

## Hubungan antara lingkungan kerja dan kepemimpinan dengan kinerja pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jakarta Pancoran

Dhana Widyatnika, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108965&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara lingkungan kerja dan kepemimpinan dengan kinerja pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jakarta Pancoran. Penelitian menggunakan desain korelasional dengan melibatkan 83 sampel {responder} yang diambil secara acak sederhana dari 106 populasi. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan rumus korelasi Spearman Rho dan uji reliabilitas menggunakan Spearman Brown. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan formula statistika, yakni korelasi Spearman Rho dan t-test yang pengolahannya dilakukan dengan program SPSS versi 12.

Paling tidak terdapat dua faktor yang memengaruhi kondisi tersebut, yakni lingkungan kerja dan kepemimpinan. Lingkungan kerja berhubungan atau memengaruhi kinerja pelayanan karena lingkungan kerja terkait dan mencakup keseluruhan kondisi kerja yang antara lain meliputi dukungan supervisor, kejelasan tugas, orientasi tugas, dan inovasi. Kemudian kepemimpinan memiliki hubungan dengan kinerja pelayanan karena kepemimpinan pada hakikatnya merupakan usaha memengaruhi orang lain agar mau bekerja dengan kemauannya sendiri untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam kepemimpinan modern, usaha tersebut dapat diupayakan melalui kegiatan: menciptakan visi, mengembangkan budaya organisasi, menciptakan sinergi, memberdayakan pengikut, menciptakan perubahan, memotivasi pengikut, mewakili sistem sosial, dan membelajarkan organisasi.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa lingkungan kerja di KPP Jakarta Pancoran tergolong baik, kepemimpinan dinilai baik, dan kinerja pelayanan juga tergolong baik. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kinerja pelayanan, dengan indikasi nilai koefisien korelasi = 0,265. Demikian pula kepemimpinan juga memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kinerja pelayanan, dengan indikasi nilai koefisien korelasi = 0,513. Hasil ini memberikan arti bahwa semakin baik lingkungan kerja dan kepemimpinan maka semakin tinggi kinerja pelayanan; sebaliknya semakin buruk lingkungan kerja dan kepemimpinan maka semakin buruk kinerja pelayanan.

Dengan kondisi seperti itu, lingkungan kerja KPP Jakarta Pancoran perlu ditingkatkan dengan cara menyempurnakan kondisi lingkungan kerja yang meliputi aspek: dukungan supervisor, kejelasan tugas, orientasi tugas, dan inovasi yang dinilai oleh pegawai kurang kondusif/maksimal; kepemimpinan pada KPP Jakarta Pancoran disempurnakan dengan cara: memperbaiki aspek-aspek kepemimpinan yang dinilai pegawai masih kurang maksimal dan mempertimbangkan kondisi aktual karyawan, minimal yang berhubungan dengan intelektualitas yang tercermin dari tingkat pendidikan, situasi emosi/perasaan, dan usia pegawai; dan dilakukan penelitian lanjutan serupa tentang kinerja pelayanan dengan menambah variabel-

variabel lain seperti komunikasi organisasi, kompensasi, budaya organisasi, komitmen organisasi, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja.

*This research was purposed to examine the relationship between work environment and leadership with performance of tax service at Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jakarta Pancoran. This study used correlation design and 85 respondents obtained from simple random sampling were participated. Valid and reliable questionnaires tested with Spearman Rho and Spearman Brown were administered to collect data assisted with SPSS Ver. 12.*

Descriptive analysis results showed that work environment, leadership, and service performance at KPP Jakarta Pancoran could be categorized as good whereas hypotheses testing showed that work environment had positive and significance correlation with service performance indicated by coefficient of correlation 0,265. Leadership also had positive and significance correlation with service performance with coefficient of correlation 0.513 This results implied that the better work environment and leadership, the better service performance and vice versa.

Based on the findings, work environment at KPP Jakarta Pancoran needs increasing by improving work environment condition such as supervisor support, clarity of task, task orientation, and innovation which were rated by employees as not good; leadership at KPP Jakarta Pancoran could be enhanced by fixing leadership aspects such as actual condition of employees related with education level, emotional situation, and age; further researches are needed by employing various variables such as organizational communication, compensation, organizational culture, organizational commitment, emotional intelligence, and job satisfaction.