

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian

Objek dalam penelitian ini meliputi komunikasi organisasi, motivasi, stres kerja, dan kinerja pegawai pada Badan Pendapatan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tasikmalaya.

3.1.1 Sejarah Singkat

Sebelum Pemerintahan Kota Tasikmalaya dibentuk, sejak tanggal 3 November 1976 telah terbentuk Kota Administratif Tasikmalaya yang meliputi 3 (tiga) kecamatan yaitu Kecamatan Cihideung, Kecamatan Tawang, dan Kecamatan Cipedes. Adapun dalam pelaksanaan pemungutan pendapatan di wilayah Kotip Tasikmalaya dibentuk Cabang Dinas Perpajakan dan Pendapatan Kabupaten Tasikmalaya berdasarkan Keputusan Bupati Tasikmalaya No. SK.B.I/Peg.1/163-Sek/Str-Org/Paj/72 tentang pembentukan Dinas Perpajakan dan Pendapatan Kabupaten Tasikmalaya (disahkan dengan keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat pada tanggal 2 Maret 1973, No. 78/A-V/18/Perund/sk/1973).

Kewenangan Cabang Dinas Perpajakan dan Pendapatan Kabupaten Tasikmalaya yaitu melakukan pemungutan terhadap pajak daerah, retribusi daerah, sumbangan pihak ke-3 dengan rincian sebagai berikut:

1. Pajak Daerah terdiri atas; Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Air Bawah Tanah.
2. Retribusi Daerah terdiri atas; Retribusi Angkutan Sampah, Retribusi Pemakaman, Retribusi Parkir Kendaraan Bermotor, Retribusi Sewa Tanah,

Retribusi Penyedotan Kakus, Retribusi Sempadan (IMB), Retribusi IMB pemutihan, Retribusi *Advice Planing*, Retribusi Ijin Gangguan.

3. Sumbangan Pihak Ke-3 adalah sumbangan yang bersifat sukarela yang besaran/nilainya tidak ditentukan oleh Pemerintah Daerah.

Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tasikmalaya Tanggal 17 Oktober 2001, maka pemerintah daerah Kota Tasikmalaya membentuk Kantor Pendapatan Kota Tasikmalaya.

Kemudian untuk menghadapi tuntutan dan tantangan dalam rangka penggalian pendapatan bagi Pemerintah Daerah Kota Tasikmalaya yang baru terbentuk, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 15 Tahun 2003 tanggal 21 Oktober 2003 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Dinas Kota Tasikmalaya, Kantor Pendapatan Kota Tasikmalaya ditingkatkan statusnya menjadi Dinas dimana resminya secara definitive ditetapkan pada tanggal 27 Februari 2004 sekaligus dilantik nya Kepala Dinas (eselon II) dengan perangkat di bawahnya.

Selanjutnya terhitung Januari 2017 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Dinas Pendapatan Daerah Kota Tasikmalaya berubah menjadi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tasikmalaya yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah. Sedangkan tugas pokoknya adalah membantu Wali Kota melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang pengelolaan pajak dan retribusi daerah.

3.1.2 Visi Misi

Visi Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah terpilih adalah sebagai berikut, **“Kota Tasikmalaya Yang Religius, Maju, dan Madani”**.

Visi tersebut mengandung makna:

1. Religius: Suatu kondisi, sikap dan perilaku masyarakat Kota Tasikmalaya yang mempunyai kedalaman penghayatan, pengalaman keagamaan dan keyakinannya terhadap Allah, Tuhan Yang Maha Esa yang diwujudkan dengan mematuhi segala perintah dan menjauhi segala larangan-Nya dengan keikhlasan hati dan seluruh jiwa raga serta memperhatikan tata nilai dan norma serta kearifan lokal.
2. Maju: Suatu kondisi, sikap dan perilaku masyarakat Kota Tasikmalaya yang kreatif, produktif, inovatif, dan berdaya saing, disiplin, berpendidikan tinggi, sehat lahir dan batin, dapat menjaga tatanan sosial masyarakat dengan toleran, bergotong royong, rasional, arif, adaptif dan responsif terhadap dinamika perubahan serta ditunjang oleh infrastruktur dasar perkotaan yang memadai, nyaman, bersih, dan berwawasan lingkungan.
3. Madani: Suatu kondisi, sikap dan perilaku masyarakat Kota Tasikmalaya yang sejahtera, maju, beradab dalam membangun, menjalani, dan memaknai kehidupannya, menjunjung tinggi etika dan moralitas, taat hukum dan demokratis.

Adapun misi dalam upaya pencapaian visi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan tata nilai kehidupan masyarakat yang religious dan ber kearifan lokal;

2. Memantapkan infrastruktur dasar perkotaan guna mendorong pertumbuhan dan pemerataan pembangunan yang berwawasan lingkungan;
3. Mengurangi tingkat kemiskinan dan meningkatkan daya beli masyarakat;
4. Memenuhi kebutuhan pelayanan dasar masyarakat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia; dan
5. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

Memperhatikan aspek kelembagaan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tasikmalaya, dari pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, serta peran sebagai perangkat daerah dikaji dari uraian misi Pemerintah Kota Tasikmalaya, maka Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah memiliki focus konsentrasi untuk menjalankan visi ke-5 yakni meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan tujuan terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang profesional, efektif, efisien, transparan, akuntabel, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme berbasis teknologi informasi.

3.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan bentuk garis atau alur yang telah dibuat, dalam rangka sebagai bentuk pembagian tugas secara jelas, dimana setiap individu atau sumber daya manusia memiliki tugas yang berbeda-beda. Dalam struktur organisasi diperlukan pembagian sumber daya manusia yang sesuai dengan kemampuan kerja masing-masing tenaga kerja. Struktur organisasi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi daerah terlampir pada Lampiran 1.

