

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan perkembangan zaman, dunia Perpajakan mencoba untuk mengikuti arus perubahan agar tidak tertinggal dengan kemajuan teknologi yang ada. Perpajakan seringkali mengalami perubahan dalam hal peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Saat ini pengetahuan pajak bukan hanya menjadi konsumsi bagi orang pajak atau orang-orang yang bersangkutan dengan keuangan saja. Setiap pribadi dituntut untuk memahami dan mengerti, minimal memahami hak dan kewajiban yang melekat pada dirinya, karena setiap individu pada hakekatnya semenjak dilahirkan sudah memiliki status subjek pajak, yang pada saat sudah memiliki penghasilan status tersebut berubah menjadi Wajib Pajak. Selain itu, sistem *Self Assesment* yang berlaku di negara Indonesia juga menjadi salah satu alasan kuat bagi masyarakat untuk wajib memahami Perpajakan dengan baik.

Dapat dilihat berdasarkan artikel ortax, dalam menghadapi persaingan di era global perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan rumah tangga produksi perusahaan. Hampir di semua perusahaan mempunyai tujuan

yaitu memaksimalkan keuntungan dan nilai bagi perusahaan, dan juga untuk meningkatkan kesejahteraan pemilik dan pegawai. Pegawai merupakan unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan Pegawai yang sesuai dengan persyaratan dalam perusahaan, dan juga harus mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh perusahaan. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal.

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. Bagi pegawai keberhasilan merupakan aktualisasi potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, sedangkan bagi kantor keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan kantor. Dengan adanya modernisasi kantor pajak membuat permasalahan – permasalahan baru yang semula belum terungkap muncul kepermukaan. Para pegawai senantiasa gelisah untuk berpindah dari tempat yang semula telah nyaman ke situasi yang penuh dengan kompetensi. Keresahan pegawai ini bermuara kepada kinerja kantor yang tidak memuaskan.

Berbagai kasus yang menyeret aparatur pajak dalam beberapa tahun terakhir telah menimbulkan skeptisisme masyarakat mengenai kepercayaan terhadap KPP. Seperti yang diberitakan mengenai tertangkapnya kepala KPP

Pratama bogor, Anggrah suryo, yang tertangkap tangan oleh petugas KPK menerima uang yang diduga suap dari wajib pajak digiring di kantor KPK, Jakarta yang menyatakan, tersangka Endang dyah, PT.Gunung Emas Abadi yang diduga memberikan suap ke Kepala Kantor pelayanan Pajak Bogor, dan Seperti pemberitaan kasus Tommy diangkat oleh the jakarta post yang mengenai rencana pelaporan gratifikasi dan perlindungan LPSK oleh Tommy yang dikaitkan dengan surat edaran Dirjen pajak SE -109/PJ/2010 tentang penanganan dini terhadap PNS dilingkungan yang terkait dengan Proses pemeriksaan perkara dana dan/atau diduga melakukan pelanggaran disiplin.

Salah satu capaian yang hendak ditunjukkan DJP adalah keberhasilan menurunkan indeks suap. Hasil survei Transparency International Indonesia yang dijadikan rujukan menyebutkan DJP menempati peringkat 12 dari 15 institusi publik, turun dari 23% pada 2006 menjadi 14% pada tahun 2008. Sekali lagi, pada saat hampir bersamaan, lembaga riset independen Soegeng Sarjadi Syndicate mempublikasikan hasil survei yang menunjukkan DJP merupakan lembaga terkorup ke dua (21,4%), hanya kalah dari DPR. Hasil survei tersebut mungkin “menguntungkan” DJP mengingat survei dilaksanakan 14-24 Mei 2012, sebelum kasus suap Tommy Hindratno terungkap. Citra baik DJP yang mulai terbentuk melalui upaya keras melakukan perbaikan, kembali menggelinding ke titik terendah ketika terungkap kasus korupsi yang melibatkan pegawai DJP.

Hal tersebut terjadi sejak kasus yang melibatkan Gayus Tambunan dan terus berulang seiring terungkapnya kasus Bahasyim Assifie, Dhana Widyatmika, hingga terakhir menimpa Tommy Hindratno. Pola yang berulang terus menerus

tersebut berimplikasi pada semakin susahnya mendorong kembali batu karang ke puncak gunung ketika kasus kembali terjadi. Kasus yang terjadi berkali-kali menimbulkan beban mental yang semakin berat bagi pegawai DJP untuk bangkit kembali. Label koruptor dilekatkan kepada pegawai DJP, dan bahkan kantor pusat DJP oleh sebagian masyarakat disebut sebagai “kantor Gayus”. Untuk itu, beberapa waktu terakhir DJP melaksanakan program penguatan mental sebagai upaya memelihara semangat, motivasi dan menghindari demotivasi pegawai DJP yang dapat berdampak pada pencapaian target penerimaan negara.

