

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Fadhilah (2014) pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan pemerintah dan menjadi sektor terpenting dalam pembangunan, tanpa adanya penerimaan pajak sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dilaksanakan. Sesuai dengan konsep pemerintah “*dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat*”, maka ketergantungan negara terhadap pajak tidak dapat dihindarkan. Bahwa kebutuhan akan pajak semakin besar dalam negara maju dikarenakan negara tidak dapat bergantung terhadap pinjaman. Maka dapat disimpulkan untuk menjadi negara maju, suatu negara harus dapat mengelola penerimaan pajaknya dengan efektif dan efisien, guna untuk kepentingan pembangunan negara.

Menurut Polii (2017) bahwa pajak memiliki sifat dinamis dan selalu mengikuti perkembangan ekonomi dan kehidupan sosial Negara serta masyarakatnya. Kehidupan sosial dan perekonomian masyarakat yang selalu mengalami perubahan ini menjadi tuntutan bagi Direktorat Jenderal Pajak agar dilakukannya perbaikan dan perubahan dalam segala aspek perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai macam upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, seperti telah dilakukannya reformasi perpajakan yang berupa penyempurnaan sistem perpajakan. Untuk mendongkrak peningkatan penerimaan Negara melalui sektor pajak, perlu adanya partisipasi aktif dari seluruh wajib pajak agar kewajiban perpajakannya

terpenuhi dengan baik. Artinya peningkatan penerimaan pajak Negara ditentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak, untuk mewujudkannya Direktorat Jenderal Pajak melakukan peningkatan terhadap kinerja pegawai pajak.

Meskipun sudah diterapkannya reformasi perpajakan di Indonesia yang berupa prinsip *Good Governance*, yaitu penegakan kode etik pegawai. Pada tahun 2018 ini masih tetap terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh para pegawai pajak untuk melakukan kecurangan seperti pemerasan terhadap wajib pajak, korupsi yang dilakukan oleh pegawai pajak, serta pegawai yang menerima suap yang dilakukan oleh wajib pajak (sindonews.com, 2018). Untuk mengurangi fenomena yang terjadi maka solusinya yaitu perlunya peningkatan kinerja pegawai pajak yang berupa modernisasi administrasi perpajakan berupa penegakan kode etik pegawai. Agar tidak terjadi lagi kecurangan yang dilakukan oleh pegawai pajak. Sehingga penerimaan pajak pun akan semakin meningkat.

Menurut Sahudin (2016) bahwa secanggih apapun sistem, struktur, teknologi informasi, metode dan alur kerja suatu organisasi, semua itu tidak akan dapat berjalan dengan optimal tanpa didukung Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, profesional, *capable* dan berintegritas. Kinerja pegawai pajak perlu dilakukan pembenahan guna meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam rangka memahami, menguasai dan melaksanakan peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Selain itu juga untuk membenahi dalam hal prosedur, tata kerja, disiplin maupun mental pegawai pajak, serta

menerapkan sanksi yang tegas agar tidak terjadi lagi pelanggaran kode etik pegawai.

Kinerja institusi dan pegawai merupakan dua hal yang saling membutuhkan. Jika pegawai berhasil membawa kemajuan bagi institusi, keuntungan yang diperoleh akan dipetik oleh kedua belah pihak (Sahudin, 2016). Keuntungan bagi pegawai, merupakan aktualisasi bagi diri sendiri serta dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dengan hasil yang telah diperolehnya. Keuntungan bagi institusi, merupakan suatu sarana untuk perkembangan dan pertumbuhan bagi institusi itu sendiri karena telah mencapai target.

Suatu institusi mempunyai ukuran kinerja untuk menilai kinerja pegawai sesuai dengan tujuan institusi tersebut. Agar tercapainya tujuan organisasi maka sebuah institusi harus melakukan evaluasi kinerja secara terus menerus terhadap kinerja para pegawai dengan menggunakan standar unit kerja yang telah ditetapkan oleh institusi tersebut.

Menurut Yobi (2017) faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pajak yaitu pelatihan kerja, motivasi kerja, profesionalisme dan komitmen organisasi. Menurut Simbolon (2013) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pajak yaitu tingkat pendidikan, pelatihan kerja, pengalaman kerja, motivasi kerja, gaya kepemimpinan dan kompensasi finansial.

Faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kinerja pegawai pajak dalam penelitian ini antara lain modernisasi administrasi perpajakan, motivasi kerja, disiplin kerja dan budaya organisasi. Menurut Polii (2017) bahwa

modernisasi sistem administrasi perpajakan ditandai dengan pengorganisasian Kantor Pajak berdasarkan fungsi bukan berdasarkan jenis pajak. Untuk menghindari penumpukan pekerjaan dan kekuasaan, adanya kejelasan fungsi dan tanggung jawab organisasi.

Dalam penerapan modernisasi administrasi perpajakan telah mencakup aspek-aspek yaitu perubahan struktur organisasi dan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak, perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan kode etik pegawai dalam rangka menciptakan aparatur pajak yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (Sahudin, 2016).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai pajak yaitu motivasi kerja. Menurut Maghfiroh (2015) motivasi kerja dipengaruhi pada bagaimana seorang pemimpin memberikan perhatian kepada bawahan, baik dalam bentuk motivasi secara *financial* maupun *nonfinancial*. Bahwa perhatian seorang pemimpin sangat berarti bagi bawahannya, bahwa dari segi penghargaan sangat memberikan makna yang sangat tinggi bagi para karyawan atau pegawai.

Dengan hal ini, motivasi kerja menjadi sangat penting karena dengan adanya motivasi kerja yang timbul dari pegawai kantor pelayanan pajak maka pegawai akan menjadi lebih semangat dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan serta dapat meningkatkan kinerja pegawai. Begitu pula dengan sebaliknya, apabila motivasi kerja para pegawai kurang maka dapat menurunkan semangat pegawai dalam bekerja sehingga akan berdampak pada

penurunan kinerja pegawai dan tidak dapat mencapai target yang diinginkan oleh organisasi (Dariansyah, 2018).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai pajak yaitu disiplin kerja. Menurut Maghfiroh (2015) bahwa disiplin kerja merupakan kunci sukses bagi aktivitas instansi agar tercapainya tujuan instansi yaitu efisiensi dan efektivitas. Oleh karena itu disiplin perlu ditanamkan terus menerus sehingga sedapat mungkin menjadi kebiasaan. Kebiasaan ini diharapkan menjadi kebiasaan pribadi, dimana seseorang akan mematuhi aturan dan norma yang berlaku karena sadar akan mutu dari norma tersebut. Menurut Maghfiroh (2015) disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai pajak yaitu budaya organisasi. Menurut Cahyana (2017) mengemukakan bahwa budaya organisasi sebagai suatu konsep dapat menjadi suatu sarana untuk mengukur kesesuaian dari tujuan organisasi, strategi dan tugas organisasi tersebut serta akan memperlihatkan dampak yang akan dihasilkan. Setiap organisasi memiliki budaya organisasi yang berfungsi sebagai aturan atau pedoman sesuai yang telah ditetapkan oleh masing-masing organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Tumbuhnya budaya organisasi dengan baik maka akan mampu memacu perkembangan organisasi yang lebih baik.

Penelitian mengenai hubungan antara modernisasi administrasi perpajakan terhadap kinerja pegawai pajak. Dengan adanya penerapan modernisasi administrasi perpajakan dengan berbagai macam aspek di dalamnya seperti perubahan struktur organisasi dan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak, perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan kode etik pegawai dalam rangka menciptakan aparatur pajak yang bersih. *Theory of planned behavior* oleh Ajzen yang berupa faktor *perceived behavioral control* (kontrol perilaku) ini menghubungkan variabel modernisasi administrasi perpajakan terhadap kinerja pegawai pajak, apabila pegawai menaati perubahan peraturan yang berlaku dan juga menerapkan kode etik pegawai maka akan menjadi pegawai yang baik dan bersih. Begitupula sebaliknya apabila pegawai tidak menaati peraturan dan tidak menerapkan kode etik yang berlaku maka pegawai tidak akan menjadi aparatur yang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Polii (2017) mendapatkan hasil bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Sahudin (2016) mendapatkan hasil bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Saleh (2014) mendapatkan hasil bahwa modernisasi administrasi perpajakan berupa restruktur organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*.