3.1.4 Tugas dan Rincian Tugas

Berikut uraian tugas pokok dan rincian tugas Badan Pendapatan Daerah:

1. Kepala badan mempunyai tugas pokok dan sasaran mengarahkan menyelenggarakan membina mengkoordinasikan mengendalikan mengevaluasi dan melaporkan program kerja badan. Rincian tugas Kepala Badan sebagai berikut.
 - a. Menyelenggarakan penyusunan rencana Program kerja badan.
 - b. Merumus rencana strategis dan program kerja badan untuk mendukung visi dan misi daerah.
 - c. Menyelenggarakan Perumusan Dan penetapan kebijakan teknis operasional di bidang Pendapatan asli daerah.
 - d. Menyelenggarakan pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan badan.
 - e. Menyelenggarakan pembinaan dan mengarahkan semua kegiatan satuan organisasi badan.
 - f. Melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah atau unit kerja lain yang terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas badan.
 - g. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Wali Kota dalam penyelenggaraan tugas pembangunan dan tugas umum pemerintahan di bidang Pendapatan asli daerah melakukan monitoring, evaluasi dan kelas pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada wali Kota melalui sekretaris daerah.
 - h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretariat mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan administrasi, koordinasi dan pengendalian dalam pelaksanaan kegiatan ketatausahaan yang meliputi pengelolaan kepegawaian, keuangan, aset, umum serta perencanaan, evaluasi dan pelaporan. Rincian tugas Sekretariat sebagai berikut.
 - a. Menyelenggarakan penyusunan rencana program kerja Sekretariat.
 - b. Mengoordinasikan penyusunan rencana program kerja Badan.
 - c. Mengelola administrasi kepegawaian, keuangan, ketatausahaan, dan kerumahtanggaan Badan.
 - d. Menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan kelembagaan, ketatalaksanaan dan pelayanan publik di lingkungan Badan.
 - e. Menyiapkan rancangan peraturan dan ketentuan lainnya di bidang pendapatan daerah meliputi pajak dan retribusi daerah.
 - f. Menyelenggarakan pengelolaan data statistik di bidang pajak dan retribusi daerah.
 - g. Mengoordinasikan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program kerja badan.
 - h. Melaksanakan pengkoordinasian penyusunan program, rencana kerja, pelaporan penyelenggaraan tugas-tugas Bidang.
 - i. Mengoordinasikan fasilitasi penyelenggaraan pelayanan langsung di lingkungan Badan.
 - j. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas Sekretariat.
 - k. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.

1. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat membawahi, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan, dan Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan

a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan perlengkapan, rumah tangga, ketatausahaan dan perpustakaan, pengelolaan administrasi kepegawaian, serta pengembangan kelembagaan, ketatalaksanaan dan pelayanan publik.

Rincian tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai berikut:

- Melaksanakan penyusunan rencana program kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- Melaksanakan ketatausahaan di lingkungan Badan.
- Melaksanakan pengelolaan perpustakaan Badan.
- Melaksanakan pengurusan kerumahtanggaan Badan.
- Melaksanakan pengelolaan barang milik Daerah di lingkungan Badan.
- Mengelola kepegawaian di lingkungan Badan.
- Melaksanakan penyiapan bahan pembinaan dan pengembangan kelembagaan, ketatalaksanaan dan pelayanan publik di lingkungan Badan.
- Menyiapkan bahan koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan pelayanan langsung di lingkungan Badan.

- Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
 - Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
 - Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b) Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan. Rincian tugas Sub bagian keuangan sebagai berikut:
- Melaksanakan penyusunan rencana program kerja Sub Bagian Keuangan.
 - Melaksanakan penatausahaan keuangan.
 - Melaksanakan pembinaan ketatausahaan keuangan di lingkungan Badan.
 - Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas Sub Bagian Keuangan.
 - Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
 - Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- c) Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas pokok mengoordinasikan penyusunan rencana kerja, evaluasi dan pelaporan kegiatan Badan. Rincian tugas Sub bagian perencanaan, evaluasi dan pelaporan sebagai berikut:

- Melaksanakan penyusunan rencana program kerja Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan.
- Melaksanakan penyusunan rencana target pendapatan asli daerah dari sektor pajak daerah dan pendapatan asli daerah bukan pajak daerah.
- Menyiapkan bahan penyusunan program kerja Badan.
- Menyusun bahan evaluasi dan pelaporan program kerja Badan.
- Melaksanakan penyusunan rencana anggaran.
- Menyusun data statistik yang berhubungan dengan pajak daerah dan pendapatan asli daerah bukan pajak daerah.
- Melaksanakan penyajian informasi dan data statistik berhubungan dengan bidang pajak daerah dan pendapatan asli daerah bukan pajak daerah.
- Melaksanakan pengelolaan basis data pengembangan sistem informasi daerah dan situs web badan.
- Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan yang berkaitan dengan perkembangan pajak daerah dan pendapatan asli daerah bukan pajak daerah.
- Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan.
- Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait, dan I. melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Bidang Pendapatan Asli Daerah I, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan penyusunan bahan kebijakan teknis dan penyelenggaraan pengelolaan pendapatan asli daerah meliputi PBB P2 serta BPHTB. Rincian tugas Bidang Pendapatan Asli Daerah I sebagai berikut:
 - a. Menyelenggarakan penyusunan program kerja Bidang Pendapatan Asli Daerah I.
 - b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis yang menunjang pelaksanaan tugas.
 - c. Menyelenggarakan penyusunan bahan kebijakan pengelolaan pendapatan asli daerah meliputi PBB P2 serta BPHTB.
 - d. Mengoordinasikan pendaftaran objek dan wajib PBB P2 dan BPHTB, menyelenggarakan kegiatan penyusunan daftar induk wajib PBB P2 dan BPHTB.
 - e. Menyelenggarakan kegiatan penyusunan daftar induk wajib PBB P2 dan BPHTB.
 - f. Mengoordinasikan pemeriksaan terhadap wajib PBB P2 dan BPHTB sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - g. Mengoordinasikan penagihan PBB P2 dan BPHTB.
 - h. Mengoordinasikan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atau pengurangan sanksi administratif PBB P2 dan BPHTB.
 - i. Memfasilitasi penyelesaian permohonan keberatan dan banding wajib pajak PBB P2 dan BPHTB.

- j. Mengoordinasikan pencatatan dan pembukuan mengenai penerimaan dan pemungutan/pembayaran dan penyetoran PBB P2 dan BPHTB.
- k. Menyelenggarakan rekonsiliasi penerimaan PBB P2 dan BPHTB dengan bank persepsi.
- l. Mengoordinasikan penyusunan laporan secara periodik mengenai penerimaan dan tunggakan PBB P2 dan BPHTB.
- m. Menyelenggarakan penyiapan bahan intensifikasi pemungutan PBB P2 dan BPHTB.
- n. Menyelenggarakan penyiapan bahan pembinaan dan penyuluhan yang meliputi pelaksanaan ketaatan, kepatuhan, transparansi, partisipasi dan kesadaran. wajib pajak terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.
- o. Menyelenggarakan penyiapan bahan pengawasan yang meliputi pelaksanaan pemeriksaan kepatuhan dan ketaatan wajib pajak, monitoring dan evaluasi, terhadap pengawasan ketaatan, kepatuhan dari aparat pemungut dan wajib pajak.
- p. Menganalisa permasalahan yang berhubungan dengan tugas pengelolaan pendapatan asli daerah I.
- q. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas Bidang Pendapatan Asli Daerah I.
- r. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
- s. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pendapatan Asli Daerah I, membawahi Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan: dan Sub Bidang Bea Perolehan Hak Atas Tanah Bangunan.

a) Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan petunjuk teknis dan melaksanakan kegiatan pengelolaan PBB P2 meliputi pendaftaran, pelayanan, pembukuan, pembinaan dan pengawasan. Rincian tugas Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sebagai berikut.

- Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
- Menghimpun dan mempelajari ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis yang menunjang pelaksanaan tugas.
- Melaksanakan penyusunan bahan kebijakan dan petunjuk teknis pengelolaan PBB P2 meliputi pendaftaran, pelayanan, pembukuan, pembinaan dan pengawasan.
- Melaksanakan pendaftaran wajib pajak dan objek Pajak.
- Melaksanakan penerimaan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen permohonan pelayanan PBB P2.
- Melaksanakan pendataan objek pajak sebagai dasar pengenaan PBB P2.

- Melaksanakan penyiapan bahan penerbitan Objek Pajak Nomor Objek (NOB) Pajak untuk PBB P2.
- Melaksanakan pendistribusian dokumen Surat Pemberitahuan Pajak Terutang kepada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak Daerah.
- Melaksanakan pencatatan dan pembukuan mengenai penerimaan dan pemungutan/pembayar. dan penyetoran PBB P2.
- Melaksanakan rekonsiliasi penerimaan PBB P2 dengan bank persepsi.
- Melaksanakan penyusunan laporan secara periodik mengenai penerimaan dan tunggakan PBB P2.
- Melaksanakan penyiapan bahan untuk pengawasan, pembinaan dan penyuluhan terhadap wajib pajak / masyarakat.
- Melaksanakan penanganan pengaduan pelayanan PBB P2.
- Melaksanakan pengelolaan arsip berkaitan dengan PBB P2.
- Melaksanakan layanan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
- Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
- Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
- Melaksanakan tugas kedinasan lam sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b) Sub Bidang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan petunjuk teknis dan melaksanakan kegiatan pengelolaan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan. Rincian tugas sub bidang bea perolehan hak atas tanah Bangunan sebagai berikut:

- Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan Sub Bidang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.
- Menghimpun dan mempelajari ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis yang menunjang pelaksanaan tugas.
- Melaksanakan penyusunan bahan kebijakan dan petunjuk teknis pengelolaan BPHTB.
- Melaksanakan penyiapan bahan penerbitan dokumen-dokumen pelayanan BPHTB dan pendistribusian dokumen kepada wajib pajak.
- Menyiapkan bahan pemeriksaan dan penerbitan ketetapan angsuran dan penundaan pembayaran BPHTB, keputusan pembetulan, pembatalan pengurangan ketetapan, restitusi dan penghapusan atau pengurangan sanksi administratif BPHTB.
- Melaksanakan penyiapan bahan pemeriksaan wajib pajak BPHTB.
- Melaksanakan penyiapan bahan penagihan BPHTB.
- Melaksanakan verifikasi, otorisasi dan pembukuan lingkup BPHTB.

- Melaksanakan rekonsiliasi penerimaan BPHTB dengan bank persepsi.
 - Melaksanakan pengelolaan dan ketatausahaan piutang BPHTB.
 - Menyiapkan bahan penyelesaian permohonan keberatan dan banding BPHTB.
 - Melaksanakan pemberian layanan informasi dan konsultasi kepada wajib pajak.
 - Melaksanakan penyusunan laporan secara periodik mengenai penerimaan dan tunggakan BPHTB.
 - Melaksanakan penyiapan bahan untuk pengawasan, pembinaan dan penyuluhan terhadap wajib pajak/masyarakat.
 - Melaksanakan pengelolaan arsip berkaitan dengan BPHTB.
 - Melaksanakan layanan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan Sub Bidang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.
 - Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas Sub Bidang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.
 - Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
 - Melaksanakan tugas kedinasan lain yang sesuai dengan tugas dan fungsinya.
4. Bidang Pendapatan Asli Daerah II, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan penyusunan bahan kebijakan teknis dan penyelenggaraan pengelolaan

pendapatan asli daerah, meliputi pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran.

Rincian tugas Bidang Pendapatan Asli Daerah 11 adalah sebagai berikut.

- a. Menyelenggarakan penyusunan program kerja Bidang Pendapatan Asli Daerah II.
- b. Menghimpun dan mempelajari ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis yang menunjang pelaksanaan tugas.
- c. Menyelenggarakan penyusunan bahan kebijakan pengelolaan pendapatan asli daerah meliputi pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran.
- d. Mengoordinasikan inventarisasi dan pemutakhiran data wajib pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran.
- e. Mengoordinasikan penerbitan, pencabutan dan penutupan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah dan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah secara jabatan pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran.
- f. Mengoordinasikan verifikasi, otorisasi dan pembukuan pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran.
- g. Mengoordinasikan penerbitan dan pendistribusian dokumen-dokumen pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran.
- h. Mengoordinasikan pemeriksaan terhadap wajib pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- i. Mengoordinasikan penagihan pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran.

- j. Mengoordinasikan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atau pengurangan sanksi administratif pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran.
- k. Memfasilitasi penyelesaian permohonan keberatan dan banding wajib pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran.
- l. Menyelenggarakan rekonsiliasi penerimaan pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran dengan bank persepsi.
- m. Mengoordinasikan pengelolaan dan penanganan piutang pajak hotel, pajak hiburan dan restoran.
- n. Mengoordinasikan penyusunan laporan secara periodik mengenai penerimaan dan tunggakan pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran.
- o. Menyelenggarakan penyiapan bahan intensifikasi dan ekstensifikasi pemungutan pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran.
- p. Menyelenggarakan penyiapan bahan pembinaan dan penyuluhan yang meliputi pelaksanaan ketaatan, kepatuhan, transparansi, partisipasi, dan kesadaran pajak terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pajak daerah.
- q. Menyelenggarakan penyiapan bahan pengawasan yang meliputi pelaksanaan pemeriksaan kepatuhan dan ketaatan wajib pajak, monitoring dan evaluasi terhadap pengawasan ketaatan, kepatuhan dan aparat pemungut dan wajib pajak.

- r. Menganalisa permasalahan yang berhubungan dengan tugas pengelolaan pendapatan asli daerah meliputi pajak hotel, pajak hiburan dan pajak restoran serta mencari alternatif pemecahannya.
- s. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas Bidang Pendapatan Asli Daerah II.
- t. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
- u. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pendapatan Asli Daerah II membawahi, sub bidang pajak hotel dan pajak hiburan, dan sub bidang pajak restoran.