Dari beberapa pemberitaan yang disebutkan dimedia mengenai kasus dugaan korupsi petugas pajak, pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP), banyak pihak yang mempertanyakan keberhasilan reformasi diDJP dan terbentuk persepsi masyarakat akan citra buruk DJP, Namun permasalahan yang harus dijawab bukan hanya bagaimana memunculkan semangat pegawai DJP untuk mendorong kembali batu ke puncak gunung, tetapi juga memulihkan kepercayaan masyarakat kepada institusi DJP. Ketidakpercayaan masyarakat (yang juga wajib pajak) dapat menimbulkan keengganan dalam membayar pajak. Berbagai kasus yang melibatkan pegawai DJP dapat menyebabkan masyarakat menilai bahwa institusi DJP merupakan institusi yang korupsi dan tidak serius melakukan reformasi.

Dengan sistem administrasi perpajakan modern, didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan berkualitas serta mempunyai kode etik kerja diharapkan akan tercipta prinsip Good Governance yang dilandasi transparansi, akuntabel, responsif, independen dan adil. Hal ini pada gilirannya akan mendukung Visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu “Menjadi Model Pelayanan

Masyarakat yang Menyelenggarakan Sistem dan Manajemen Perpajakan Kelas Dunia yang Dipercaya dan Dibanggakan oleh Masyarakat”. Berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada Wajib Pajak dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi. Fasilitas tersebut antara lain *Website, Call Centre, Complaint Centre, e-Filling, e-SPT, One-Line Payment*. Untuk memudahkan pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak serta meningkatkan produktivitas aparat, akan didukung oleh sistem administrasi yang berbasis teknologi informasi. Secara bertahap sistem informasi baru ini, yaitu Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI-DJP) akan diterapkan. Sistem ini menerapkan Case Management (Manajemen Kasus) dan work flow system (alur kerja), sehingga memungkinkan setiap proses kegiatan menjadi terukur dan terkontrol. (Liberti pandiangan, 2007:18)

Kurangnya sikap yang profesionalisme DJP, menandakan bahwa pelaksanaan pajak saat ini masih belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Untuk itu Direktorat jenderal pajak berupaya membentuk kantor wajib pajak besar. Guna memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik terhadap wajib pajak besar yang memberikan kontribusi yang relative besar terhadap penerimaan pajak, DJP membentuk kantor wilayah dan KPP Wajib Pajak Besar.

Dari data yang ada, menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan sangatlah rendah. Hal tersebut harus diakui bahwa setelah modernisasi administrasi Pajak Dilaksanakan pun masih tetap terjadi. Kinerja pegawai pajak pada khususnya dan masyarakat pada umumnya menjadi sebuah tanda Tanya dalam rangka

menerapkan. Pelayanan prima dalam konteks modernisasi Administrasi Pajak. Bagi dirjen pajak, modernisasi dan pelayanan ini sebenarnya bukan barang baru, sebab modernisasi yang tidak lain adalah wujud dari reformasi perpajakan yang telah dilakukan sejak tahun 2002. Dengan modernisasi, setidaknya menurut mayun, aparat pajak bisa benar-benar profesional dalam melayani para wajib pajak (WP). melalui modernisasi, dengan tetap melaksanakan program ekstensifikasi, berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak yang dalam jangka panjang mencangkup reformasi peraturan perpajakan, sistem pelayanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), dan penyempurnaan organisasi.

Penerapan sistem administrasi modern, tambah mayun, dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak. Penerapan sistem tersebut mencangkup aspek-aspek perubahan struktur organisasi dan sistem kerja KPP, perubahan implementasi pelayanan kepada Wajib Pajak, fasilitas pelayanan memanfaatkan teknologi informasi, dan kode etik pegawai dalam rangka menciptakan aparatatur pajak yang bersih dan bebas KKN.

Menurut ahyar yuniawan (2010), pengaruh profesionalisme pemeriksaan pajak, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan menunjukkan pengaruh profesionalisme ke kinerja lebih tinggi daripada pengaruh profesionalisme ke kepuasan kerja dan ke komitmen organisas masing-masing, sehingga pemeriksa pajak perlu menerapkan standard kerja yang ada sesuai dengan petunjuk pelaksanaan untuk penyelesaian SP 3, dalam penelitian tersebut

