

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan faktor yang penting dalam suatu organisasi, baik itu organisasi dalam skala besar seperti sebuah negara maupun dalam skala yang kecil seperti sebuah organisasi. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia merupakan penggerak seluruh aktivitas yang ada dalam organisasi tersebut. Sumber daya manusia berperan sebagai pemikir, perencana dan pelaksana seluruh aktivitas yang ada dalam organisasi. Oleh karena itu organisasi membutuhkan manajemen sumber daya manusia yang mampu mengelola seluruh sumber daya organisasi agar dapat berfungsi sesuai dengan apa yang diharapkan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Pengembangan sumber daya manusia di lingkungan birokrasi ditunjukkan untuk mewujudkan manusia yang berbudi luhur, tangguh, terampil dan mandiri serta berorientasi masa depan guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik.

Sumarsono (2004:168) Faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi adalah adanya pegawai yang mampu dan terampil serta mempunyai semangat kerja yang tinggi, sehingga dapat diharapkan suatu hasil kerja yang memuaskan. Kenyataannya tidak semua pegawai mempunyai kemampuan dan ketrampilan serta semangat kerja sesuai dengan harapan organisasi. Seorang pegawai yang mempunyai kemampuan sesuai dengan harapan organisasi, kadang-kadang tidak mempunyai semangat kerja tinggi sehingga kinerjanya tidak sesuai dengan yang

diharapkan. Kinerja pegawai merupakan hasil atau prestasi kerja pegawai yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi atau instansi. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pekerja dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tingkat keberhasilan pekerja dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan kemampuannya dengan ketentuan yang diberikan oleh atasan atau perusahaan sehingga tujuan yang diharapkan tercapai dengan baik. Perilaku pekerja yang baik adalah mereka yang termotivasi untuk bekerja dengan tepat waktu, mereka akan senang dalam melakukan pekerjaannya dan akan menguntungkan bagi perusahaan atau instansi.

Salah satu aspek yang paling mendasar dalam pengelolaan orang-orang (pegawai) dalam organisasi adalah yang berkaitan dengan pengelolaan sikap ke arah yang positif, sehingga karakteristik pekerjaan dan motivasi pegawai dapat mencapai hasil yang positif pula dalam peningkatan kinerja pegawai tersebut. Secara teoritik, ciri-ciri karakteristik kerja pegawai ditentukan oleh berbagai variabel yang berkaitan dengan keragaman keterampilan, jati diri tugas, makna tugas, otonomi dan umpan balik.

Pekerjaan adalah aktivitas utama yang dilakukan oleh manusia dengan salah satu tindakan untuk memperoleh suatu imbalan dalam pemenuhan kebutuhannya. Seseorang akan mencari pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya supaya

kebutuhan yang perlu dicukupi bisa tercukupi dengan baik. Pekerjaan akan dijalani dengan rasa tanggung jawab yang tinggi, karena pekerjaan merupakan tugas yang harus diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Seseorang bekerja pada suatu perusahaan ataupun instansi karena bukan semata-mata mencari uang tetapi juga sesuai kemampuan, kesempatan, dan menjalin hubungan sosial, membuat sesuatu yang bernilai dan mendapatkan harapan sehingga dapat tercapai tujuan hidup yang diinginkan. Pekerja yang produktif adalah pekerja yang memiliki motivasi tinggi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya.

Perusahaan atau instansi pada dasarnya ingin meningkatkan produktivitas kerja terhadap pegawai atau karyawannya, karena pegawai atau karyawanlah yang menentukan sukses dan gagalnya jalannya suatu perusahaan atau instansi sehingga perusahaan disarankan selalu memberikan motivasi terhadap pegawai atau karyawannya. Motivasi yang diberikan semakin besar kepada pegawai atau karyawan diharapkan kinerjanya juga akan semakin baik.

Motivasi merupakan suatu rangsangan yang muncul dalam diri seseorang yang dapat menimbulkan dorongan atau semangat kerja dengan segala daya dan upayanya. Motivasi diberikan dengan dua cara yaitu motivasi intrinsik yang bersumber dari dalam diri seseorang dan motivasi ekstrinsik yang bersumber dari luar diri seseorang. Motivasi sangat penting untuk diberikan kepada para pekerja karena motivasi menyebabkan orang mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Manusia mengaitkan kekaryaanya dengan pemuasan berbagai kebutuhan dan keinginanya.

Purwanto (2011:36) menyatakan bahwa motivasi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor Hygiene dan faktor motivator. Faktor Hygiene merupakan faktor yang mempertahankan tingkat motivasi kerja karyawan diantaranya gaji/kompensasi, kondisi lingkungan kerja, keamanan kerja dan hubungan dengan rekan kerja, komponen tersebut termasuk kelompok motivasi ekstrinsik. Faktor motivator merupakan faktor yang mampu memberikan dorongan atau motivasi kerja dalam diri karyawan diantaranya pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab dan prestasi, komponen tersebut termasuk kelompok motivasi intrinsik.