- a) Sub Bidang Pajak Hotel dan Pajak Hiburan mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan petunjuk teknis serta melaksanakan pengelolaan pajak hotel dan pajak hiburan. Rincian tugas sub bidang pajak hotel dan pajak hiburan sebagai berikut:
 - Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan Sub Bidang Pajak Hotel dan Pajak Hiburan.
 - Menghimpun dan mempelajari ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis yang menunjang pelaksanaan tugas.
 - Melaksanakan penyusunan bahan kebijakan dan petunjuk teknis pengelolaan pajak hotel dan pajak hiburan.
 - Melaksanakan inventarisasi dan pemutakhiran data wajib pajak hotel dan pajak hiburan.

- Melaksanakan penyiapan dan penyusunan bahan penerbitan, pencabutan dan penutupan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah dan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah jabatan pajak hotel dan pajak hiburan.
- Melaksanakan penyiapan bahan penerbitan dokumen-dokumen pelayanan pajak hotel dan pajak hiburan serta pendistribusian dokumen kepada wajib pajak.
- Menyiapkan bahan pemeriksaan dan penerbitan ketetapan angsuran dan penundaan pembayaran pajak hotel dan pajak hiburan, keputusan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atau pengurangan sanksi administratif pajak hotel dan pajak hiburan.
- Melaksanakan penyiapan bahan pemeriksaan wajib pajak hotel dan pajak hiburan.
- Melaksanakan penyiapan bahan penagihan pajak hotel dan pajak hiburan.
- Melaksanakan verifikasi, otorisasi dan pembukuan pajak hotel dan pajak hiburan.
- Melaksanakan rekonsiliasi penerimaan pajak dengan bank persepsi.
- Melaksanakan pengelolaan dan ketatausahaan piutang pajak hotel dan pajak hiburan.
- Menyiapkan bahan penyelesaian permohonan keberatan dan banding pajak hotel dan pajak hiburan.

- Melaksanakan penyusunan laporan secara periodik mengenai penerimaan dan tunggakan pajak hotel dan pajak hiburan.
 - Melaksanakan penyiapan bahan untuk pengawasan, pembinaan dan penyuluhan terhadap wajib pajak/ masyarakat.
 - Melaksanakan pengelolaan arsip berkaitan dengan pajak hotel dan pajak hiburan.
 - Melaksanakan layanan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan Sub Bidang Pajak Hotel dan Pajak Hiburan.
 - Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas Sub Sidang Pajak Hotel dan Pajak Hiburan.
 - Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
 - Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b) Sub Bidang Pajak Restoran mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan petunjuk teknis serta melaksanakan pengelolaan pajak restoran. Rincian tugas sub bidang pajak restoran sebagai berikut:
- Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan Sub Bidang Pajak Restoran.
 - Menghimpun dan mempelajari ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis yang menunjang pelaksanaan tugas.
 - Melaksanakan penyusunan bahan kebijakan dan petunjuk teknis pengelolaan pajak restoran.

- Melaksanakan inventarisasi dan pemutakhiran data wajib pajak restoran.
- Melaksanakan penyiapan dan penyusunan bahan penerbitan, penyusunan dan penutupan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah dan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah jabatan pajak restoran.
- Melaksanakan penyiapan bahan penerbitan dokumen-dokumen pelayanan pajak restoran serta pendistribusian dokumen kepada wajib.
- Menyiapkan bahan pemeriksaan dan penerbitan ketetapan angsuran dan penundaan pembayaran pajak restoran, keputusan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atau pengurangan sanksi administratif pajak restoran.
- Melaksanakan penyiapan bahan pemeriksaan wajib pajak restoran.
- Melaksanakan penyiapan bahan penagihan pajak restoran.
- Melaksanakan verifikasi, otorisasi dan pembukuan pajak restoran.
- Melaksanakan rekonsiliasi penerimaan pajak dengan bank persepsi.
- Melaksanakan pengelolaan dan ketatausahaan piutang pajak restoran.
- Menyiapkan bahan penyelesaian permohonan keberatan dan banding pajak restoran.
- Melaksanakan penyusunan laporan secara periodik mengetahui mengenai penerimaan dan tunggakan pajak restoran.

- Melaksanakan penyiapan bahan untuk pengawasan, pembinaan dan penyuluhan terhadap wajib pajak/masyarakat.
 - Melaksanakan pengelolaan arsip berkaitan dengan pajak restoran.
 - Melaksanakan layanan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan sub bidang pajak restoran.
 - Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas sub bidang pajak.
 - Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
 - Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan tugas dan fungsinya.
5. Bidang Pendapatan Asli Daerah III, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan penyusunan bahan kebijakan teknis dan penyelenggaraan pengelolaan pendapatan asli daerah meliputi pajak parkir, pajak air tanah, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak penerangan jalan, serta pendapatan asli daerah bukan pajak daerah. Rincian tugas Bidang Pendapatan Asli Daerah III sebagai berikut:
- a. Menyelenggarakan penyusunan program kerja Bidang Pendapatan Asli Daerah III.
 - b. Menghimpun dan mempelajari ketentuan peraturan perundang-undang, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis yang menunjang pelaksanaan tugas.
 - c. Menyelenggarakan penyusunan bahan kebijakan pengelolaan pendapatan asli daerah, meliputi pajak parkir, pajak air tanah, pajak reklame. pajak

mineral bukan logam dan batuan, pajak penerangan jalan, serta pendapatan asli daerah bukan pajak daerah.

- d. Mengoordinasikan inventarisasi dan pemutakhiran data wajib pajak parkir, pajak air tanah, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, dan pajak penerangan jalan.
- e. Mengoordinasikan penerbitan, pencabutan dan penutupan nomor pokok wajib daerah dan nomor pokok wajib daerah secara jabatan pajak parkir, pajak air tanah, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, dan pajak penerangan jalan.
- f. Mengoordinasikan verifikasi, otorisasi dan pembukuan pajak parkir, pajak air tanah, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, dan pajak penerangan jalan.
- g. Mengoordinasikan pemeriksaan, penerbitan dan, pendistribusian dokumen-dokumen pajak parkir pajak air tanah, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, dan pajak penerangan jalan.
- h. Mengoordinasikan pemeriksaan terhadap wajib pajak parkir, pajak air tanah, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak penerangan jalan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- i. Mengoordinasikan penagihan pajak parkir, pajak air tanah, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, dan pajak penerangan jalan.
- j. Mengoordinasikan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atau pengurangan sanksi administratif pajak parkir, pajak air

- tanah, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, dan pajak penerangan jalan.
- k. Memfasilitasi penyelesaian permohonan keberatan dan banding wajib pajak parkir, pajak air tanah, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan. dan pajak penerangan jalan.
 - l. Menyelenggarakan rekonsiliasi penerimaan pajak parkir, pajak air tanah, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, dan pajak penerangan jalan, dengan bank persepsi.
 - m. Mengoordinasikan pengelolaan dan penanganan piutang pajak parkir, pajak tanah, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, dan pajak penerangan jalan.
 - n. Mengoordinasikan penyusunan laporan secara periodik mengenai penerimaan dan tunggakan pajak parkir, pajak tanah, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, dan pajak penerangan jalan.
 - o. Menyelenggarakan penyiapan bahan intensifikasi dan ekstensifikasi pemungutan pajak parkir, pajak air tanah, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, dan pajak penerangan jalan.
 - p. Menyelenggarakan penyiapan bahan pembinaan dan penyuluhan yang meliputi pelaksanaan ketaatan, kepatuhan, transparansi, partisipasi dan kesadaran wajib pajak terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - q. Penyelenggaraan penyiapan bahan pengawasan yang meliputi pelaksanaan pemeriksaan kepatuhan dan ketaatan wajib pajak, monitoring dan evaluasi

terhadap pengawasan ketaatan, kepatuhan dan aparat pemungut dan wajib pajak.

