

STUDI KORELASIONAL ANTARA *HUMAN CAPITAL* DAN *WORK ENGAGEMENT* PADA STAF BIDANG PAJAK PENDAFTARAN DAN PAJAK PENETAPAN DINAS PELAYANAN PAJAK (DISYANJAK) KOTA BANDUNG

FADHILA DWI UTAMI

Fakultas Psikologi

Universitas Padjadjaran

ABSTRAK

Pembangunan yang merata di suatu negara merupakan suatu upaya untuk menunjang kesejahteraan masyarakat secara umum. Hal yang paling signifikan dalam membiayai pembangunan berasal dari penerimaan pajak. Disyanjak Kota Bandung merupakan institusi pemerintah daerah yang bertugas untuk mengelola penerimaan pajak daerah Kota Bandung. Bidang Pajak Pendaftaran dan Pajak Penetapan Disyanjak memiliki fungsi untuk mengelola setoran pajak dan memberikan pelayanan publik secara langsung pada masyarakat wajib pajak. Dengan tuntutan pekerjaan yang berat pada kedua bidang, staf nampak menikmati pekerjaan, merasa bangga terhadap pekerjaan, serta memiliki kemauan untuk melakukan upaya lebih demi tercapainya tujuan organisasi. Hal ini mengindikasikan sebuah kondisi *work engagement* pada staf. Perilaku *work engagement* yang ditampilkan staf diasumsikan berhubungan dengan kondisi *human capital* staf sebagai aset individu yang terdiri dari pengetahuan, pengalaman, keterampilan, sikap, serta atribut personal lain yang memiliki nilai tambah bagi organisasi. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan antara *human capital* dan *work engagement* pada staf Bidang Pajak Pendaftaran dan Pajak Penetapan Dinas Pelayanan Pajak (Disyanjak) Kota Bandung.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif non eksperimental dengan metode penelitian korelasional. Penelitian ini dilakukan terhadap 46 staf bidang Pajak Pendaftaran dan 41 staf bidang Pajak Penetapan Disyanjak Kota Bandung. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cluster random sampling*. Data penelitian diperoleh melalui alat ukur *human capital* yang dikembangkan berdasarkan konsep dari Peterson & Spiker (2005) serta alat ukur *work engagement* yang diadaptasi dari Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) (Schaufeli & Baker, 2003).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *human capital* berhubungan secara signifikan dengan *work engagement*.

Kata kunci : *Human Capital, Work Engagement*

PENDAHULUAN

Dimulai sejak tahun 1999, Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) telah memberlakukan kebijakan mengenai otonomi daerah. Pemberlakuan kebijakan ini sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 18 ayat 2 dimana disebutkan bahwa Pemerintah Daerah propinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Dengan diberlakukannya otonomi daerah, sistem pemerintahan yang berlaku bukan lagi sistem pemerintahan yang sifatnya terpusat (sentralisasi), melainkan sistem pemerintahan desentralisasi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, disebutkan bahwa desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah (pusat) kepada daerah otonom dalam kerangka NKRI. Kebijakan desentralisasi terbagi kedalam dua bentuk antara lain desentralisasi kewenangan serta

desentralisasi fiskal (Kementrian Dalam Negeri, 2012). Dengan adanya kedua bentuk kebijakan desentralisasi ini, maka setiap daerah otonom memiliki kewenangan untuk mengurus pemerintahan di daerah serta mengelola keuangan daerahnya masing-masing.

Pemerintah Republik Indonesia memberlakukan kebijakan otonomi daerah tentunya diiringi dengan tujuan luhur yang hendak dicapai yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan bagi semua lapisan masyarakat Indonesia sesuai dengan cita-cita bangsa seperti yang tertuang dalam UUD 1945. Hal ini terjadi karena dengan adanya otonomi daerah, diharapkan tercipta daya saing di setiap daerah untuk melakukan percepatan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia.

Hal yang sangat signifikan dalam mendukung pembangunan daerah adalah penerimaan daerah yang dapat membiayai segala bentuk pembangunan. Dengan adanya kebijakan fiskal desentralisasi, setiap daerah memiliki hak tersendiri untuk

mengelola keuangan daerahnya yang didapatkan dari penerimaan daerah.