Pekerja yang memiliki rasa tanggung jawab besar akan dinilai baik pekerjaan tersebut oleh atasannya, dan mengarahkan para karyawan apabila terdapat pekerjaan yang kurang sesuai. Keterampilan yang dimiliki setiap pekerja tidaklah selalu sama sehingga mereka menggunakan cara masing-masing untuk menyelesaikan tugas. Seseorang yang bekerja menyelesaikan tugas dengan tepat waktu akan dinilai keberhasilannya dari kinerjanya.

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I merupakan induk Direktorat Jenderal Pajak di wilayah provinsi Jawa Barat. Berlokasi sama dengan ibu kota provinsi Jawa Barat sebagai *center of the activities* bagi berbagai kegiatan sosialisasi, kehumasan, kegiatan bimbingan teknis yang bertujuan untuk mensinergikan seluruh kegiatan demi tercapainya visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak.

Inspektorat Pajak Daerah yang merupakan unit vertical Direktorat Jenderal Pajak mengalami perubahan-perubahan. Sejak diberlakukannya *Tax reform* I dan diterbitkannya Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Nomor 6 Tahun 1983 berlakulah *system self assessment* tahun 1983 untuk mendukung struktur organisasi maka diterbitkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 276/KMK. 01/1989, tanggal 25 Maret 1989 tentang organisasi dan tata kerja Direktorat Jenderal Pajak sehingga dibentuklah Kantor Wilayah VII Jawa Barat yang meliputi 36 Kantor Unit vertical di seluruh wilayah Provinsi Jawa Barat yang berkedudukan di Kota Bandung.

Beberapa pegawai di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I, menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan adalah suatu hal yang diinginkan oleh pegawai tersebut, misalnya dalam identitas tugas bahwa pekerjaan yang mereka lakukan mempunyai bagian yang jelas sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara menyeluruh.

Tabel 1.1

Jumlah Pegawai Perbidang Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I

No	Bidang	Jumlah Pegawai
1.	Bagian umum	23
2.	Bidang data dan pengawasan potensi perpajakan	12
3.	Bidang penyuluhan, pelayanan dan hubungan masyarakat	10
4.	Bidang pemeriksaan, penagihan, intelijen dan penyelidikan	15
5.	Bidang pendaftaran, estensifikasi, dan penilaian	9
6.	Bidang keberatan, banding dan pengurangan	28
Jumlah		97

Sumber : kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I terdapat beberapa bidang yaitu: (1) Bagian Umum (2) Bidang Data dan Pengawasan Potensi Perpajakan (3) Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan

Hubungan Masyarakat (4) Bidang Pemeriksaan, Penagihan, Intelijen dan Penyelidikan (5) Bidang Pendaftaran, Estensifikasi, dan Penilaian (6) Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan. Disetiap bidang terdapat antara 9-28 pegawai yang bekerja di dalamnya.

Setelah dilakukan wawancara dengan salah satu pegawai staf Bidang pemeriksaan, penagihan, intelijen dan penyelidikan pada tanggal 2 januari 2018, beliau menyatakan bahwa:

“Desain pekerjaan yang ada dalam Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I haruslah seseorang yang memiliki pengalaman yang lebih dari segi keilmuwan dan praktik dilapangan, karena pada praktiknya dalam instansi ini adanya promosi jabatan, jikalau pegawai tersebut kinerjanya bagus dan layak di promosikan maka akan dinaikan jabatannya dan apabila pegawai tersebut kinerjanya biasa-biasa saja atau dalam arti lain kurang memenuhi target maka akan susah untuk di naikan jabatannya. Dan dalam Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I mempunyai beragam pekerjaan manakala pegawai yang masih belum memiliki pengalaman dan keilmuwan yang banyak akan sulit menjalankannya”.

Suatu Instansi pada dasarnya ingin meningkatkan produktivitas kerja terhadap pegawainya, karena pegawailah yang menentukan sukses dan gagalnya jalanya suatu instansi sehingga instansi disarankan selalu memberikan motivasi terhadap para pegawainya.

Adapun hasil wawancara dengan salah satu pegawai pada bidang lain menyatakan bahwa:

“pemberian motivasi pada pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I berpengaruh besar terhadap kelangsungan kinerja. Dengan pemberian motivasi pada pegawai ini maka semangat kerja akan timbul kembali setelah mengalami penurunan semangat dalam bekerjanya”.

