

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Objek yang menjadi penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama untuk bagian Bekasi Barat. Berikut adalah gambaran singkat objek penelitian yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat.

#### **1.1.1 Sejarah dan Profil Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Barat**

Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan bagian dari program reformasi birokrasi perpajakan yang sifatnya komprehensif dan telah berjalan sejak tahun 2002 yang ditandai dengan terbentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar. Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama lanjutan dilandasi dengan terbitnya SE-19/PJ/2007 tentang persiapan penerapan sistem administrasi perpajakan modern pada Kantor wilayah Direktorat Jendral Pajak (KPP Pratama, 2017).

Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di seluruh Indonesia tahun 2007-2008. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kantor Wilayah DJP Jawa Barat 3 yang berkedudukan di M Gold Tower lantai UG-9-10, Jalan KH. Noer Ali, Pekayon Jaya, Bekasi Selatan. Sejak 2002, secara bertahap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) telah mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menuju sebuah instansi yang berorientasi pada fungsi. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah mengalami modernisasi merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak Konvensional dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Di tahun yang sama, dibentuklah 2 KPP Wajib Pajak Besar atau yang dikenal juga LTO (Large Tax Office). Kemudian, setahun setelahnya yakni pada tahun 2003 dibentuk 10 KPP khusus. DJP kemudian membentuk KPP Madya atau MTO (Medium Tax

Office) pada tahun 2004 . Selanjutnya, dua tahun kemudian KPP Modern yang lebih dikenal dengan KPP Pratama atau STO (Small Tax Office) mulai dibuka untuk melayani wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat merupakan hasil pemecahan wilayah kerja dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Utara yang mulai beroperasi pada tanggal 5 Oktober 2015 sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-134/PJ/2015 tentang Perubahan Atas Keputusan Direktorat Jenderal Pajak nomor KEP-31/PJ/2015 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya Intansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat meliputi 2 (dua) kecamatan, yaitu kecamatan Bekasi Barat dan kecamatan Medan Satria.

### **1.1.2 Logo Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Barat**

Berikut adalah logo resmi dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama :



**Gambar 1.1 Logo Kantor Pelayan Pajak (KPP) Pratama**

*Sumber : [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)*

### **Dasar Hukum**

Ketentuan mengenai logo Direktorat Jenderal Pajak tertuang dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor [865/KMK.03/2018](#) tanggal 21 Desember 2018.

## **Makna**

Makna yang terkandung dalam logo Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut:

## **Bentuk**

Bentuk luar lebih rounded, melambangkan friendliness dan fleksibilitas. Bentuk dalam yang kotak melambangkan aturan yang tegas. Dua bentuk identik yang direpresentasikan oleh warna yang berbeda, menggambarkan keadilan yang dijunjung oleh DJP. Bentuk secara keseluruhan menggambarkan bahwa DJP yang baru adalah DJP yang bersahabat, namun tetap tegas dan kokoh.

## **Warna**

Dua unsur warna menggambarkan sinergi antara Wajib Pajak dan Fiskus; Biru untuk DJP dan Kuning untuk Wajib Pajak. Hal ini menggambarkan pentingnya sinergi dari kedua belah pihak untuk menjalankan tugas penerimaan negara.

Dua unsur cahaya yang terang dan gelap menggambarkan tugas dan fungsi dari DJP yang bertolak belakang, yaitu pelayanan dan penegakan hukum.

Arti dari masing-masing jenis warna :

- 1) Emas : Kesejahteraan
- 2) Kuning : Kemitraan yang bersahabat
- 3) Biru : Profesionalisme
- 4) Biru Kehitaman : Ketegasan

### **1.1.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Barat**

KPP Pratama Bekasi Barat mempunyai visi dan misi yang mencerminkan tujuan dan usaha sebagai perpanjangan tangan dari Direktorat Jenderal Pajak yaitu berupa :

## **VISI**

Menjadi institusi penghimpun penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara.

