawai juga menghadapi berbagai tantangan yang dapat memengaruhi kepuasan kerja dan kesejahteraan AR, diantaranya adalah stres kerja dan kesepian di tempat kerja. Hal ini karena terjadi akibat dari tuntutan pekerjaan, dimana tanggung jawab untuk merealisasikan penerimaan disektor pajak tidak mudah. Stres kerja merujuk pada tekanan dan tuntutan yang dihadapi pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diemban, dimana AR harus melakukan *effort* yang luar biasa untuk bisa mencapai penerimaan pajak yang menjadi target. Sementara itu, kesepian di tempat kerja berhubungan dengan perasaan terisolasi dan kurangnya dukungan sosial di lingkungan kerja, akibat dari terlalu banyaknya tekanan dari pimpinan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan Indikator Kinerja Utama.

Stres kerja menjadi topik hangat di dunia kerja saat ini. Stres kerja dinilai dapat mempengaruhi kesehatan mental dan fisik pegawai. Stres kerja yang tinggi dapat mengganggu kesehatan mental dan fisik pegawai sehingga menurunkan

kesejahteraan dan kepuasan kerja pegawai. Maka penting untuk memahami bagaimana mengelola stres kerja yang dialami pegawai di lingkungan kerja. Menurut Chen et al. (2022), tingginya tuntutan kerja, kontrol yang rendah, dan kurangnya dukungan sosial di tempat kerja menyebabkan masalah seperti kecemasan, perilaku agresif, dan gangguan fokus. Masalah ini berpotensi menurunkan kualitas pekerjaan dan mengurangi kepuasan kerja pegawai.

Kesepian di tempat kerja juga tengah menjadi topik hangat di dunia kerja. Kesepian merupakan emosi yang umum dan lazim di tempat kerja. Pegawai menghabiskan sebagian besar waktunya di tempat kerja sekaligus membangun hubungan sosial dengan sesama pegawai. Namun, perubahan dalam kehidupan kerja telah mengubah hubungan-hubungan ini di tempat kerja. Contohnya, dengan bertambahnya target penerimaan yang harus dicapai oleh masing-masing AR maka mereka akan lebih fokus pada penyelesaian pekerjaannya. Hal ini menjadi baik, namun juga dapat mengurangi interaksi dengan sesama AR. Menurut Coxen et al., (2021) keterkaitan antar pegawai dapat meningkatkan motivasi intrinsik pegawai sehingga dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik di tempat kerja. Rasa keterkaitan ini penting untuk memastikan bahwa pegawai merasa dihargai dan terhubung dengan tujuan bersama organisasi, yang akhirnya meningkatkan keterlibatan dan kepuasan mereka dalam bekerja.

Dalam era modern, organisasi sangat mengharapkan sikap proaktif dari pegawai mereka. Sikap proaktif ini seperti bertanggung jawab dan berkomitmen tinggi untuk memenuhi target yang ditetapkan oleh organisasi. Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan salah satu organisasi pemerintah, sangat sejalan dengan

tujuan ini. Berdasarkan observasi permasalahan stres kerja dan kesepian di tempat kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah bahwa untuk mencapai penerimaan negara dari sektor pajak semakin tahun semakin meningkat. Pimpinan yang menginginkan penerimaan selalu tercapai setiap tahunnya, sehingga meningkatkan stress pegawai. Disamping itu kesepian di tempat kerja selalu terjadi karena masing-masing pegawai menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab, sehingga berkurangnya interaksi antar pegawai.

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki lima KPP Pratama, yaitu KPP Pratama Wonosari, KPP Pratama Wates, KPP Pratama Bantul, KPP Pratama Yogyakarta, dan KPP Pratama Sleman. Masing-masing KPP Pratama ini memiliki target penerimaan yang berbeda sesuai dengan wilayah pengawasan yang diampu. Berikut ini adalah data rencana dan capaian penerimaan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta:

**Tabel 2**  
Penerimaan Kantor Wilayah DJP DIY

Tahun	Target	Realisasi	Pertumbuhan
2023	5,897 T	6,014 T	-10,47%
2022	8,48 T	9,52 T	24,78%
2021	7,34 T	7,63 T	23,65%
2020	7,16 T	6,17 T	-19,57%

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, diolah

Berdasarkan data di atas di dapatkan bahwa rencana penerimaan dan realisasi penerimaan pajak tahun 2020 sampai tahun 2023 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta selalu meningkat setiap tahunnya. Tahun 2024, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa

Yogyakarta memiliki target 6,593 T. Naiknya target penerimaan pajak DJP dipengaruhi oleh faktor-faktor pemulihan ekonomi pasca pandemi, kenaikan harga komoditas, implementasi kebijakan fiskal baru (seperti UU HPP), digitalisasi perpajakan, dan peningkatan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak.

Berikut ini adalah data target penerimaan KPP Pratama di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2024:

**Tabel 3**  
Penerimaan KPP Pratama Kantor Wilayah DJP DIY

Nama KPP Pratama	Target Penerimaan 2024
KPP Pratama Wonosari	210 M
KPP Pratama Wates	222,5 M
KPP Pratama Bantul	923 M
KPP Pratama Yogyakarta	1,7 T
KPP Pratama Sleman	2,4 T

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, diolah

Semakin dekat dengan akhir tahun, AR akan lebih merasa terbebani oleh target yang tinggi dan harus dicapai. AR berpotensi merasa kurang mampu mengendalikan situasi, yang dapat mengurangi rasa otonomi dan kemandirian, komponen penting dari kesejahteraan psikologis. Selain itu, kesepian di tempat kerja dapat membuat AR merasa terisolasi, kurang mendapat dukungan sosial, yang dapat memperburuk perasaan cemas dan stres.