Penelitian yang dilakukan berdasarkan survey awal dengan cara wawancara terbuka dan membagikan mini kuesioner pada tanggal 2 januari 2018, Peneliti membagikan mini kuesioner pada sepuluh orang pegawai hanya saja satu tidak kembali, oleh karena itu hanya sembilan Kuisisioner yang diisi dengan pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Hasil Mini Kuesioner Dari Sembilan Orang Pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Mengenai Karakteristik pekerjaan (*Job characteristics*) (X1)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		S	S	KS	TS	STS
1.	Penempatan/bidang kerja saya sesuai dengan keahlian yang saya miliki	1	7	1	0	0
2.	Pekerjaan saya mempunyai bagian yang jelas dan harus diselesaikan dari awal hingga pekerjaan selesai .	4	5	0	0	0
3.	Pekerjaan yang saya lakukan berdampak bagi diri saya pribadi	1	5	3	0	0

Tabel 1.3
Data Hasil Mini Kuesioner Dari Sembilan Orang Pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Mengenai Motivasi Intrinsik (X2)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Instansi tempat saya bekerja memberikan penghargaan yang layak bagi saya apabila saya berprestasi	1	4	3	1	0
2.	Atasan saya mau menerima masukan dan pendapat saya	0	0	0	7	2
3.	Instansi sebelumnya memberikan penjelasan pada saya mengenai uraian pekerjaan (<i>job description</i>) dengan lengkap	0	0	1	7	1

Tabel 1.4

Data Hasil Mini Kuesioner Dari Sembilan Orang Pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Mengenai Motivasi Ekstrinsik (X3)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Atasan saya membimbing dan mengajarkan teknik pekerjaan yang baik	3	5	1	0	0
2.	Gaji yang diterima sesuai dengan beban kerja saya	3	6	0	0	0
3.	Alat-alat kerja diinstansi sudah tersedia dengan baik untuk menunjang tugas-tugas saya	2	5	2	0	0

Tabel 1.5

Data Hasil Mini Kuesioner Dari Sembilan Orang Pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Mengenai Kinerja Pegawai (Y)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya mampu mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan oleh Instansi	2	7	0	0	0
2.	Saya tidak suka menunda-nunda pekerjaan dan berusaha ontime dalam melakukan pekerjaan	2	7	0	0	0
3.	Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja saya	4	5	0	0	0

Sumber : Kuesioner yang diisi oleh pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I

Keterangan : Angka pada tabel menunjukkan jumlah responden yang menjawab

Berdasarkan informasi pra penelitian hasil dari wawancara terbuka dan mini kuisisioner ditemukan beberapa masalah mengenai karakteristik pekerjaan dan motivasi intrinsik dalam pegawai di kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I. Dalam karakteristik pekerjaan masih terdapat pelaksanaan tugas yang tidak

sesuai dengan keahlian serta kemampuan yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sedangkan dalam motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik sedikitnya masih belum di dapat oleh pegawai tersebut. Hal ini selayaknya berdampak pada kinerja para pegawai di dalam menjalankan aktivitasnya, dari menurunnya semangat kerja, menurunnya tingkat produktifitas, cepat merasa bosan dan lain sebagainya.

Saat ini kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I kota Bandung masih menggunakan penilaian kinerja pegawai yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1979 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai negeri sipil yang digunakan untuk menentukan kinerja pegawainya yang dapat dilihat pada Tabel 1.6 dan Tabel 1.7.

Tabel 1.6
Unsur-Unsur Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan

No.	Unsur-unsur
1.	Kesetiaan
2.	Prestasi kerja
3.	Tanggung jawab
4.	Ketaatan
5.	Kejujuran
6.	Kerjasama
7.	Prakarsa
8.	Kepemimpinan

Sumber: Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1979

Tabel 1.6 merupakan tabel yang menunjukkan unsur-unsur penilaian kinerja yang terdiri dari delapan unsur diatas yang mana pada saat penilaian dicocokkan dengan standar nilai yang ada di tabel berikutnya (Tabel 1.7).

Tabel 1.7
Standar-Standar Nilai Untuk Menentukan Kinerja Pegawai

No.	Nilai	Keterangan
1.	91 – 100	Amat baik
2.	76 – 90	Baik
3.	61 – 75	Cukup
4.	51 – 60	Sedang
5.	50 ke bawah	Kurang

Sumber: Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1979

Tabel 1.7 merupakan tabel yang digunakan untuk mencocokkan unsur penilaian kinerja yang ada di tabel 1.6 dengan standar nilai yang ada pada tabel 1.7 ini yang pada akhirnya dapat menentukan kinerja pegawai di kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I kota Bandung.

Tabel 1.8
Rekapitulasi Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I kota Bandung (2016-2017)

No.	Unsur-unsur	Tahun 2016		Tahun 2017	
		Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
1.	Kesetiaan	91	Amat Baik	87	Baik
2.	Prestasi kerja	85	Baik	81	Baik
3.	Tanggung jawab	84	Baik	81	Baik
4.	Ketaatan	84	Baik	79	Baik
5.	Kejujuran	85	Baik	79	Baik
6.	Kerjasama	83	Baik	79	Baik
7.	Prakarsa	84	Baik	75	Cukup
8.	Kepemimpinan	83	Baik	80	Baik
Jumlah		679		641	
Rata-rata		84,88%	Baik	80,13%	Baik

Sumber : Data Internal Bagian Kepegawain kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I kota Bandung (2016-2017) diolah peneliti.