Penerimaan terbesar dalam negeri umumnya berasal dari sektor pajak. Sementara penerimaan lain yang bukan bersumber dari pajak hanya memberikan kontribusi yang tidak terlalu signifikan. Besarnya penerimaan pajak yang diterima oleh daerah berpotensi untuk memutar roda perekonomian dan mendorong pembangunan (Direktorat Jendral Pajak, 2014). Dengan demikian, pengelolaan penerimaan daerah khususnya dari sektor pajak perlu diperhatikan secara cermat dan bijak agar dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin dalam mendanai pembangunan di daerah dengan sebaik-baiknya.

Kota Bandung merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia yang memiliki rasio pajak tertinggi (www.wartaekonomi.co.id). Rasio pajak yang tinggi ini dikarenakan status Kota Bandung sebagai kota yang termasuk dalam wilayah perkotaan dan dapat disebut sebagai kota metropolitan. Sehingga, terdapat

lebih banyak aktivitas ekonomi yang dapat menjadi pemasukan bagi pemerintah daerah melalui sektor perpajakan.

Dinas Pelayanan Pajak (Disyajak) Kota Bandung merupakan salah satu Satuan Kinerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkup pemerintahan Kota Bandung yang memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Pajak Daerah. Pajak daerah ini merupakan salah satu sumber pendapatan daerah kota Bandung dan memiliki fungsi kritis untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah.

Sebagai salah satu Satuan Kinerja Perangkat Dinas (SKPD) di lingkup pemerintahan kota Bandung, Disyajak dibebankan dengan target penerimaan pajak yang besar untuk memenuhi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bandung. Selain itu, sebagai dinas yang berkewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan publik terhadap masyarakat Wajib Pajak

(WP), di tahun 2015 Disyanjak kota Bandung ditargetkan mampu menyelenggarakan pelayanan publik dengan *zero complain*. Dengan demikian, pegawai Disyanjak menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi guna mencapai keberhasilan dinas.

Dalam menjalankan peranannya, Disyanjak Kota Bandung dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang membawahi sekretaris, Kepala Sub. Bagian, Kepala Bidang, Kepala seksi, serta staf. Staf memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah dinas untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan penunjang demi lancarnya roda organisasi dan mekanisme kerjasama yang harmonis. Oleh karena itu, meskipun staf tidak memiliki kewenangan dalam memberikan perintah atau menentukan sebuah keputusan, staf memiliki fungsi kritis dalam mendukung keberhasilan sebuah organisasi.

Bidang Pajak Pendaftaran dan Pajak Penetapan merupakan dua bidang Disyanjak yang memiliki fungsi untuk mengelola setoran pajak

dan memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat wajib pajak. Sehingga staf pada Bidang Pajak Pendaftaran dan Pajak Penetapan memiliki tuntutan pekerjaan yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya berkaitan dengan penarikan pajak dan pemberian pelayanan secara prima terhadap masyarakat wajib pajak.

Namun, ditengah kesibukan akan pekerjaannya, staf nampak *enjoy* atau menikmati rutinitas kesibukan yang mereka jumpai di tempat kerja, memiliki kebanggaan dengan pekerjaannya, serta berkeinginan untuk melaksanakan upaya lebih demi tercapainya tujuan organisasi.

Melihat kondisi staf Disyanjak Kota Bandung yang telah dipaparkan sebelumnya, maka *Work engagement* tepat untuk menggambarkan kondisi pegawai di Disyanjak Kota Bandung. *Work engagement* adalah perasaan positif, penuh, keadaan pikiran terkait pekerjaan yang dikarakteristikan dengan *vigor*, *dedication* dan *absorption* (Schaufeli et al., 2001). Perilaku *work engagement* yang

ditampilkan oleh staf akan mendorong performa staf dalam mencapai keberhasilan dinas dalam mencapai tujuan dinas.

Mengukur kinerja organisasi dari perspektif keuangan (dalam hal ini adalah penerimaan pajak) memang sangat akurat. Namun sebenarnya yang menjadi dasar penggerak nilai dari keuangan tersebut adalah sumber daya manusia (*Human Capital*) dengan segala pengetahuan, ide, dan inovasi yang dimilikinya. Selain itu, *human capital* juga merupakan inti dari suatu perusahaan (Mayo, 2011). Oleh karena itu, menjadi penting untuk memperhatikan bagaimana kondisi *human capital* yang terdapat dalam sebuah organisasi.