Penelitian mengenai hubungan antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pajak. Motivasi kerja merupakan hal yang sangat penting bagi pegawai pajak karena dengan adanya motivasi kerja maka akan memberikan

semangat bagi pegawai pajak dan akan melaksanakan pekerjaannya dengan semangat sehingga akan mencapai target diharapkan oleh instansi tersebut. *Theory of planned behavior* oleh Ajzen yang berupa *subjective norm* (norma subjektif) ini menghubungkan variabel motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pajak, apabila pegawai mendapat sebuah motivasi yang berupa penghargaan atas prestasi yang didapatkan maka pegawai tersebut akan lebih bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2017) dan Dariansyah (2018) mendapatkan hasil bahwa motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2014) mendapatkan hasil bahwa motivasi kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian mengenai hubungan antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pajak. Disiplin kerja merupakan kunci sukses bagi aktivitas instansi agar tercapainya tujuan instansi yaitu efisiensi dan efektivitas. *Theory of planned behavior* oleh Ajzen yang berupa *subjective norm* (norma subjektif) ini menghubungkan variabel disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pajak, apabila pegawai menaati peraturan kedisiplinan yang berlaku maka pegawai tersebut akan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2017) dan Dariansyah (2018) mendapatkan hasil bahwa disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Sumbung (2017) mendapatkan hasil bahwa disiplin kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian mengenai hubungan antara budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pajak. Budaya organisasi merupakan suatu konsep dapat menjadi suatu sarana untuk mengukur kesesuaian dari tujuan organisasi, strategi dan tugas organisasi tersebut akan menghasilkan sebuah dampak bagi organisasi tersebut. *Theory of planned behavior* oleh Ajzen yang berupa *attitude* (sikap) ini menghubungkan variabel budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pajak, suatu organisasi memiliki aturan atau norma yang telah ditetapkan untuk diterapkan pada diri pegawai. Pegawai yang memahami dan menerapkan aturan tersebut maka akan menjadi sebuah asumsi dasar yang dikembangkan dalam berperilaku sehingga dapat berperilaku dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh Sholihin (2015) bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Wandana (2017) dan Cahyana (2017) mendapatkan hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Maabuat (2016) mendapatkan hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian ini menggabungkan antara penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Polii (2017) mengenai “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu”, Wulandari (2017) mengenai “Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta” dan Wandana (2017) mengenai “Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja

Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar”. Sedangkan penelitian ini mengenai “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pajak”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada sampel penelitian yang akan diteliti yaitu Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen.

Berdasarkan dengan hal-hal yang telah diuraikan di atas maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai seberapa besar faktor-faktor tersebut mempengaruhi kinerja pegawai pajak. Dapat diketahui dengan adanya penerapan modernisasi administrasi perpajakan dan budaya organisasi yang berlaku akan meningkatkan kinerja pegawai yang lebih baik, serta dengan adanya motivasi yang baik maka akan menghasilkan semangat pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi yang baik diimbangi dengan tingkat disiplin kerja yang baik pula akan menghasilkan peningkatan dalam kinerja pegawai sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi tersebut.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dikemukakan perumusan masalahnya yaitu:

1. Apakah modernisasi administrasi perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai pajak?
2. Apakah motivasi kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai pajak?

3. Apakah disiplin kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai pajak?
4. Apakah budaya organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai pajak?

C. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan tidak meluas dan tidak menimbulkan terjadinya penyimpangan permasalahan dan mencapai sasaran yang diharapkan, maka peneliti membatasi permasalahan pada:

1. Penelitian ini hanya membahas pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, motivasi kerja, disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pajak.
2. Objek penelitian yang digunakan lebih fokus pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan dalam perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendaknya dicapai yaitu:

- a. Untuk memperoleh bukti empiris bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pajak.
- b. Untuk memperoleh bukti empiris bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pajak.

- c. Untuk memperoleh bukti empiris bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pajak.
- d. Untuk memperoleh bukti empiris bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pajak.

2. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

- a. Bagi peneliti

Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, motivasi kerja, disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pajak.

- b. Bagi instansi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi manfaat sebagai acuan untuk peningkatan kinerja para pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen.

- c. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta memberi referensi baru mengenai pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, motivasi kerja, disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pajak.

- d. Bagi masyarakat

Dapat menjadi acuan para pegawai pajak sehingga kinerja pegawai menjadi meningkat dan dapat melayani para wajib pajak dengan menyenangkan.