

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, Indonesia sedang mengalami berbagai permasalahan di berbagai sektor khususnya sektor ekonomi. Naiknya harga minyak dunia, tingginya tingkat inflasi, naiknya harga barang-barang, melemahnya nilai tukar rupiah terhadap dolar Amerika serta turunnya daya beli masyarakat menjadi masalah yang sangat rumit yang harus diselesaikan oleh pemerintah. Berdasarkan hal tersebut, maka pemerintah Indonesia berusaha untuk meningkatkan pendapatan yang berasal dari dalam negeri, dan pajak merupakan jawaban atas permasalahan tersebut. Pajak memberikan kontribusi pendapatan Negara Indonesia yang terbesar.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Bahkan banyak negara yang mengandalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan Negara yang utama. Pajak menurut Rochmat Soemitro (dalam Soemarso, 2010: 2) adalah “peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*”. Secara umum, pajak merupakan sumbangan yang diberikan oleh rakyat kepada pemerintah yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang.

Definisi lain dari pajak dikemukakan oleh S.I. Djajadiningrat (dalam Siti Resmi 2003: 1) bahwa “pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum”.

Selain itu, pajak bagi pemerintah merupakan sumber pendapatan yang cukup potensial untuk dapat mencapai keberhasilan pembangunan. Sedangkan bagi perusahaan pajak merupakan biaya yang bentuk pengembaliannya tidak

diterima secara langsung, baik berupa barang, jasa atau dana, sehingga beban pajak harus diperhitungkan dalam setiap keputusan yang melibatkannya. Dalam akuntansi perpajakan, pajak juga memiliki peranan penting dalam menjalankan fungsi dan tugasnya.

Masalah perpajakan tidaklah sederhana hanya sekedar menyerahkan sebagian penghasilan atau kekayaan seseorang kepada negara, tetapi coraknya terlihat bermacam - macam bergantung kepada pendekatannya. Hal inilah dapat menunjukkan bahwa pajak dapat didekati atau ditinjau dari berbagai aspek, di antaranya adalah aspek ekonomi, hukum, keuangan, dan sosiologi (Waluyo, 2010: 3). Dari sudut pandang ekonomi, pajak merupakan penerimaan negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan. Kemudian pendekatan dari aspek keuangan tercakup dalam aspek ekonomi hanya lebih menitik - beratkan pada aspek keuangan yaitu pajak dipandang sebagai bagian yang sangat penting dalam penerimaan negara.

Hukum pajak di Indonesia mempunyai hierarki yang jelas dengan urutan Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, dan seterusnya, dimana keseluruhan ketentuan peraturan perundang - undangan tersebut memberikan dasar hukum dalam pemungutan pajak yang diharapkan pemerintah dapat menegakkan *lawenforcement* di bidang perpajakan. Dan pada aspek sosiologi bahwa pajak ditinjau dari segi masyarakat yaitu menyangkut akibat atau dampak terhadap masyarakat atas pungutan dan hasil apakah yang dapat disampaikan kepada masyarakat.

Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima.

Pengalaman merupakan proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan Budhyani (2008) menyatakan bahwa secara parsial pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja. Pengalaman kerja bagi *Account Representative* dapat dilihat dari yang akan meningkatkan produktivitas selama beberapa tahun (Manullang 1984:15).

Lamanya waktu seorang karyawan bekerja akan menjadikan seorang karyawan makin terampil dan hasil kerjanya akan semakin baik pula. Handayani (2006) melakukan sebuah pengalaman kerjanya pada instansi pemerintah yang bersangkutan. Seseorang dengan lebih banyak pengalaman dalam suatu bidang memiliki lebih banyak hal yang tersimpan dalam ingatannya dan dapat mengembangkan suatu pemahaman yang baik mengenai peristiwa - peristiwa.

Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah motivasi kerja. "Motivasi merupakan keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan – kegiatan tertentu guna untuk mencapai suatu tujuan". (Reksohadiprojo dan Handoko, 1986:256).

Agar kualitas pelayanan dalam pajak dapat diperoleh dari para pegawai, maka perlu mendapatkan dorongan motivasi sehingga akan bekerja lebih efektif dan efisien, serta penuh tanggung jawab, selain itu pegawai juga akan mantaati peraturan yang berlaku maupun rencana – rencana yang ada dalam organisasi.

Hal ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan sehingga tujuan dan sasaran organisasi dapat mengenai dengan cepat dan tepat. Tujuan organisasi itu dapat berupa laba (*profit*), komunikasi timbal balik, terpeliharanya disiplin kerja pegawai, peraturan yang berlaku, pemberian pelayanan (*service*), dan kepercayaan (*trust*) dari masyarakat.

Selanjutnya untuk pelayanan pajak sendiri bisa didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan

masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, penyelenggara pelayanan pajak adalah instansi pemerintah. Hal ini mengharuskan pihak pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut kualitas pelayanan yang dihasilkan. Dimana pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memberi kepuasan terhadap masyarakat dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Kemampuan dan akselerasi sistem pelayanan pajak dalam melakukan respon terhadap dinamika yang terjadi dalam masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan persoalan pelayanan yang efektif dan efisien akan sangat ditentukan oleh standardisasi pelayanan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Tidak adanya standardisasi pelayanan menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat begitu beragam dan berbelit-belit, sehingga seringkali terjadi in – efisiensi dan menimbulkan biaya tinggi bagi masyarakat.