## **MISI**

Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan :

- 1) Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakkan hukum yang adil.
- 2) Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.
- 3) Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan professional, dan
- 4) Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kerja.

Secara administrasi, wilayah kerja KPP Pratama Bekasi Barat meliputi dua kecamatan dan delapan kelurahan. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat terbagi atas 2 kecamatan:

- 1) Kecamatan Bekasi Barat
- 2) Kecamatan Medan Satria

Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat berdasarkan kelurahan terdiri dari:

- 1) Kelurahan Bintara
- 2) Kelurahan Bintara Jaya
- 3) Kelurahan HarapanMulya
- 4) Kelurahan JakaSampurna
- 5) Kelurahan Kalibaru
- 6) Kelurahan Kota Baru
- 7) Kelurahan Kranji
- 8) Kelurahan Pejuang

#### **1.1.4 Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Barat**

Berdasarkan Pasal 58 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, disebutkan bahwa KPP Pratama Bekasi Barat mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka menjalankan tugas pokok berdasarkan Pasal 59 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014, KPP Pratama Bekasi Barat menyelenggarakan fungsi:

Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;

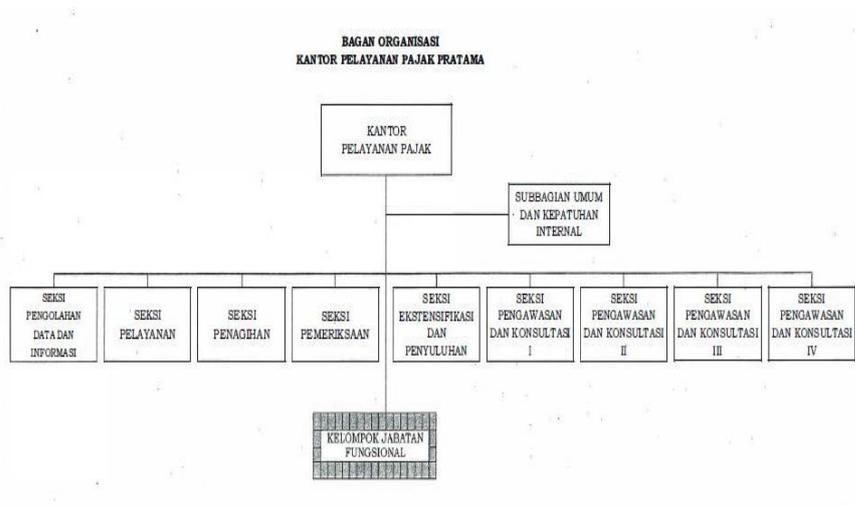
Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;

Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;

- 1) Penyuluhan perpajakan;
- 2) Pelayanan perpajakan;
- 3) Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak;
- 4) Pelaksanaan ekstensifikasi;
- 5) Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- 6) Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- 7) Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- 8) Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- 9) Pembetulan ketetapan pajak;
- 10) Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan; dan
- 11) Pelaksanaan administrasi kantor.

#### **1.1.5 Struktur Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Barat**

Untuk instansi di kantor pajak ini, saya mendapatkan data berupa Struktur Organisasi untuk pusat dan juga Struktur Organisasi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat. Berikut adalah untuk struktur selanjutnya yaitu struktur organisasi dari KPP Pratama Bekasi Barat :



**Gambar 1.2 Bagan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat**

*Sumber : Arsip KPP Pratama Bekasi Barat*

Berikut ini merupakan rincian tugas dari masing-masing Seksi dalam struktur organisasi KPP Pratama Bekasi Barat :

**a. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal (SUKI)**

SUKI mempunyai tugas melakukan administrasi berkaitan dengan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan mengawasi kepatuhan internal di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat.

**b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi**

Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan *i-SISMIOP*( Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak ) dan *SIG*( Sistem Informasi Geografis ), serta pengelolaan kinerja organisasi.

### **c. Seksi Pelayanan**

Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, peng-administrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, serta pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak.