- r. Menyelenggarakan koordinasi, optimalisasi dan rekonsiliasi pengelolaan pendapatan asli daerah bukan pajak daerah.
- s. Menganalisa permasalahan yang berhubungan dengan tugas pengelolaan pendapatan asli daerah, meliputi pajak parkir, pajak air tanah, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, dan pajak penerangan jalan, serta pendapatan asli daerah bukan pajak daerah dan mencari alternatif pemecahannya.
- t. Melaksanakan pemantauan evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas Bidang Pendapatan Asli Daerah III.
- u. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
- v. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pendapatan Asli Daerah III membawahi, sub bidang pajak parkir dan pajak tanah, sub bidang pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batu, dan pajak penerangan jalan, dan sub bidang pendapatan asli daerah bukan pajak daerah.

- a) Sub bidang pajak parkir dan pajak air tanah mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan petunjuk teknis serta melaksanakan pengelolaan pajak parkir dan pajak air tanah. Rincian tugas sub bidang pajak parkir dan pajak air tanah sebagai berikut:
 - Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan sub bidang pajak parkir dan pajak air tanah.

- Menghimpun dan mempelajari ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis yang menunjang pelaksanaan tugas.
- Melaksanakan penyusunan bahan kebijakan dan petunjuk teknis pengelolaan pajak parkir dan pajak air tanah dan melaksanakan inventarisasi dan pemutakhiran data wajib pajak parkir dan pajak air tanah.
- Melaksanakan penyiapan dan penyusunan bahan penerbitan, pencabutan dan penutupan nomor pokok wajib pajak daerah dan nomor pokok wajib pajak daerah secara jabatan pajak parkir dan pajak air tanah.
- Melaksanakan penyiapan bahan penerbitan dokumen pelayanan pajak parkir dan pajak air tanah serta pendistribusian dokumen kepada wajib pajak.
- Menyiapkan bahan pemeriksaan dan penerbitan ketetapan angsuran dan penundaan pembayaran pajak parkir dan pajak air tanah, keputusan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atau pengurangan sanksi administratif pajak parkir dan pajak air tanah.
- Melaksanakan penyiapan bahan pemeriksaan wajib pajak parkir dan pajak air tanah.
- Melaksanakan verifikasi, otorisasi dan pembukuan pajak parkir dan pajak air tanah.

- Melaksanakan rekonsiliasi penerimaan pajak dengan bank persepsi.
 - Melaksanakan pengelolaan dan ketatausahaan piutang pajak parkir dan pajak air tanah.
 - Menyiapkan bahan penyelesaian permohonan keberatan dan banding pajak parkir dan pajak air tanah.
 - Melaksanakan penyusunan laporan secara periodik mengenai penerimaan dan tunggakan pajak parkir dan pajak air tanah.
 - Melaksanakan penyiapan bahan untuk pengawasan, pembinaan dan penyuluhan terhadap wajib pajak dan atau masyarakat.
 - Melaksanakan pengelolaan arsip berkaitan dengan pajak parkir dan pajak air tanah.
 - Melaksanakan layanan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan sub bidang pajak parkir dan pajak air tanah.
 - Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas sub bidang pajak parkir dan pajak air tanah.
 - Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
 - Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b) Sub bidang pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan petunjuk teknis serta melaksanakan pengelolaan pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan. rincian

tugas sub bidang pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan sebagai berikut:

- Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan sub bidang pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.
- Menghimpun dan mempelajari ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis yang menunjang pelaksanaan tugas.
- Melaksanakan penyusunan bahan kebijakan dan petunjuk teknis pengelolaan pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.
- Melaksanakan inventarisasi dan pemutakhiran dan wajib pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.
- Melaksanakan penyiapan dan penyusunan bahan penerbitan, pencabutan dan penutupan nomor wajib pajak daerah dan nomor wajib pajak daerah secara jabatan pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.
- Melaksanakan penyiapan bahan penerbitan dokumen pelayanan pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan serta pendistribusian dokumen kepada wajib pajak.
- Menyiapkan bahan pemeriksaan dan penerbitan keputusan pembetulan dan/ atau pembatalan, surat ketetapan pajak daerah dan

surat tagihan pajak daerah pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.

- Melaksanakan penyiapan bahan pemeriksaan wajib pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.
- Melaksanakan penyiapan bahan penagihan pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.
- Melaksanakan verifikasi, otorisasi dan pembukuan pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.
- Melaksanakan rekonsiliasi penerimaan pajak dengan bank persepsi.
- Melaksanakan pengelolaan dan ketatausahaan piutang pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.
- Menyiapkan bahan penyelesaian permohonan keberatan dan banding pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.
- Melaksanakan penyusunan laporan secara periodik mengenai penerimaan dan tunggakan pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.
- Melaksanakan penyiapan bahan untuk pengawasan, pembinaan dan penyuluhan terhadap wajib pajak dan/ atau masyarakat; melaksanakan pengelolaan arsip berkaitan dengan pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.

- Melaksanakan layanan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan sub bidang pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, dan pajak penerangan jalan.
 - Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan laporan yang berkaitan dengan tugas sub bidang pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan dan pajak penerangan jalan.
 - Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait dan melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- c) sub bidang pendapatan asli daerah bukan pajak daerah mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan petunjuk teknis serta melaksanakan pengelolaan pendapatan asli daerah bukan pajak daerah. Rincian tugas sub bidang pendapatan asli daerah bukan pajak daerah sebagai berikut:
- Melaksanakan penyusunan rencana kegiatan sub bidang pendapatan asli daerah bukan pajak daerah.
 - Menghimpun dan mempelajari ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis yang menunjang pelaksanaan tugas.
 - Melaksanakan penyusunan bahan kebijakan dan petunjuk teknis pengelolaan pendapatan asli daerah bukan pajak daerah.
 - Melaksanakan koordinasi dan konfirmasi hasil pengelolaan retribusi daerah, meliputi retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha dan retribusi perizinan tertentu.