menunjukkan bahwa profesionalisme, kepuasan kerja, komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Seperti diketahui, seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan menerima remunerasi mencapai 2,5 kali gaji sebelumnya, guna menggenjot target penerimaan pajak negara. Remunerasi tersebut diterima pegawai pajak setelah usulannya diterima oleh Komisi XI DPR RI. Pemerintah sendiri memang meningkatkan target penerimaan pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) 2015 menjadi Rp 1.489,3 triliun dari sebelumnya sebesar Rp 1.380 triliun. Tetapi, hingga triwulan I tahun 2015, penerimaan pajak baru mencapai Rp 198,226 triliun. Sementara itu, terkait pengurangan pajak, Menteri Keuangan (Menkeu) Bambang Brodjonegoro memastikan, aturannya akan keluar pada akhir bulan Maret lalu. Aturan tersebut adalah revisi PP No.52/2011 tentang Pengurangan Pajak Penghasilan (PPh) yang biasa disebut *tax allowance*. Kemudian, revisi Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No.130/PMK.011/2011 tentang *tax holiday* atau pengurangan PPh badan bagi industri pionir dan PP tentang intensif pajak di Kawasan Ekonomi khusus, dengan kasus tersebut motivasi kerja pegawai pajak jadi menurun disebabkan karena oknum-oknum yang bertindak sewenang-wenang.

Perkembangan teknologi juga akhir-akhir ini telah dimanfaatkan oleh pelaku tindak pidana korupsi untuk menyembunyikan tindakan kejahatannya dengan cara melakukan transfer dari satu rekening ke rekening lain (*money laundering*). Jika ditelaah lebih lanjut, kasus korupsi terjadi karena belum terbitnya sistem administrasi. Masih banyak yang dilakukan secara manual,

sehingga membuka celah yang dapat digunakan para oknum untuk melakukan tindakan korupsi. Salah satu contoh dalam kasus kebocoran setoran wajib pajak, yang dilakukan oleh pegawai pajak lain adalah pelaku-pelaku korupsi dan pencucian uang juga menggunakan kecanggihan teknologi informasi ketika melakukan kegiatan-kegiatan melanggar hukum. Pelaku tindak pidana korupsi menggunakan kecanggihan bank untuk melakukan transfer dari satu rekening ke rekening lain, baik dari dalam maupun ke luar negeri, dengan maksud untuk menyembunyikan kejahatannya. Jika pembayaran pajak dilakukan dengan outodebet dan bukan secara manual, maka itu akan mempersempit ruang gerak bagi para koruptor untuk melakukan korupsi.

Teknologi informasi juga sangat berguna untuk menghubungkan semua bank, dinas pemerintah, dan dinas pemerintahan lain yang berhubungan dengan pajak untuk mempermudah perhitungan harta seseorang, sehingga akan mempersempit kesempatan untuk berbuat korupsi. Dengan sistem informasi yang canggih akan bisa memantau seluruh aktivitas keuangan para pejabat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “ **Pengaruh Profesionalisme Pemeriksaan Pajak, Motivasi Kerja dan Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Jakarta Timur** ”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah dalam judul “pengaruh profesionalisme

pemeriksaan pajak, motivasi kerja dan penggunaan sistem informasi terhadap kinerja pegawai KPP wilayah Jakarta Timur yaitu :

- 1) Kinerja pegawai yang belum optimal yang menimbulkan masyarakat kurang percaya terhadap KPP.
- 2) Kurangnya sikap profesionalisme pemeriksa pajak menandakan bahwa pelaksanaan pajak saat ini masih belum sepenuhnya terlaksana dengan baik.
- 3) Motivasi kerja pegawai pajak menjadi menurun disebabkan karena tidak ada timbal balik insentif dan kurangnya perhatian pemerintah terhadap aparat pajak
- 4) Dalam penggunaan sistem informasi dan masih banyak kekurangan untuk memenuhi kebutuhan.
- 5) Kurangnya pencapaian target penerimaan pajak dari hasil profesionalisme pemeriksaan pajak.

C. Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh profesionalisme pemeriksa pajak, motivasi kerja dan penggunaan sistem informasi terhadap kinerja pegawai KPP.

D. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang diungkap dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah profesionalisme pemeriksa pajak berpengaruh terhadap kinerja KPP?
- 2) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja KPP?

3) Apakah penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja KPP?

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

a) Kegunaan Teoritis.

Penelitian ini diharapkan akan menambah pengetahuan dan wawasan serta bermanfaat untuk pengembangan teori dalam menghadapi permasalahan kinerja pegawai pajak di Indonesia

b) Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis dalam penelitian ini memberikan manfaat kepada :

1) Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan serta pengetahuan khususnya dibidang perpajakan dalam hal-hal yang mempengaruhi kinerja pegawai KPP dan sebagai alat untuk mengimplementasikan teori-teori yang diperoleh selama kuliah.

2) Bagi Mahasiswa

Sebagai referensi bagi para akademis dan peneliti selanjutnya.

3) Bagi Dirjen Pajak

Sebagai bahan informasi dan masukan untuk meningkatkan kinerja pegawai KPP.