### **d. Seksi Penagihan**

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

### **e. Seksi Pemeriksaan**

**Seksi Pemeriksaan** mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, Penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor

### **f. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan**

Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan Wajib Pajak baru, serta penyuluhan perpajakan.

### **g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I**

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak.

### **h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, dan IV**

Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

### **i. Kelompok Jabatan Fungsional**

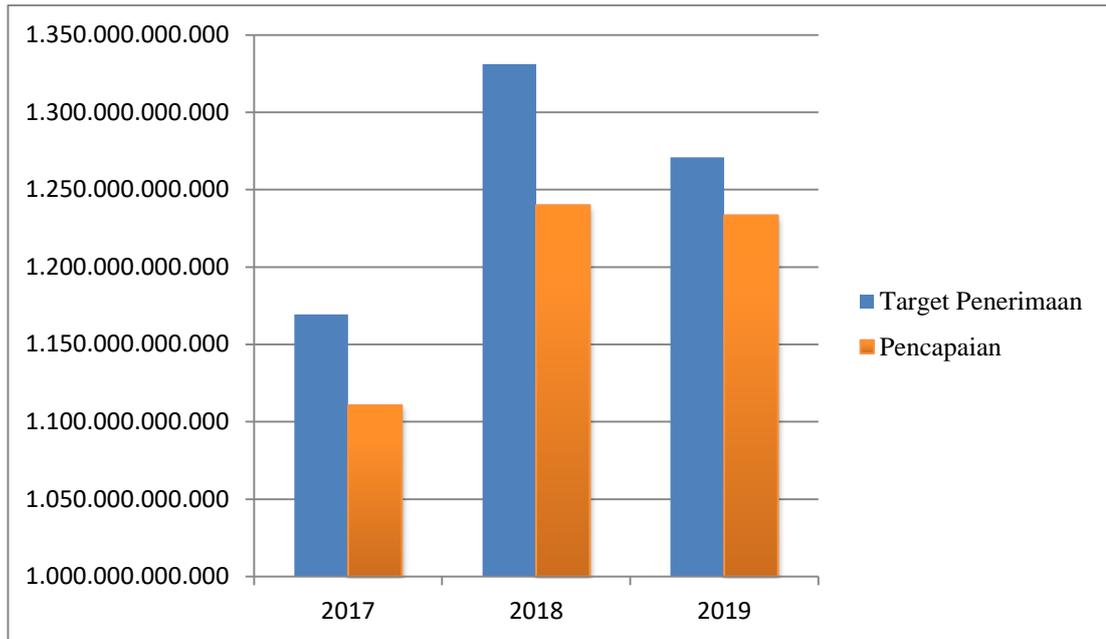
Kelompok Jabatan Fungsional bertugas memeriksa kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranan sangat penting dalam menopang perekonomian negara, yaitu digunakan dalam pembiayaan negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Negara dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik agar masyarakat berperan aktif melaksanakan kegiatan perpajakan. Organisasi di Indonesia yang mengelola pajak yaitu pemerintah melalui Kantor Pelayanan Pajak. Disisi lain pertumbuhan penduduk semakin meningkat, berarti meningkat pula kebutuhan pembiayaan pembangunan sekaligus merupakan potensi meningkatnya wajib pajak. Prosedur menagih pajak dari wajib pajak dapat dilakukan secara offline dan online yang tersebar ke beberapa wilayah Indonesia. Pembayaran pajak oleh wajib pajak ini dilakukan pada waktu yang sudah ditentukan, jika wajib pajak melakukan keterlambatan saat membayar pajak, maka akan dikenakan denda atau sanksi yang ditentukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.