Kesejahteraan psikologis erat kaitannya dengan bagaimana individu mampu mengelola stres, membangun hubungan positif dengan orang lain, dan merasa puas dengan kontribusinya di tempat kerja. Ketika aspek-aspek tersebut terganggu, pegawai lebih rentan terhadap kelelahan mental dan emosional, yang akhirnya menurunkan kepuasan kerja. Tanpa perasaan dukungan atau pencapaian yang

memadai, pegawai bisa kehilangan motivasi dan merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka, yang juga akan memengaruhi kinerja dan produktivitas mereka.

Meskipun sudah ada penelitian mengenai pengaruh stres kerja dan kesepian di tempat kerja terhadap kepuasan kerja dan kesejahteraan pegawai seperti penelitian Dumitru et al. (2023), namun sedikit penelitian yang secara komprehensif menggabungkan empat variabel tersebut dalam satu model dan dilakukan dalam sektor pemerintahan seperti Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penelitian tentang **“Pengaruh Stres Kerja dan Kesepian di Tempat Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kesejahteraan Psikologis pada Account Representative KPP Pratama di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta”** penting untuk dilakukan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja *Account Representative* di KPP Pratama?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kesejahteraan psikologis *Account Representative* di KPP Pratama?
3. Apakah kesepian di tempat kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja *Account Representative* di KPP Pratama?
4. Apakah kesepian di tempat kerja berpengaruh terhadap kesejahteraan psikologis *Account Representative* di KPP Pratama?

5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kesejahteraan psikologis *Account Representative* di KPP Pratama?

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja *Account Representative* di KPP Pratama.
2. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kesejahteraan psikologis *Account Representative* di KPP Pratama.
3. Menganalisis pengaruh kesepian di tempat kerja terhadap kepuasan kerja *Account Representative* di KPP Pratama.
4. Menganalisis pengaruh kesepian di tempat kerja terhadap kesejahteraan psikologis *Account Representative* di KPP Pratama.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kesejahteraan psikologis *Account Representative* di KPP Pratama.

### D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada manajemen sumber daya manusia, khususnya pada peningkatan kepuasan kerja dan kesejahteraan psikologis pegawai. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tambahan mengenai peran stres kerja dan kesepian di tempat kerja dalam mempengaruhi kepuasan kerja dan kesejahteraan psikologis *Account Representative* di KPP Pratama. Selain itu, penelitian ini diharapkan untuk dapat

dimanfaatkan sebagai pengembangan teori-teori/referensi/acuan untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan rekomendasi kepada manajemen sumber daya manusia di Direktorat Jenderal Pajak dan khususnya di KPP Pratama mengenai pengelolaan stres kerja dan kesepian di tempat kerja untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kesejahteraan psikologis pegawai, khususnya *Account Representative*. Informasi ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana dalam membangun lingkungan kerja yang lebih baik.

### **E. Batasan Penelitian**

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada KPP Pratama, sehingga beberapa batasan perlu dilakukan agar penelitian ini tidak terlalu luas. Batasan penelitian yang terkait dengan topik penelitian ini antara lain adalah stres kerja, kesepian di tempat kerja, kepuasan kerja, dan kesejahteraan psikologis pegawai. Dalam penelitian ini, stres kerja yang dimaksud adalah jenis stres yang dinilai dapat memberikan dampak secara fisik, psikologi, perilaku, dan sosial pada pegawai. Selanjutnya, kesepian di tempat kerja yang dimaksud adalah perasaan tertekan di tempat kerja sehingga kebutuhan sosial seorang pegawai tidak terpenuhi oleh kuantitas atau kualitas hubungan sosial. Kepuasan kerja yang dimaksud adalah perasaan puas yang dirasakan pegawai dengan pekerjaannya sehingga menimbulkan peningkatan kerja keras mereka untuk mencapai tingkat prestasi yang lebih tinggi. Kesejahteraan psikologis pegawai yang dimaksud adalah keadaan

terbebas dari kecemasan, ketidaknyamanan, depresi, dan masalah psikologis lainnya dalam kehidupan pegawai.

Pada penelitian Dumitru et al. (2023), variabel yang digunakan adalah kesepian kerja dan kepuasan kerja. Dari dua variabel yang diteliti terhadap kepuasan kerja, variabel kesepian di tempat kerja dinilai paling relevan dengan penelitian ini. Pada penelitian Erdil & Ertosun (2011), variabel yang digunakan adalah stres kerja dan kesejahteraan pegawai. Dari dua variabel yang diteliti terhadap kesejahteraan pegawai, variabel stres kerja dinilai paling relevan dengan penelitian ini. Pada penelitian Merdiaty & Aldrin (2024), variabel yang digunakan adalah kepuasan kerja dan kesejahteraan pegawai. Dari dua variabel yang diteliti terhadap kesejahteraan pegawai, variabel kepuasan kerja dinilai paling relevan dengan penelitian ini.

## **F. Struktur Penelitian**

Struktur penulisan dalam penelitian ini untuk menjelaskan jalan pikiran penulis dari awal hingga akhir. Rincian susunan struktur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan bagian awal dari penelitian ini dan mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta struktur penulisan penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori-teori yang menjadi dasar penelitian untuk menganalisis masalah yang ada, disertai kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan, mencakup desain penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan bagaimana data atau informasi hasil penelitian disusun, dianalisis, dan dikaitkan dengan kerangka penelitian sesuai dengan teori, sehingga hasil penelitian dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan dan tujuan pembahasan dalam konteks kerangka teori yang telah ditemukan.

### **BAB V SIMPULAN**

Bab ini menjelaskan rangkuman dari hasil penelitian, saran, dan rekomendasi berdasarkan temuan penelitian.