- Melaksanakan koordinasi dan konfirmasi hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, meliputi bagian laba atas penyertaan modal pada badan usaha milik daerah.
- Melaksanakan koordinasi dan konfirmasi hasil pengelolaan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.
- Melaksanakan rekonsiliasi pendapatan daerah dengan perangkat daerah atau unit kerja terkait.
- Melaksanakan penyusunan laporan secara periodik mengenai penerimaan pendapatan asli daerah bukan pajak daerah.
- Menganalisa dan menyampaikan usulan langkah-langkah optimalisasi pengelolaan retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.
- Melaksanakan pengelolaan arsip berkaitan dengan pendapatan asli daerah bukan pajak daerah.
- Melaksanakan layanan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan sub bidang pendapatan asli daerah bukan pajak daerah.
- Melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan laporan yang berkaitan dengan tugas sub bidang pendapatan asli daerah.
- Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait.
- Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan fungsinya.

3.1.5 Sebaran Tenaga Kerja

Jumlah pegawai struktural pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah adalah sebanyak 39 orang pegawai dan digambarkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Data Pegawai Struktural pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah

No.	Kategori	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	3	1	4
2.	Sub Bagian Keuangan	2	4	6
3.	Sub Bagian PEP	1	2	3
4.	Sub Bidang Perencanaan, Pengembangan, dan Sistem Informasi Pajak Daerah	3	-	3
5.	Sub Bidang Data dan Sistem Informasi Pajak Daerah	1	1	2
6.	Sub Bidang PBB-P2 dan BPHTB	5	2	7
7.	Sub Bidang Pajak Restoran, Pajak Hotel, Pajak Hiburan, dan Pajak Penerangan Jalan	4	-	4
8.	Sub Bidang Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	4	1	5
9.	Sub Bidang Penyuluhan Pajak Daerah	-	2	2
10.	Sub Bidang Pengendalian Pajak Daerah	2	1	3
Total		25	14	39

Sumber: Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (2021)

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi, motivasi, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai yaitu metode penelitian survei. Menurut Sugiyono (2018: 81) metode penelitian survey adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel dari yang dilakukan pada sampel yang diambil dari populasi tertentu, dengan

menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung digeneralisasikan.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan judul “**Pengaruh Komunikasi Organisasi, Motivasi, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**”, maka terdapat tiga variabel yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Operasionalisasi variabel dilakukan untuk menentukan indikator dan skala pengukuran dari masing-masing variabel yang terkait dalam penelitian ini.

Tabel 3. 2
Operasionalisasi Variabel

Variabel (1)	Definisi (2)	Dimensi (3)	Indikator (4)	Skala (5)
Komunikasi Organisasi (X ₁)	Proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi dan bertujuan untuk menjaga hubungan kerja sama diantara anggota organisasi.(Suranto, 2020)	Akomodasi	- Menerima pendapat orang lain	ORDINAL
			- Memahami pendapat orang lain	
		Adaptasi	- Penyesuaian dengan pendapat orang lain	
			- Percaya terhadap pendapat orang lain	
		Kepedulian	- Dapat membantu orang lain	
			- Menghargai pendapat orang lain	
Dapat Dimengerti	- Dapat dimengerti orang lain			
	- Mudah dipahami			
Motivasi (X ₂)	Motivasi dipandang sebagai faktor-faktor yang mendorong dan mengarahkan perilaku tertentu dalam diri seseorang agar dapat melakukan pekerjaan yang ditunjukkan dalam bentuk usaha yang	Kebutuhan Fisiologis	- Kemampuan bicara yang baik	ORDINAL
			- Keterampilan menyusun kata yang baik	
		Kebutuhan Rasa Aman	- Kebutuhan bertahan hidup	
- Dapat menjalani kehidupan				
			- Fasilitas keamanan	
			- Fasilitas keselamatan dalam bekerja	

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
	keras ataupun lemah.(Efendi, 2020)	Kebutuhan Sosial	- Interaksi antar pegawai - Interaksi dengan atasan	ORDINAL	
		Kebutuhan Penghargaan	- Penghargaan diri - Pengakuan diri		
		Kebutuhan Aktualisasi Diri	- Menggunakan keterampilan dalam bekerja - Mengikuti pelatihan dan pengembangan keterampilan		
Stres Kerja (X ₃)	Stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dirasakan oleh pegawai ketika menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari symptom, antara lain emosi yang tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. (Mangkunegara, 2017)	Beban Kerja	- Jumlah tugas yang diberikan - Kesulitan pekerjaan		
		Tekanan dan Sikap Pemimpin	- Tekanan pekerjaan - Intimidasi dari orang lain		
		Waktu dan Peralatan Kerja	- Waktu yang diberikan - Peralatan yang digunakan untuk bekerja		
		Konflik	- Perselisihan dengan teman - Perselisihan dengan atasan		
		Balas Jasa	- Pemberian gaji - Pemberian kompensasi		
		Masalah Dari Luar	- Masalah keluarga - Masalah di lingkungan luar		
Kinerja (Y)	Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggungjawab yang telah diberikan dalam suatu periode tertentu. Dapat juga diartikan sebagai hasil kerja dan perilaku seseorang dalam bekerja di dalam satu periode. (Kasmir 2019)	Kualitas	- Pekerjaan yang dikerjakan - Proses yang dilewati		ORDINAL
		Kuantitas	- Jumlah pekerjaan yang dicapai - Target yang terpenuhi		
		Waktu	- Tepat waktu - Terlambat mengerjakan		
		Penekanan Biaya	- Biaya sesuai anggaran - Biaya melebihi anggaran		
		Pengawasan	- Pengawasan oleh atasan - Peringatan yang diberikan		

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Hubungan Antar Pegawai	- - -	Interaksi dengan sesama pegawai Interaksi dengan atasan Interaksi dengan sesama pegawai Interaksi dengan atasan

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam proses penelitian ini menggunakan beberapa cara, antara lain:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana terjadinya proses interaksi tanya jawab dalam bentuk pertanyaan yang diberikan dari pewawancara kemudian diberikan *feedback* oleh narasumber.

2. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden yang dituju.

3. Studi Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang tidak ditunjukkan langsung kepada subjek penelitian dalam rangka mendapatkan informasi terkait objek penelitian.

3.2.2.1 Sumber Data

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek dan lingkungan yang sedang diteliti. Cara untuk mendapatkan data tersebut yaitu dengan memberikan kuesioner yang akan diisi secara langsung oleh responden.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data tersebut dapat berupa hasil penelitian sebelumnya seperti jurnal, artikel, dan juga dokumen perusahaan. Data sekunder digunakan sebagai sarana penunjang dan membantu menguatkan data primer.