Kantor Pelayan Pajak (KPP) adalah unit kerja DJP yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat. Sebagai instansi DJP, KPP berhubungan langsung dengan wajib pajak baik berhadapan secara langsung maupun *online*. Sebelum masyarakat akrab dengan teknologi perpajakan yang berkembang pesat seperti sekarang ini, wajib pajak masih melaporkan pajak mereka dengan datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Barat. Namun, setelah berkembangnya teknologi, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat juga ikut mengembangkan teknologi yang berada di seluruh kantor dan website nya yang tersedia, sehingga memudahkan wajib pajak yang akan membayarkan pajaknya.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat merupakan kantor yang dapat dikatakan mengikuti perkembangan zaman saat ini, salah satu hal yang dikembangkan adalah peran teknologinya, dimana dapat dijadikan untuk tujuan mempercepat proses pengerjaan tugas yang ada di kantor untuk seluruh karyawannya.



**Gambar 1.3 Grafik Target Penerimaan dan Pencapaian Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat**

*Sumber* : Arsip Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat

Berdasarkan gambar diatas, terlihat bahwa pencapaian yang di dapatkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat dari masyarakat yang diwajibkan untuk membayarkan pajaknya di KPP Bekasi Barat ini dalam tiga tahun terakhir tidak tercapai dari target penerimaan yang ditetapkan setiap tahun nya, dikarenakan beberapa wajib pajak tidak dapat membayarkan pajaknya dengan baik.

Perubahan dunia dengan teknologi mendorong terjadinya segmentasi antara satu generasi dengan generasi berikutnya. Yang secara umum bisa dibagi dalam generasi X dan generasi Y. Dalam bekerja generasi X memiliki ekspektasi kerja berdasarkan karakteristik yang dimilikinya.

Menurut Kadir dan Triwahyuni (2003:2) “Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu Anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi”. Hal ini dijelaskan bahwa teknologi informasi merupakan suatu gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi komputer merupakanseperangkat peralatan yang digunakan untuk mengubah data menjadi suatu informasi yang dapat menjadi bahan

dalam pengambilan keputusan. Sedangkan kegunaan utama teknologi informasi secara global adalah membantu dalam pemecahan masalah dengan kreatifitas tinggi dan membuat manusia semakin efektif dalam memanfaatkannya.

Setelah mewawancarai salah satu karyawan dari pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat, Bapak Den dari Seksi Umum dan Kepatuhan Internal, penulis memberikan beberapa pilihan mengenai judul penelitian yang salah satunya membahas mengenai kinerja karyawan pada Generasi X dan Generasi Y, Dikatakan juga bahwa karyawan dari Generasi Y lebih cepat dalam memahami pekerjaan yang menggunakan teknologi baru dibandingkan dari Generasi X ini karena memang KPP Pratama Bekasi Barat ini juga termasuk kantor cabang yang memiliki banyak teknologi baru dalam proses pekerjaannya, Bapak Den juga mengatakan bahwa pada 2018 dan 2019 kebanyakan karyawan baru dari KPP Pratama Bekasi Barat banyak yang termasuk kategori generasi Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada juga beberapa permasalahan baru, beliau merasa permasalahan tersebut memang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat serta permasalahan tersebut juga dianggap menarik untuk diharapkan dapat memperbaiki kinerja karyawan yang ada dari berbagai generasi yang ada ke depannya. Masalah yang dimaksud adalah seperti kurang cepatnya dalam penggunaan dan pemahaman menggunakan teknologi yang berada dalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat, sehingga permasalahan tersebut dapat menjadi hambatan dalam mencapai tujuan perusahaan dengan tepat waktu.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memiliki karyawan pada Generasi X dan Generasi Y seperti judul penelitian penulis. Hal tersebut dapat dibuktikan berupa data yang di dapatkan penulis dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat, data tersebut sudah valid mengenai jumlah karyawan berdasarkan range umur terbaru pada tahun 2020.

Menurut Lancaster dan Stillman pada *theoretical review* : Teori Perbedaan Generasi oleh Yanuar Surya Putra (2016 : 125) Generasi X dan Generasi Y terdapat range umur yang sudah ditentukan, dimana Generasi x dari kelahiran tahun 1965-1980 dan generasi y pada tahun 1981-1999.