Pada tabel 1.8 dapat di lihat bahwa rata-rata kinerja pegawai kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I kota Bandung sudah baik pada tahun 2016 dengan nilai rata-rata 84,88%, akan tetapi pada tahun 2017 kinerja pegawai mengalami penurunan sebesar 4,75% dari tahun 2016 dengan nilai sebesar 80,13%. Penurunan itu terlihat pada indikator ketaatan, kejujuran, kerjasama dan prakarsa yang cukup signifikan, sehingga terindikasi bahwa pada tahun 2017 terdapat masalah pada kinerja pegawai.

Berdasarkan fenomena dan temuan masalah yang terjadi di kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I kota Bandung yaitu menurunnya kinerja pegawai. Menurunnya kinerja pegawai tersebut diduga karena ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, diantaranya yaitu faktor karakteristik pekerjaan, motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Untuk mengetahui dengan jelas mengenai karakteristik pekerjaan, motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang selanjutnya dituangkan dalam sebuah karya ilmiah dengan judul: **“Pengaruh Karakteristik Pekerjaan (*Job Characteristics*), Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Masih terdapat pelaksanaan tugas yang tidak sesuai dengan keahlian serta kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam instansi tersebut sehingga menjadikan sulit tercapainya tujuan yang telah ditetapkan instansi.
2. Ketidakpuasan pegawai dalam melakukan pekerjaan yang disebabkan kurangnya pelaksanaan dari motivasi ekstrinsik oleh instansi seperti halnya Kondisi kerja, kebijakan administrasi, Hubungan interpersonal dengan atasan yang mengakibatkan kurang stabilnya kinerja pegawai.
3. Kurangnya perhatian terhadap motivasi intrinsik yang sesuai dengan keinginan pegawai menjadikan pegawai kurang puas dan bergairah terhadap penghargaan atas pekerjaan yang dilakukannya.
4. Pegawai kerap kali menunda pekerjaannya yang diberikan oleh atasan.
5. Masih di temukannya pegawai yang masuk kerja tidak tepat pada waktunya menjadikan timbulnya ketidaksiplinan dalam bekerja.
6. Pegawai merasa kurang mendapatkan dukungan atau kerja sama dari rekan kerjanya terutama dalam menghadapi masalah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dalam penelitian ini penulis merumuskan pokok penelitiannya yaitu:

1. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung?

2. Apakah motivasi intrinsik berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung?
3. Apakah motivasi ekstrinsik berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung?
4. Apakah karakteristik pekerjaan, motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi intrinsik berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi ekstrinsik berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui apakah pengaruh karakteristik pekerjaan, motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik secara simultan berpengaruh dan

signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran informasi dan pengetahuan bagi masyarakat pada umumnya dan kalangan akademis dalam mengembangkan wawasan terkait dengan bidang sumberdaya manusia yakni pengaruh karakteristik pekerjaan (*job characteristic*) dan motivasi terhadap kinerja pegawai.
- b. Penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian yang sejenis.

2. Kegunaan praktis

- a. Bagi peneliti Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan khususnya ilmu manajemen sumberdaya manusia yang berkaitan dengan karakteristik pekerjaan, motivasi dan kinerja pegawai.
- b. Bagi pihak lain Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dalam melakukan penelitian yang ada kaitanya dengan karakteristik pekerjaan dan motivasi terhadap kinerja pegawai.
- c. Bagi instansi Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada instansi terkait yaitu Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I mengenai pentingnya karakteristik pekerjaan (*job characteristic*), motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap

kinerja pegawai sehingga instansi dapat melakukan penyempurnaan dan mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

F. Kerangka Teoritis

Kerangka Teoritis adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati dan diukur dengan melalui penelitian yang akan dilakukan dengan didasari teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian. Kerangka pemikiran merupakan gambaran terhadap penelitian yang dilakukan serta memberikan landasan yang kuat terhadap topik yang dipilih dan disesuaikan dengan masalah yang terjadi. Agar konsep-konsep ini mampu diamati dan diukur, maka dijabarkan ke dalam beberapa variabel di dalam sebuah model penelitian. Pada penelitian ini dilakukan pengukuran pengaruh variabel independen yaitu, Karakteristik Pekerjaan (*Job Characteristics*) (X1), Motivasi Intrinsik (X2), dan Motivasi Ekstrinsik (X3) terhadap variabel dependen, yaitu Kinerja pegawai (Y).

1. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan (*Job characteristics*) Terhadap Kinerja Pegawai

Karakteristik pekerjaan adalah suatu upaya mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan, yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Selanjutnya Menurut Wood dalam Winarno (2005:252) Karakteristik pekerjaan merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas, dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah karakteristik pekerjaan. Membahas masalah karakteristik pekerjaan tidak lepas dari membahas perancangan pekerjaan. Pekerjaan yang baik harus lebih baik dari

sekedar sekumpulan tugas yang harus dilakukan sebagaimana yang dihasilkan oleh informasi analisis. Karakteristik pekerjaan memiliki hubungan yang sangat erat terhadap kinerja, sehingga kinerja atau pencapaian tugas yang harus di selesaikan seseorang bekerja di instansi atau perusahaan akan sangat berhubungan dengan faktor-faktor karakteristik pekerjaan. Karakteristik pekerjaan dalam penelitian Hackman dan Oldham (1980) terdiri dari ragam keahlian, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik. Ada atau tidaknya, besar atau kecilnya keberadaan kelima karakteristik pekerjaan tersebut sangat tergantung dari persepsi karyawan. Kelima karakteristik pekerjaan tersebut berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya Yaumil Aufan (2014) “Analisis Pengaruh faktor-faktor karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan pada PT Chevron *pacific* Indonesia Departemen *PG & T* Minas” berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa karakteristik pekerjaan yang berdimensi *skill variety*, *task significance*, *task identity*, *autonomy*, dan *feedback* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya karakteristik pekerjaan berperan dalam menumbuhkan kinerja pegawai.

2. Pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Pegawai

Motivasi Intrinsik merupakan Motivasi yang berfungsi tanpa adanya rangsangan dari luar, dalam diri individu sudah ada suatu dorongan untuk melakukan tindakan. Berbagai kebutuhan keinginan dan harapan yang terdapat didalam pribadi seseorang menyusun motivasi internal orang tersebut. Menurut Herzberg dalam Puwwanto (2011:36) Motivasi Intrinsik (Faktor Motivator) adalah Motivasi yang mendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dalam diri

individu tersebut, merupakan faktor penting yang mampu memberikan dorongan atau Motivasi kerja dalam diri karyawan yang berdampak pada hasil pekerjaannya. Pegawai membutuhkan suatu motivasi yang diberikan oleh atasannya demi terciptanya kinerja yang tinggi dan baik. Motivasi sangat diperlukan, sama halnya motivasi intrinsik karena tanpa adanya motivasi pegawai tidak terdorong untuk menghasilkan kinerja yang meningkat dan baik. Motivasi sendiri sangat berpengaruh dan berperan penting dalam kesinambungan kinerja pegawai, hal tersebut diperkuat oleh penelitian terdahulu oleh Irham tapala (2008) “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Mauju Utara” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

3. Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Pegawai

Motivasi Ekstrinsik yaitu Motivasi yang berfungsi dengan adanya faktor dorongan dari luar individu. Faktor ekstrinsik adalah gaji/upah, kondisi kerja, hubungan dengan pemimpin dan pegawai lainnya. Motivasi Ekstrinsik positif dilakukan dengan menghargai hasil kerja keras yang sesuai dengan imbalan dan sebagainya. Sedangkan motivasi yang ekstrinsik negatif dilaksanakan dengan memberikan sanksi jika hasil tidak sesuai dengan baik. Menurut Herzberg dalam Puwwanto (2011:36) Motivasi Ekstrinsik (Faktor *Hygiene*) adalah Motivasi yang bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang. Faktor *hygiene* mempertahankan tingkat motivasi kerja pegawai jika faktor tersebut diberikan secara tepat. Jika faktor tersebut diberikan

secara tidak tepat akan berdampak pada menurunnya semangat dan hasil kerja pegawai. Secara logika, jika atasan memberikan Motivasi khususnya Motivasi Ekstrinsik kepada pegawai sebagaimana dijelaskan oleh para ahli maka kinerja pegawai dapat meningkat, hal tersebut diperkuat oleh penelitian terdahulu oleh Darti Daryanti, Rohanda, Sukaesih (2013) “pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Propinsi Bengkulu” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