Human capital adalah aset individu selaku pegawai yang berisikan pengetahuan (*knowledge*), pengalaman (*experience*), keterampilan (*skills*), sikap (*attitude*), nilai (*value*), dan atribut personal lainnya (*personal attributes*) yang memiliki nilai tambah bagi organisasi. *Human capital* merupakan konstruk inti yang terdiri atas *Psychological*

Capital, *Intellectual Capital*, *Emotional Capital*, dan *Social Capital* atau PIES *human capital* (Peterson & Spiker, 2005 dalam Kadiyono, 2011).

Melihat fenomena yang ada, maka peneliti tertarik untuk mengkaji apakah terdapat hubungan antara *human capital* dan *work engagement* pada staf Bidang Pajak Pendaftaran dan Pajak Penetapan Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non eksperimental, yaitu penelitian kuantitatif dimana variabel bebas tidak dimanipulasi oleh peneliti (Christensen, 2011). Rancangan penelitian ini menggunakan metode korelasional, yaitu metode yang menggambarkan dan memprediksi hubungan yang terjadi antara variabel pertama dan variabel kedua, mengamati sejauhmana perubahan nilai suatu variabel berkaitan dengan perubahan nilai pada variabel lainnya, dan setiap perubahan yang terjadi bukan disebabkan oleh adanya

perlakuan yang diberikan oleh peneliti (Sugiyono, 2003).

Partisipan

Subjek penelitian adalah staf bidang Pajak Pendaftaran dan Pajak Penetapan Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung. Teknik sampling yang digunakan adalah *cluster random sampling*, sehingga didapatkan sampel sebanyak 46 staf Bidang Pajak Pendaftaran dan 41 staf Bidang Pajak Penetapan.

Pengukuran

Dalam penelitian ini digunakan dua buah alat ukur yaitu kuesioner *human capital* dan kuesioner *work engagement*. Kuesioner *human capital* disusun berdasarkan konsep yang digunakan oleh Peterson & Spiker (2005). Jumlah keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner yang digunakan adalah 61 item, yang terdiri dari 25 item pada dimensi *psychological capital*, 8 item pada dimensi *intellectual capital*, 14 item pada dimensi *emotional capital*, dan

14 item pada dimensi *social capital*. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert* dimulai dari 1 (sangat tidak sesuai) sampai 5 (sangat sesuai).

Kuesioner *work engagement* diadaptasi dari *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) yang disusun oleh Schaufeli & Bakker (2003). Jumlah keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner yang digunakan adalah 48 item, yang terdiri dari 19 item pada dimensi *vigor*, 14 item pada dimensi *dedication*, dan 15 item pada dimensi *absorption*. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert* dimulai dari 1 (tidak pernah) sampai 7 (selalu).

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *content validity* (dengan metode *expert judgement*) dan *construct validity* (dengan melihat nilai *corrected item total correlation*). Berdasarkan metode tersebut, kedua alat ukur ini dinyatakan valid, sehingga dapat mengukur variabel yang akan diukur. Selain itu, pengujian reliabilitas menunjukkan reliabilitas alat ukur

human capital sebesar 0,976 dan reliabilitas alat ukur *work engagement* sebesar 0,967. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha menggunakan program SPSS for Windows 20.0 yang didasarkan pada kriteria Kaplan & Saccuzzo (2001).

HASIL

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis pembahasan mengenai *human capital* dan *work engagement*, diperoleh simpulan sebagai berikut :

- Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada bidang Pajak Pendaftaran dan Pajak Penetapan, ditemukan bahwa *human capital* berhubungan secara signifikan dengan *work engagement*.
- Secara keseluruhan, staf bidang Pajak Pendaftaran dan Pajak Penetapan Disyanjak Kota Bandung memiliki *human capital* dalam kategori cenderung tinggi. Hal ini memiliki arti bahwa staf cenderung untuk menampilkan pengetahuan, pengalaman,

keterampilan, sikap, nilai serta atribut personal lainnya dalam melaksanakan pekerjaannya