Menurut Quester dalam Howe (1991:10) Generasi X adalah generasi yang lebih suka mendapatkan resiko dan juga pengambilan keputusan yang matang akibat pengaruh dari generasi sebelumnya, Baby Boomers. Generasi ini terlahir pada masa-masa adanya gejolak dan transisi serta menyaksikan berbagai konflik global seperti Perang Dingin, Perang Vietnam, jatuhnya Tembok Berlin. Generasi ini cenderung lebih toleran, menerima berbagai perbedaan yang ada adalah bekerja untuk hidup, bukan hidup untuk bekerja sehingga kehidupan antara pekerjaan, pribadi, dan keluarga cenderung seimbang.

Untuk Generasi Y, selain komputer sudah menjamur di masa nya, ditambah lagi dengan berkembangnya *videogames*, gadget, *smartphones* dan setiap kemudahan akan fasilitas berbasis *computerized* yang ditawarkan serta kecanggihan internet, membuat Generasi Y menjadi suatu generasi yang mudah mendapatkan informasi secara cepat. Pola pikir dan karakter generasi ini dapat dikatakan generasi penuh ide-ide visioner & inovatif untuk melahirkan generasi yang memiliki pengetahuan dan penguasaan IPTEK.

Gen Y telah menarik perhatian para pemasar karena populasinya yang besar. Banyak orang dari generasi ini tumbuh dalam dua pendapatan rumah tangga, kedua orangtua mereka bekerja, dan dengan perceraian yang menjadi norma di banyak rumah. Generasi Y memiliki rasa kemandirian dan otonomi yang kuat. Mereka adalah generasi inovatif dan suka mengekspresikan diri mereka secara emosional dan intelektual.

Adanya beberapa generasi usia di dalam dunia kerja membuat kinerja menjadi lebih kompleks karena individu yang berada pada generasi berbeda akan memiliki perspektif, pemikiran, ide, sikap, tata nilai dan attitude yang berbeda pula.

Berikut adalah data mengenai Generasi X dan Generasi Y berdasarkan range usia yang ditentukan oleh Lancaster dan Stillman :

**TABEL 1.1**  
**RANGE TAHUN KELAHIRAN GENERASI X DAN GENERASI Y**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA BEKASI BARAT**

No.	Range Tahun	Jumlah Pegawai
1	1965-1980	46 Orang
2	1981-1999	48 Orang

*Sumber* : Arsip Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat Tahun 2020

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu bagaian karyawan Sub bagaian Umum dan Kepatuhan Internal mengenai Generasi X dan Generasi Y terhadap teknologi maupun kinerja yang dihadapi oleh karyawan pada saat ini menunjukkan bahwa Generasi Y dikatakan lebih unggul dibanding Generasi X dalam menghadapi peranan teknologi yang ada di tempat mereka bekerja.

Sedangkan untuk proses kinerja, baik dalam mengutarakan ide maupun mengerjakan suatu pekerjaan generasi x dapat dikatakan lebih unggul dibanding generasi y karena generasi x lebih bisa diajak bekerja sama dalam *team* serta memiliki komunikasi yang lebih baik antar karyawannya itu sendiri.

Hal yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat diketahui memiliki permasalahan yang menarik. Hal ini dipaparkan oleh salah satu bagian dari Seksi Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, dimana banyak nya karyawan generasi Y yang lebih unggul dibandingkan generasi X dalam mengerjakan *job desc* nya dengan menggunakan sarana maupun prasarana berbasis teknologi yang berada di KPP Pratama Bekasi Barat. Namun, generasi X juga bisa dikatakan lebih unggul dalam memberikan ide untuk mengerjakan target dari KPP Pratama Bekasi Barat dibandingkan dengan karyawan yang berada di generasi Y.