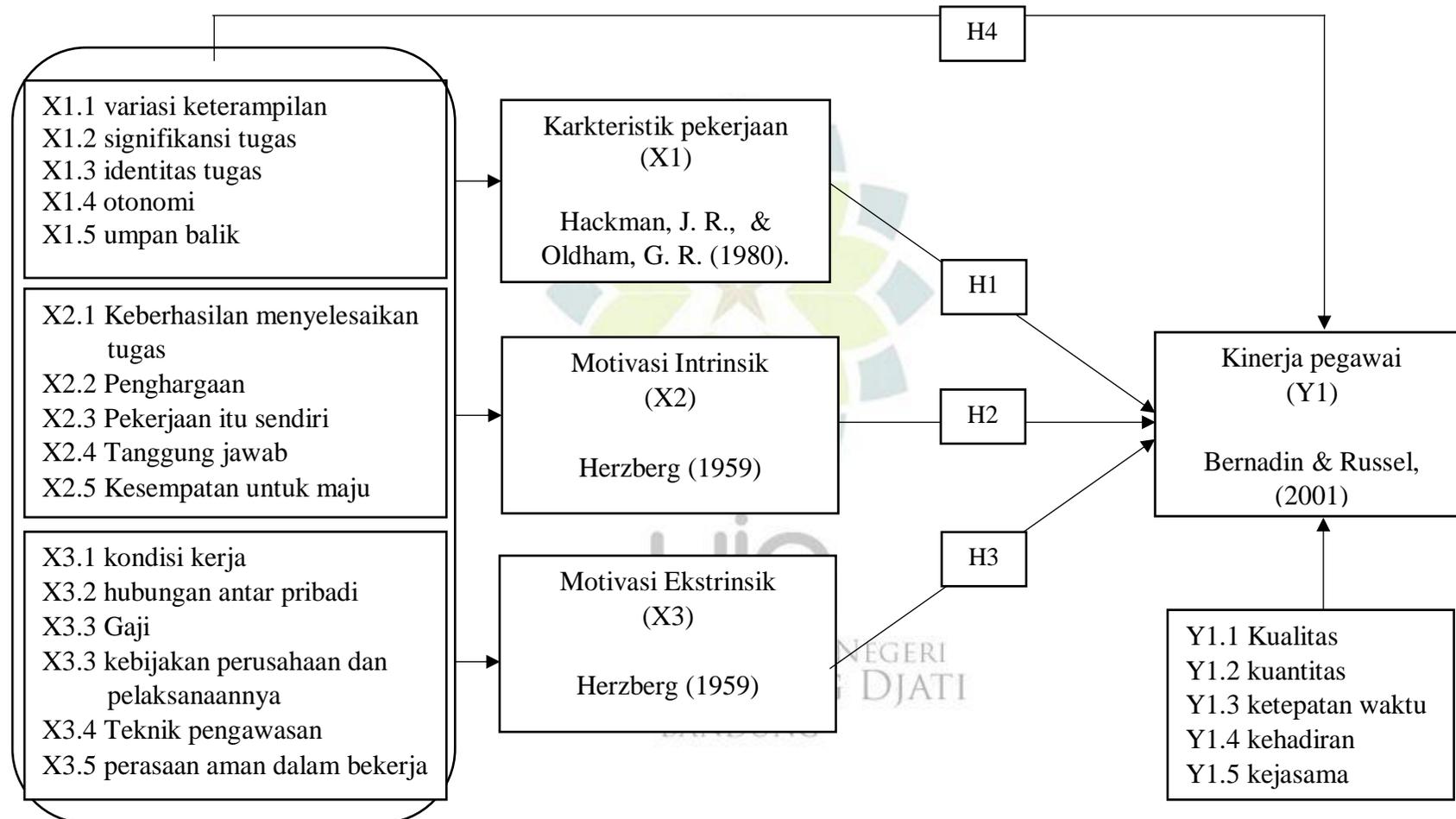
4. Pengaruh karakteristik pekerjaan (*Job Characteristics*), Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Handoko (2014:140) Ada banyak faktor yang mempengaruhi prestasi kerja atau kinerja pegawai. Pegawai bekerja dengan produktif atau tidak akan tergantung pada motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, dan aspek-aspek ekonomis dan teknis serta berperilaku lainnya. Pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas tersebut sangat penting karena fungsi personalia dapat memilih faktor-faktor peningkatan produktivitas yang sesuai dengan situasi tertentu. Mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan, motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja, Hackman dan Oldham (1980) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan mempengaruhi tingkat motivasi, kinerja karyawan, kepuasan kerja, tingkat absensi dan tingkat perputaran kerja. Secara logika sudah jelas diterangkan beberapa ahli bahwasanya karakteristik pekerjaan, motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik memiliki suatu keterkaitan antara satu sama lain,

seorang pegawai pada dasarnya harus mengetahui pekerjaan apa yang akan ia lakukan dan setelahnya akan mendapat motivasi dari atasan agar kinerja pegawai tersebut berjalan dengan baik. Dengan demikian bisa disimpulkan hubungan karakteristik pekerjaan, motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik akan mengacu terhadap kinerja berpengaruh positif.

G. Kerangka Pemikiran

Sugiyono (2011:65) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Penelitian ini diajukan untuk menguji pengaruh antara karakteristik pekerjaan (*job characteristics*), motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I kota Bandung. Berdasarkan kerangka teoritis sebelumnya dan uraian-uraian tersebut, pola hubungan antar variabel dapat dibentuk bagan kerangka pemikiran yang disajikan pada Gambar 1.1



Sumber: Dibuat oleh peneliti pada tahun 2018

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

H. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut ini adalah penelitian yang sebelumnya telah dilaksanakan oleh beberapa orang.