- Secara keseluruhan, staf bidang Pajak Pendaftaran dan Pajak Penetapan Disyanjak Kota Bandung memiliki *work engagement* dalam kategori tinggi. Hal ini memiliki arti bahwa staf dalam setiap kesempatan menunjukkan kondisi pikiran positif, terpenuhi, serta perasaan terlibat dalam pekerjaannya.
- Berdasarkan uji korelasi yang dilakukan antara dimensi-dimensi Disyanjak, dengan *work engagement*, ditemukan bahwa dimensi *psychological capital* dan *social capital* berhubungan secara signifikan dengan *work engagement*. Sementara itu, dimensi *intellectual capital* dan *emotional capital* tidak berhubungan secara signifikan dengan *work engagement*.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku :

- Bakker & Leiter. 2010. *Work Engagement : A Handbook of Essential Theory and Research*. New York : Psychology Press.
- Christensen, Larry B. 2007. *Experimental Methodology*. USA : Pearson.
- Cozby, Paul C. 2012. *Methods in Behavioral Research* 11th edition. United States : Mc Graw Hill.
- Kerlinger, Fred N. 2006. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta : UGM.
- Luthans, Fred; Youssef, Carolyn M. and Avolio, Bruce J. 2007. *Psychological Capital : Developing The Human Competitive Edge*. New York : Oxford University Press.
- Kaplan, Robert M dan Dennis P. Saccuzo. 2001. *Psychological Testing : Principles, Application, and Issues*. Belmont : Wadsworth.
- Luthans, et al. 2007. *Psychological Capital : Developing the Human Competitive Edge*. New York : Oxford University Press.
- Schaufeli, Wilmar & Bakker, Arnold. . UWES Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual (Version 1, November 2003). Utrecht University : Occupational Health Psychology Unit.
- Sugiyono. 2003. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.

Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafinndo Persada.

Referensi Jurnal :

- Bakker & Demerouti. 2007. The Job Demands-Resources Model : State of The Art. *Journal of Managerial Psychology*
- _____. 2008. Towards a Model of Work Engagement. *Career Development International Vol. 13 No. 3, 2008 pp. 209-223*
- Crook, T. Russel et al. 2011. Does Human Capital Mater? A Meta Analysis of The Relationship Between Human Capital and Firm Performance. *Journal of Applied Psychology*.
- De Waal, J.J., & Pienaar, J.2013. Towards understanding causality between work engagement and psychological capital. *SA Journal of Industrial Psychology*.
- Mayo, A. 2000. The Role of Employee Development in The Growth of Intellectual Capital. *Personnel Review*. 29 (4). pp. 521-533
- Peterson & Spiker. 2005. Establishing the Positive Contributory Value of Older Workers : A Positive Psychology Perspective. *Organizational Dynamics*.
- Pande, S.S. et al. 2013. Correlation Between Difficulty & Discrimination Indices of MCQs in Formative Exam in Physiology. *South-East Asian Journal of Medical Education*. 7(1): 45 – 50.

Simons, J.C., & Buitendach, J.H. 2013. Psychological capital, work engagement and organisational commitment amongst call centre employees in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*

Referensi Skripsi :

Elzietmi. 2014. *Pengaruh Psychological Capital Terhadap Work Engagement Guru SMAN 3 Batusangkar Kabupaten Tanah Datar Sumatera Barat*. Universitas Padjadjaran : Tesis Tidak Dipublikasikan.

Kadiyono, Annisa L. 2011. *Pengaruh Human Capital Terhadap Positive Organizational Behavior Melalui Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional Sebagai Mediator*. Universitas Padjadjaran : Disertasi Tidak Dipublikasikan.

Referensi Internet :

<http://www.disyanjak.bandung.go.id/organisasi/profil/> (Diakses pada tanggal 24 Maret 2015 pukul

<http://www.pajak.go.id/node/9975?lang=en> (Diakses pada tanggal 7 April 2015 pukul 18.03)

<http://wartaekonomi.co.id/berita7691/50-daerah-dengan-rerata-rasio-pajak-tertinggi-di-indonesia-bag-ii.html> (Diakses pada tanggal 1 April 2015 pukul 19.04)

<http://news.detik.com/bandung/read/2015/01/22/150610/2810953/486/ombudsman-ingatkan-ridwan-kamil-serius->

[benahi-pelayanan-publik](#) (Diakses pada tanggal 1 April 2015 pukul 20.02)

<http://www.careers.govt.nz/assets/pages/docs/career-theory-model-super.pdf> (Diakses pada tanggal 27 Maret 2015 Pukul 09.36)

<http://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/index.php?a=artikel&id=111> (Diakses pada tanggal 1 April 2015 Pukul 23.31)