3.2.2.2 Populasi

Menurut Sugiyono (2018) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekadar jumlah yang terdapat pada suatu objek/subjek yang dipelajari, akan tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh objek/subjek tersebut. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai struktural pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi daerah Kota Tasikmalaya dengan jumlah 39 orang pegawai seperti yang tertera pada tabel 3.1.

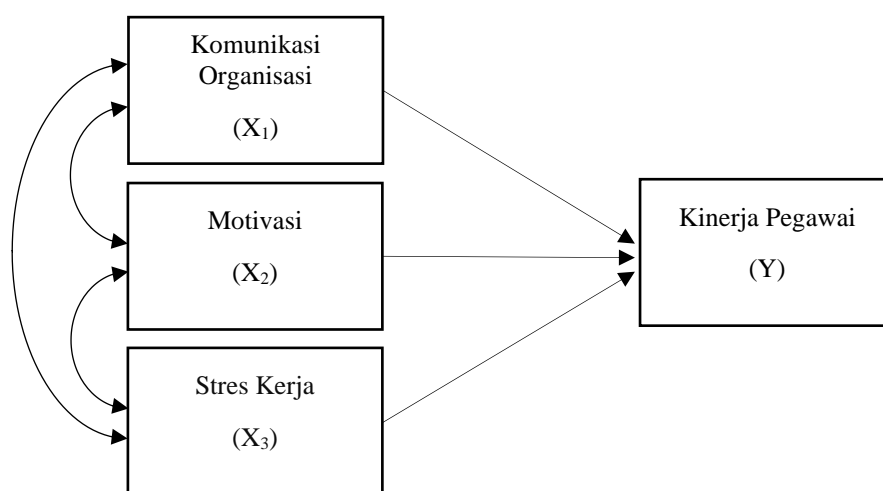
3.2.2.3 Sampel

Menurut Sugiyono (2018) sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Karena itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar *representative* (mewakili). Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu sensus/sampling jenuh. Sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel dengan menggunakan semua

anggota populasi. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 39 orang.

3.3 Model penelitian

Untuk mengetahui gambaran umum mengenai pengaruh komunikasi organisasi, motivasi, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai maka disajikan model penelitian berdasarkan pada kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 3.1 Model Penelitian

Keterangan:

X₁ = Komunikasi Organisasi

X₂ = Motivasi

X₃ = Stres Kerja

Y = Kinerja Pegawai

3.4 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh pada penelitian ini, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi organisasi, motivasi, dan stres kerja terhadap kinerja pegawai. Setelah data yang

diperlukan dikumpulkan, data tersebut kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan beberapa uji terlebih dahulu terhadap kuesioner yang telah disebarakan.

3.4.1 Uji Instrumen

1. Uji validitas

Menurut Silalahi (2018: 25) Uji validitas adalah uji tentang kemampuan suatu alat ukur atau instrument pengumpulan data (kuesioner) apakah benar-benar mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen pengukur dikatakan valid atau sah ketika mengukur apa yang hendak diukur dan tentang karakteristik gejala yang diteliti secara tepat.

Kriteria untuk menentukan tingkat keadilan adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrument dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrument dinyatakan tidak valid.

Untuk mempermudah perhitungan yang dilakukan, uji validitas ini akan menggunakan program SPSS for Windows Versi 25.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan pengukuran menunjuk pada derajat sejauh mana ukuran menciptakan respon yang sama secara berulang. Reliabilitas berhubungan dengan akurasi instrument pengukuran yang digunakan dalam mengukur apa yang diukur dan kecermatan hasil ukur dari satu instrument. Uji reliabilitas menentukan sejauh mana hasil suatu pengukuran dari seperangkat kuesioner (instrument pengumpulan data) dapat dipercaya (Silalahi 2018).

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan Teknik *Alpha Cronbach*, kriteria untuk menentukan tingkat reliabilitas yaitu:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka reliabel.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka reliabel.

Untuk mempermudah perhitungan uji reliabilitas akan menggunakan program SPSS for Windows Versi 25.

3.4.2 Analisis Deskriptif

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini, lalu digunakan teknik pertimbangan data dengan menggunakan analisis deskriptif. Yaitu memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, dan lain-lain (Ghozali 2018). Untuk mengukur dan menentukan pembobotan jawaban responden dilakukan dengan menggunakan skala *Likert* untuk jenis pertanyaan tertutup yang berskala normal.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur (Sugiyono 2018). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.3
Formasi Nilai Positif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
(1)	(2)	(3)	(4)
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
4	Setuju	S	Tinggi
3	Tidak ada pendapat	TAP	Sedang
2	Tidak Setuju	TS	Rendah
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono (2018: 168)

Tabel 3.4
Formasi Nilai Negatif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
(1)	(2)	(3)	(4)
5	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Tinggi
4	Tidak Setuju	TS	Tinggi
3	Tidak Ada Pendapat	TAP	Sedang
2	Setuju	S	Rendah
1	Sangat Setuju	SS	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono (2018: 168)

Perhitungan hasil kuesioner dengan persentase dan *scoring* menggunakan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

dimana:

X = jumlah persentase jawaban

F = jumlah jawaban/frekuensi

N = jumlah responden

Setelah diketahui jumlah nilai dari keseluruhan sub variabel dari hasil perhitungan yang dilakukan maka dapat ditentukan interval nya, yaitu dengan cara sebagai berikut:

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

3.4.3 Metode Successive Interval

Menurut Abdurahman, Muhidin, dan Somantri (2011), salah satu metode yang sering digunakan oleh peneliti untuk menaikkan tingkat pengukuran ordinal ke interval yaitu metode *successive interval* (MSI). Adapun Langkah kerja yang dapat dilakukan dalam merubah jenis data ordinal ke interval melalui metode *successive interval* adalah sebagai berikut:

1. Perhatikan banyaknya (frekuensi) responden yang menjawab (memberikan) respon terhadap alternatif (kategori) jawaban yang tersedia.
2. Bagi setiap bilangan pada frekuensi oleh banyaknya responden (n), kemudian tentukan proporsi untuk setiap alternatif dari jawaban responden tersebut.
3. Jumlahkan proporsi secara beruntun sehingga keluar proporsi kumulatif untuk setiap alternatif jawaban responden.
4. Hitung nilai z untuk setiap kategori berdasarkan proporsi kumulatif pada setiap alternatif jawaban responden. Dengan menggunakan table distribusi frekuensi normal.
5. Menghitung nilai skala (*scale value*) untuk setiap nilai z dengan menggunakan rumus: $SV = (Density\ at\ lower\ limit\ dikurangi\ Density\ at\ upper\ limit)$ dibagi $(Area\ Under\ Upper\ Limit\ dikurangi\ Area\ Under\ Lower\ Limit)$.
6. Melakukan transformasi nilai skala (*transformed scale value*) dari nilai skala ordinal ke nilai skala interval, dengan rumus: $Y = S_{vi} + |S_{VMin}|$. Dengan catatan, SV yang nilainya kecil atau harga negatif terbesar diubah menjadi sama dengan satu (=1).