Tabel 1.9
Penelitian terdahulu

No.	Peneleti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Analisis Perbandingan
1.	Andi Fadel Muhamad (2017)	Pengaruh karakteristik pekerjaan dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja pegawai pada kantor dinas perizinan kota kendari	Independen: karakteristik pekerjaan dan motivasi ekstrinsik Dependen : kinerja pegawai	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa: (1) secara simultan variabel karakteristik pekerjaan dan motivasi ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perizinan Kota Kendari. (2) karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perizinan Kota Kendari. (3) motivasi ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perizinan Kota Kendari.	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat beberapa persamaan terutama di Variabel X dan Variabel Y nya, sedangkan perbedaanya terletak di objek penelitian dan tidak terdapat variabel motivasi intrinsik
2.	Yaumil AUFAN (2014)	Analisis Pengaruh faktor-faktor	Independen :	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Skill variety</i> ,	Dalam penelitian terdahulu dan

No.	Peneleti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Analisis Perbandingan
		karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan pada PT Chevron <i>pacific</i> Indonesia Departemen <i>PG & T</i> Minas)	karakteristik pekerjaan Dependen : kinerja karyawan	<i>task significance</i> , <i>task identity</i> , <i>autonomy</i> , dan <i>feedback</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	penelitian yang sedang dilakukan terdapat beberapa persamaan terutama di Variabel X dan Variabel Y nya, sedangkan perbedaanya terletak di objek penelitian dan tidak terdapat variabel motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik
3.	Nurkhola Lubis (2015)	Pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik situasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Sumatera Utara Unit Kebun Patiluban Mandailing Natal	Independen : karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik situasi kerja Dependen : Kinerja Karyawan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik situasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Sumatera Utara Unit Kebun Patiluban Mandailing Natal.	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat beberapa persamaan terutama di Variabel X dan Variabel Y nya, sedangkan perbedaanya terletak di objek penelitian, tidak terdapat variabel motivasi intrinsik dan motivasi

No.	Peneleti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Analisis Perbandingan
					ekstirinsik dan terdapat variabel karakteristik individu, karakteristik situasi kerja
4.	Dede Hamdani (2015)	Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Pemberdayaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Operator SD Negeri di Jakarta Timur	Independen : karakteristik pekerjaan, pemberdayaan dan motivasi Dependen : kinerja Operator	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) karakteristik pekerjaan berpengaruh langsung positif terhadap kinerja, (2) pemberdayaan berpengaruh langsung positif terhadap kinerja, (3) motivasi berpengaruh langsung positif terhadap kinerja, (4) karakteristik pekerjaan berpengaruh langsung positif terhadap motivasi, (5) pemberdayaan berpengaruh langsung positif terhadap motivasi.	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat beberapa persamaan terutama di Variabel X dan Variabel Y nya, sedangkan perbedaanya terletak di objek penelitian, tidak terdapat variabel motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik, dan terdapat variabel pemberdayaan dan motivasi
5.	Ruqo'iyeh (2012)	Pengaruh Motivasi Instrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan	Independen : Motivasi Instrinsik Dependen : kinerja karyawan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel pengakuan (X1), Prestasi (X3), pekerjaan (X4), dan pengembangan (X5) berpengaruh	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat beberapa persamaan

No.	Peneleti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Analisis Perbandingan
		Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Syariah Malang		terhadap variabel kineja karyawan (Y). Adapun Variabel Tanggung Jawab (X2) tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan PT.. Bank Tabungan Negara (Persero, Tbk. Cabang Syariah Malang.	terutama di Variabel X dan Variabel Y nya, sedangkan perbedaanya terletak di objek penelitian dan tidak terdapat variabel karakteristik pekerjaan dan motivasi ekstrinsik
6.	Febrian Nurtaneo Akbar (2012)	Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perkebunan Nusantara XII Surabaya	Independen : Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik Dependen : Kinerja Karyawan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan PTPN XII.	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat beberapa persamaan terutama di Variabel X dan Variabel Y nya, sedangkan perbedaanya terletak di objek penelitian dan tidak terdapat variabel karakteristik pekerjaan
7.	Rani Lupita & Misbahuddin Azzuhri (2015)	Motivasi Intrinsik Dan Ekstrinsik Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja	Independen : motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat

No.	Peneleti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Analisis Perbandingan
		Karyawan (Studi Pada Pekerja PT Pertamina RU V Balikpapan)	Dependen : Kinerja Karyawan	berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.	beberapa persamaan terutama di Variabel X dan Variabel Y nya, sedangkan perbedaanya terletak di objek penelitian dan tidak terdapat variabel karakteristik pekerjaan
8.	Windi Ayu Murti (2013)	Pengaruh Faktor Hygiene dan Motivator terhadap kinerja karyawan di PT. Trisula Garmindo Manufacturinig Bandung	Independen : Faktor Hygiene, Motivator Dependen : Kinerja Karyawan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) variabel Faktor Hygiene berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (2) variabel Faktor motivator berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (3) secara simultan faktor hygiene dan faktor motivator berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat beberapa persamaan terutama di Variabel X dan Variabel Y nya, sedangkan perbedaanya terletak di objek penelitian dan tidak terdapat variabel karakteristik pekerjaan
9.	I Gede Hendra Narottama & Ida Bagus Ketut	Pengaruh karakteristik pekerjaan dan kompensasi finansial terhadap	Independen : karakteristik pekerjaan, kompensasi finansial	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara langsung karakteristik	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat

No.	Peneleti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Analisis Perbandingan
	Surya (2015)	kepuasan kerja dan kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Negeri Kamandhuk RSUP Denpasar.	Dependen : kepuasan kerja, kinerja karyawan	pekerjaan dan kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja karyawan (2) terdapat pengaruh tidak langsung karakteristik pekerjaan dan kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja dan terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan	beberapa persamaan terutama di Variabel X dan Variabel Y nya, sedangkan perbedaanya terletak di objek penelitian dan terdapat variabel karakteristik kompensasi finansial dan kepuasan kerja
10.	Fakhrian Harza Maulana, Djambur Hamid & Yuniadi Mayoan (2015)	Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kineja Karyawan Pada Bank BTN Kantor Cabang Malang	Independen : motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik dan komitmen organisasi Dependen : kinerja karyawan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : variabel motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat beberapa persamaan terutama di Variabel X dan Variabel Y nya, sedangkan perbedaanya terletak di objek penelitian tidak terdapat variabel karakteristik pekerjaan dan terdapat variabel komitmen organisasi

No.	Peneleti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Analisis Perbandingan
11.	Irham tapala (2018)	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Mamuju Utara	Independen : Motivasi Kerja Dependen : Kinerja Pegawai	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Faktor <i>motivator</i> atau motivasi intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan tingkat pengaruhnya sebesar 44,7%. (2) Faktor <i>hygiene</i> atau motivasi ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan tingkat pengaruhnya sebesar 39,4%. (3) faktor motivasi kerja (faktor <i>motivator</i> dan faktor <i>hygiene</i>) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan tingkat pengaruhnya sebesar 67,8%.	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat beberapa persamaan terutama di Variabel X dan Variabel Y nya, sedangkan perbedaanya terletak di objek penelitian tidak terdapat variabel karakteristik pekerjaan
12.	Darti Daryanti, Rohanda, dan Sukaesih (2013)	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perpustakaan , Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Propinsi Bengkulu	Independen : Motivasi kerja Dependen : Kinerja Pegawai	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : variabel motivasi kerja intrinsik berpengaruh signifikan terhadap pegawai di BPAD Propinsi Bengkulu. Variabel motivasi kerja ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel motivasi	Dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilakukan terdapat beberapa persamaan terutama di Variabel X dan Variabel Y nya, sedangkan perbedaanya

No.	Peneleti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Analisis Perbandingan
				kerja intrinsik dan ekstrinsik secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.	terletak di objek penelitian dan tidak terdapat variabel karakteristik pekerjaan.

Dari hasil penelitian terdahulu diatas, dapat disimpulkan secara mayoritas membuktikan bahwasanya Karakteristik Pekerjaan, Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja pegawai di suatu instansi atau perusahaan. Hal ini sesuai dengan teori Karakteristik Pekerjaan dan Motivasi yang dikemukakan ahli teori pada umumnya bahwasanya dalam pengembangan kinerja pegawai terdapat faktor-faktor atau prinsip-prinsip yang mempengaruhi kinerja seperti Kepemimpinan, Karakteristik Pekerjaan, Motivasi, Pelatihan, Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja dan Lain-Lain.

I. Hipotesis

Dari uraian pada bagian sebelumnya, dapat dilihat bahwa baik secara teoritis maupun dari hasil penelitan-penelitian empiris, dapat disimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan (*job characteristics*) motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1

H₀ : Tidak terdapat pengaruh dan signifikan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung.

Ha : Terdapat pengaruh dan signifikan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung.

Hipotesis 2

Ho : Tidak terdapat pengaruh dan signifikan motivasi intrinsik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung.

Ha : Terdapat pengaruh dan signifikan motivasi intrinsik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung.

Hipotesis 3

Ho : Tidak terdapat pengaruh dan signifikan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung.

Ha : Terdapat pengaruh dan signifikan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung.

Hipotesis 4

Ho : Tidak terdapat pengaruh dan signifikan karakteristik pekerjaan, motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung.

Ha : Terdapat pengaruh dan signifikan karakteristik pekerjaan, motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Kota Bandung.