Dalam hal ini, setelah mewawancarai pihak karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat, penulis sudah menyebarkan sekiranya 3 pertanyaan Pra-Kuesioner agar lebih memahami lebih dalam permasalahan yang dipaparkan sebelumnya kepada 30 responden terhadap karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bekasi Barat, yang disebarkan diantaranya terhadap 15 karyawan Generasi X dan 15 Generasi Y yang dapat dilihat pada tabel dibawah berikut :

**TABEL 1.2**

**HASIL PERTANYAAN PRA-KUESIONER GENERASI X**

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Teknologi dan internet yang ada di perusahaan membantu dalam proses mengerjakan pekerjaan saya?	60%	33,3%	6,6%	0%
2	Saya mempunyai kemampuan yang baik dalam memanfaatkan teknologi dalam bekerja?	13,3%	73,3%	13,3%	0%
3	Saya merasa keberatan bekerja dengan memanfaatkan teknologi yang canggih?	0%	6,6%	53,3%	40%

*Sumber:* Hasil Pengolahan Data Pra-Kuesioner

Penulis juga sudah menyebarkan sekiranya 3 pertanyaan Pra-Kuesioner yang disebarkan terhadap 15 karyawan Generasi Y yang dapat dilihat pada tabel dibawah sebagai berikut :

**TABEL 1.3**

**HASIL PERTANYAAN PRA-KUESIONER GENERASI Y**

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Teknologi dan internet yang ada di perusahaan membantu	100%	0%	0%	0%

*(Bersamabung)*

(Sambungan)

	dalam proses mengerjakan pekerjaan saya?				
2	Saya mempunyai kemampuan yang baik dalam memanfaatkan teknologi dalam bekerja?	53,3%	46,6%	0%	0%
3	Saya merasa keberatan bekerja dengan memanfaatkan teknologi yang canggih?	0%	0%	26,6%	73,3%

*Sumber:* Hasil Pengolahan Data Pra-Kuesioner

Berdasarkan hasil pra-survey yang dilakukan terdapat tingkat perbedaan antara kinerja karyawan Generasi X dan Generasi Y, dapat di lihat pada pertanyaan pertama yaitu teknologi dan internet yang ada di perusahaan membantu dalam proses mengerjakan pekerjaan mendapatkan hasil persentase sebanyak 60% sangat setuju, 33,3% setuju, 6,6% tidak setuju serta 0% sangat tidak setuju, hal tersebut menandakan bahwa generasi X merasa teknologi dan internet membantu namun tidak sebanyak presentase pada generasi Y yang mendapatkan hasil persentase 100% sangat setuju dan 0% pada pernyataan setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju, hal tersebut menandakan bahwa Generasi Y lebih merasa terbantu dengan adanya teknologi dan internet yang ada di perusahaan.

Pada pertanyaan kedua yaitu karyawan mempunyai kemampuan yang baik dalam memanfaatkan teknologi dalam bekerja pada generasi X mendapatkan hasil persentase yaitu sebanyak 13,3% sangat setuju, 73,3% setuju, tidak setuju 13,3% serta 0% sangat tidak setuju, sementara pada Generasi Y memperoleh persentase sebanyak 53,3% sangat setuju, 46,6% setuju, serta 0% pada persentase tidak setuju dan sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya perbedaan dimana generasi Y merasa lebih mampu dalam memanfaatkan teknologi dalam proses bekerja.

Sedangkan pada pertanyaan terakhir yaitu apakah karyawan merasa keberatan bekerja dengan memanfaatkan teknologi yang canggih pada generasi X mendapatkan

hasil persentase sebanyak 0% sangat setuju, 6,6% setuju, 53,3% tidak setuju dan 40% menyatakan sangat tidak setuju sementara pada generasi Y sebanyak 0% sangat setuju dan setuju, 26,6% tidak setuju serta 73,3% menyatakan sangat tidak setuju hal ini menunjukkan adanya generasi X yang merasa keberatan sebanyak 6,6%.

Disamping melakukan penelitian melalui kuesioner, peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu karyawan pada seksi Sub bagian Umum dan Kepatuhan Internal pada pegawai Generasi Y menyatakan bahwa pegawai mampu mencapai target yang telah di tentukan dan bertanggung jawab akan penyelesaian tugas karna ada nya teknologi yang lebih baru, Berbeda dengan Generasi X, menyatakan bahwa pegawai gen X sedikit kesulitan dengan beberapa teknologi yang baru pada awalnya, namun hal ini dapat dimaklumi karna seperti yang kita ketahui bahwa generasi Y lebih terbiasa menggunakan teknologi modern baik di lingkungan kerja maupun kehidupan sehari-hari.