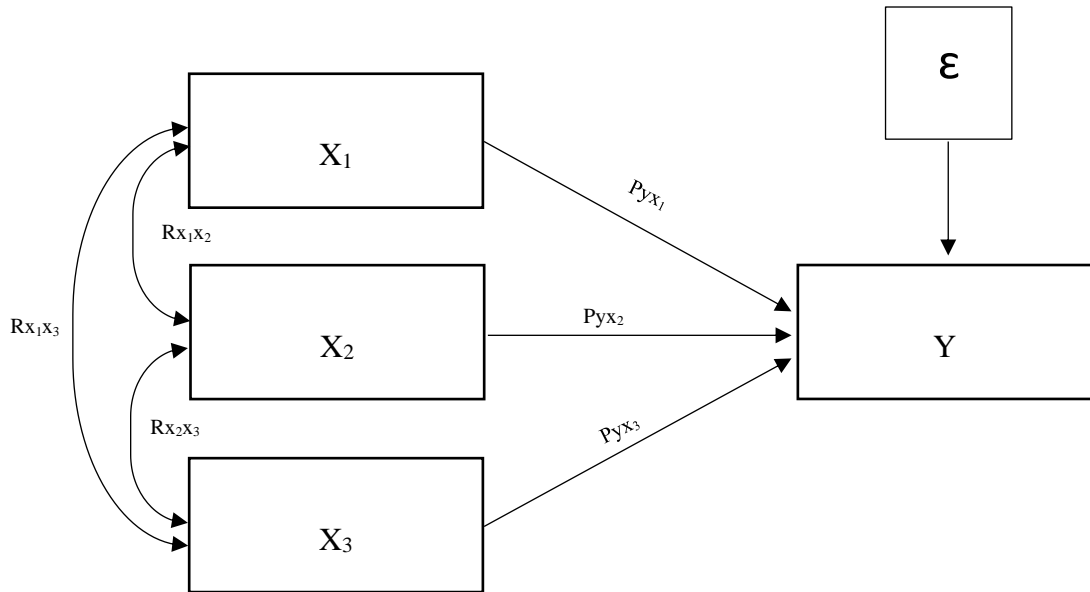
3.4.4 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur merupakan satu model analisis statistik yang mempelajari efek secara langsung dan tidak langsung dalam hubungan multivariat (Silalahi 2018). Tujuan digunakan analisis jalur yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel X. Di dalam analisis jalur dapat terlihat pengaruh dari setiap variabel secara bersama-sama. Selain itu, dengan menggunakan analisis jalur dapat menerangkan pengaruh langsung dan tidak langsung dari beberapa penyebab terhadap variabel lainnya sebagai variabel terikat.

Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan dalam analisis jalur, yaitu antara lain sebagai berikut:

1. Membuat diagram jalur dan membaginya menjadi beberapa sub-struktur.
2. Menentukan matriks korelasi.
3. Menghitung matriks invers dari variabel independen.
4. Menentukan koefisien jalur, tujuannya adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh dari suatu variabel independen terhadap variabel dependen.
5. Menghitung $R_y^2 (x_1 \dots x_k)$.
6. Menghitung koefisien variabel residu.
7. Uji keberartian model secara keseluruhan menggunakan uji F.

Adapun formula *Path Analysis* yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 2 Formula Path Analysis

Tabel 3. 5
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X_1 , X_2 , dan X_3 Terhadap Y

No	Nama Variabel	Formula
(1)	(2)	(3)
1.	Komunikasi Organisasi (X_1)	
a.	Pengaruh Langsung X_1 Terhadap Y	(pyx_1) (pyx_1)
b.	Pengaruh Tidak Langsung X_1 Melalui X_2	(pyx_1) (rx_{1x_2}) (pyx_2)
c.	Pengaruh Tidak Langsung X_1 Melalui X_3	(pyx_1) (rx_{1x_3}) (pyx_3)
	Pengaruh X_1 Total Terhadap Y	$a + b + c \dots\dots (1)$
2.	Motivasi (X_2)	
d.	Pengaruh Langsung X_2 Terhadap Y	(pyx_2) (pyx_2)
e.	Pengaruh Tidak Langsung X_2 Melalui X_1	(pyx_2) (rx_{1x_2}) (pyx_1)
f.	Pengaruh Tidak Langsung X_2 Melalui X_3	(pyx_2) (rx_{2x_3}) (pyx_3)
	Pengaruh X_2 Total Terhadap Y	$d + e + f \dots\dots (1)$
3.	Stres Kerja (X_3)	
g.	Pengaruh Langsung X_3 Terhadap Y	(pyx_3) (pyx_3)
h.	Pengaruh Tidak Langsung X_3 Melalui X_1	(pyx_3) (rx_{1x_3}) (pyx_1)
i.	Pengaruh Tidak Langsung X_3 Melalui X_2	(pyx_3) (rx_{2x_3}) (pyx_2)
	Pengaruh X_3 Total Terhadap Y	$g + h + i \dots\dots (3)$
	Total Pengaruh X_1, X_2, X_3 Terhadap Y	$(1) + (2) + (3) \dots\dots kd$
	Pengaruh lain yang tidak diteliti	$1 - kd = knd$

Untuk mempermudah perhitungan dalam penelitian ini digunakan program SPSS for Windows versi 25.

3.4.5 Pengujian Hipotesis

Uji F digunakan untuk melihat apakah model yang dianalisis memiliki tingkat kelayakan model yang tinggi, yaitu variabel-variabel yang digunakan model mampu untuk menjelaskan fenomena yang dianalisis (Fedinand 2014).

Adapun kriteria pengujian dengan tingkat keyakinan 95% atau α 0,05 dan derajat kebebasan (df)(kl) yaitu:

Sig. < 0,05 menunjukkan bahwa uji model ini layak untuk digunakan pada penelitian.

Sig. > 0,05 menunjukkan bahwa uji model ini tidak layak untuk digunakan pada penelitian.

Selain itu, uji F dapat dilihat dengan membandingkan perhitungan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} , di mana jika nilai F_{hitung} lebih besar dibanding nilai F_{tabel} maka artinya model regresi memiliki kelayakan.

Untuk mempermudah perhitungan dalam penelitian ini digunakan program SPSS dan Microsoft Office Excel 2019.