Kantor pelayanan pajak merupakan salah satu institusi pelayanan teknis dari Direktorat Jenderal Pajak yang menjadi objek penelitian penulis. Lembaga birokrasi ini mempunyai kewenangan berkaitan dengan urusan kewajiban masyarakat sebagai warga negara Indonesia sekaligus pengawas terhadap jalannya pemungutan pajak demi pembangunan bangsa dan dengan balas jasa yang tidak secara langsung. Keadaan Kantor Pelayanan Pajak saat ini bisa menjadi cerminan bagaimana pengalaman dan motivasi kerja pegawai mampu mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Untuk fasilitas sarana dan prasarana kantor juga perlu diadakan pembenahan mengingat setiap harinya banyak masyarakat yang harus dilayani. Kemudian masalah sikap dan perilaku pegawai yang kurang ramah menurut masyarakat dimana hal ini sedikit diperparah dengan kurang optimalnya sosialisasi semisal nya untuk pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) kepada masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang bingung mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) mereka. Selain itu terdapat beberapa kerusakan fasilitas pendukung sampai saat ini belum dilakukan pembenahan sehingga menghambat proses pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas akan diketahui dari respon masyarakat itu sendiri sebagai konsumen jasa. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan akan terpenuhi ketika apa yang diberikan pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini. Tingkat pengalaman dan motivasi para pegawai Kantor Pajak pastinya akan berpengaruh dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan namun tidak menutup kemungkinan ada hal – hal lain yang bisa mendukung peningkatan motivasi tadi yang juga pada akhirnya ikut mendukung peningkatan kualitas layanan publik yang lebih baik lagi. Dari beberapa permasalahan di atas akhirnya mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengalaman Kerja dan Motivasi Kerja Pegawai Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Cakung Dua, Jakarta Timur”** dimana penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh pengalaman dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan perpajakan.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah pengalaman kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak?
2. Apakah motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak?
3. Apakah pengalaman kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pajak?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan pada permasalahan tersebut diatas, maka tujuan yang ingin diperoleh adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kualitas pelayanan pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pajak.

3. Untuk mengetahui pengaruh antara pengalaman kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pajak secara simultan.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Merupakan salah satu proses sarana pembelajaran dalam menerapkan ilmu yang penulis dapatkan selama masa perkuliahan dan sebagai tambahan ilmu pengetahuan mengenai Pengalaman Dan Motivasi Kerja Pegawai Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan. Selain itu dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui sejauh mana teori ini diterapkan dalam kenyataan.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Dapat dipergunakan sebagai bahan masukan, bahan pertimbangan serta evaluasi dalam mengembangkan kemampuan Kerja Pegawai Pajak terhadap Pelayanan Perpajakan.

c. Bagi Peneliti Lainnya

Sebagai referensi dan tambahan informasi atau masukan bagi peneliti yang lain yang ingin mengembangkan ilmu perpajakan khususnya bidang Akuntansi Perpajakan, dan yang akan meneliti kembali mengenai Pengalaman dan motivasi Kerja Pegawai Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan.

d. Secara Akademis

Sebagai bahan masukan bagi pelengkap referensi maupun bahan perbandingan bagi mahasiswa yang ingin mengadakan penelitian di bidang yang sama.

1.5 Batasan masalah

Untuk memfokuskan penelitian agar masalah yang diteliti memiliki ruang lingkup dan arah yang jelas, maka peneliti memberikan batasan masalah yaitu : sejauh mana variable-variable yang diteliti meliputi pengalaman kerja, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan pajak.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika secara berurutan yang terdiri dari beberapa bab yaitu : Bab 1 Pendahuluan, Bab 2 Tinjauan Pustaka, Bab 3 Metodologi Penelitian, Bab 4 Pembahasan, Bab 5 Kesimpulan dan Saran. Untuk masing-masing isi dari setiap bagian adalah sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah dilakukannya, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori dan literature yang digunakan sebagai acuan perbandingan dan data pendukung untuk membahas masalah penelitian ini, yaitu meliputi pengalaman kerja, motivasi kerja dan kualitas pelayanan serta penelitian terdahulu.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang terdiri atas pengidentifikasian atas variabel-variabel dalam penelitian dan penjelasan pengukuran variabel tersebut, jumlah populasi dan sampel perusahaan yang diteliti, jenis dan sumber data yang akan dipakai dalam penelitian, metode pengambilan data penelitian yang digunakan. Bab ketiga ini juga menjelaskan tentang metode analisis data yang akan digunakan, seperti jenis atau teknik analisis data dan mekanisme penggunaan alat dalam penelitian.

BAB 4 : PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil analisis beserta interpretasinya diantaranya analisa data deskriptif, analisa data terhadap pengujian hipotesis serta pengujian asumsi klasik, dan pembahasan secara teoritik baik secara kuantitatif dan statistik.

BAB 5 : KESIMPULAN dan SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisa data serta saran untuk penelitian ini. Dengan keterbatasan penelitian diharapkan penelitian ini dapat disempurnakan pada penelitian selanjutnya.