Perbedaan generasi dalam lingkungan kerja menjadi salah satu subyek yang selalu muncul dalam perkembangan manajemen sumber daya manusia, dan konsep perbedaan generasi terus berkembang dari waktu ke waktu. Penelitian yang pertama tentang perkembangan nilai – nilai generasi dilakukan oleh Mannheim pada tahun 1952, penelitian tersebut didasarkan pada tulisan – tulisan dalam bidang sosiologi tentang generasi pada kisaran tahun 1920 sampai dengan tahun 1930. Mannheim (1952) mengungkapkan bahwa generasi yang lebih muda tidak dapat bersosialisasi dengan sempurna karena adanya *gap* antara nilai – nilai ideal yang diajarkan oleh generasi yang lebih tua dengan realitas yang dihadapi oleh generasi muda tersebut, lebih lanjut dikatakan bahwa lokasi sosial memiliki efek yang besar terhadap terbentuknya kesadaran individu.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan sebelumnya, penulis mengidentifikasi masalah dengan budaya organisasi dan kinerja karyawan. maka perumusan masalah dalam penelitian ini dalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kinerja generasi x?
- b. Bagaimana kinerja generasi y?

- c. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja generasi x dan generasi y?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka beberapa tujuan penelitian akan didapat sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja menurut generasi x.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja menurut generasi y.
- c. Untuk mengetahui perbedaan yang signifikan antara kinerja generasi x dan generasi y.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Dengan dibuatnya penelitian ini, penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat baik bagi penulis, akademis maupun peneliti selanjutnya, seperti :

##### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

- a. Untuk penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya ilmu mengenai bidang sumber daya manusia, khususnya dapat mengetahui bagaimana cara-cara meningkatkan kinerja dari setiap karyawan pada generasi x dan generasi y agar bermanfaat bagi perusahaan dalam mengerjakan *job desc* yang mereka kerjakan.
- b. Untuk akademis, dapat dijadikan bahan analisis untuk penelitian selajutnya, memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih terhadap meningkatkan kinerja pada setiap karyawan.
- c. Bagi penelitian selanjutnya, dapat diperdalam atau dikembangkan lagi penelitian mengenai kinerja karyawan setiap generasi yang berbeda dengan analisis yang ditentukan oleh peneliti selanjutnya.

##### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi instansi terkait dalam upaya untuk meningkatkan kinerja dari para karyawan di instansi terkait, dengan

tujuan untuk membuat perusahaan dapat terus berkembang dengan lebih baik ke depannya dengan karyawan dan teknologi yang sudah tersedia.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dengan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang gambaran objek penelitian, latar belakang, obyek studi penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan serta waktu dan periode yang dijalankan untuk melakukan penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas uraian umum tentang teori-teori yang digunakan dan literatur yang berkaitan mengenai kinerja karyawan, manajemen sumber daya manusia serta perbedaan mengenai generasi x dan generasi y dengan penelitian sebagai acuan dari perbandingan dalam masalah yang terjadi sehingga akan diperoleh gambaran yang cukup jelas.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, operational variabel, skala pengukuran, populasi, sampel dan teknik pengumpulan data.

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

Bab ini secara rinci membahas dan menganalisa sehingga menghasilkan gambaran permasalahan yang terjadi dan memperoleh hasil pemecahan masalah yang ada.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran bagi objek yang telah dilakukan penelitian.

## **1.7 Waktu dan Periode**

Periode penelitian ini dimulai pada bulan Agustus 2019 hingga April 2020. Objek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bekasi Barat yang berlokasi di M Gold Tower Lantai 09-10, Jl. Kh. Noer Ali, Bekasi Selatan 17148.