

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945, yaitu membentuk masyarakat yang adil dan makmur, maka pemerintah (negara) berusaha untuk menyediakan dan memenuhi segala kebutuhan rakyatnya. Dalam mencapai tujuan tersebut, diperlukan sarana dan prasarana yang tentunya tidak terlepas dari masalah pembiayaan pembangunan. Pembangunan nasional memerlukan dana investasi yang tidak sedikit. Mengingat semakin langkanya bantuan dari luar negeri dan keinginan untuk lepas dari tekanan dan persyaratan negara donatur, maka pembiayaan pembangunan diupayakan untuk bertumpu kepada kemandirian. Karena itu, diperlukan usaha yang sungguh – sungguh untuk mengarahkan dan meningkatkan dana pembangunan yang bersumber dari dalam negeri yang berupa pajak (Sutrisno, 2016).

Pajak merupakan salah satu sumber dana terpenting bagi kesinambungan gerak roda pembangunan nasional yang antara lain terwujud dengan tersedianya sarana-sarana pelayanan umum yang telah kita nikmati bersama. Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara

bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Diana dan Setiawati, 2014:1). Hal ini pun termaktub dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 pasal 1 tentang perubahan ketiga atas Undang- Undang Nomor 6 tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Tugas pokok Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional dan terintegrasi. Untuk mewujudkan hal tersebut, KPP memerlukan sumber daya manusia (SDM) yang bermutu dan produktif. Peningkatan kinerja aparat KPP merupakan salah satu isu penting dalam reformasi kantor pajak, tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukan reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Pemeriksaan pajak merupakan upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk menjalankan fungsi pengawasan yang telah diamanatkan oleh UU Perpajakan. Auditor Pajak adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia, bertanggung jawab atas penerimaan negara dari sektor perpajakan dan penegakan hukum dalam pelaksanaan ketentuan perpajakan.

Aparat pelaksanaan DJP di lapangan adalah KPP yang mempunyai auditor-auditor khusus dalam fungsional pajak. Tanggung jawab fungsional pajak adalah melakukan audit terhadap para Wajib Pajak tertentu untuk menilai apakah telah memenuhi ketentuan perundangan perpajakan.

Tujuan utama setiap institusi pemungut pajak adalah tercapainya penerimaan pajak yang optimal, yakni berimbangnya tingkat penerimaan pajak aktual (*actual revenue*) dengan penerimaan pajak potensial. Kepatuhan pajak (*tax compliance*) dalam hal ini diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk mematuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama (*obstrusive investigation*), peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi, baik hukum maupun administrasi. Dengan demikian secara hipotesis, bila semua Wajib Pajak (WP) mentaati dan patuh terhadap aturan-aturan perpajakan yang berlaku, maka selisih antara penerimaan pajak potensial dengan penerimaan pajak aktual menjadi 0 (nol).

Dari sisi reformasi administratif misalnya, diperkenalkan *online payment*, *e-filling*, *e-spt*, dan inovasi sistem informasi lainnya yang bertujuan untuk mengurangi kontak langsung pembayar pajak dengan petugas pajak. Sistem *self assessment* membutuhkan kepatuhan sukarela WP yang diwujudkan jika terpenuhi unsur kesadaran perpajakan dan unsur tindakan penegak hukum. Melihat kenyataan saat ini, dimana tingkat kesadaran perpajakan dari WP masih relatif rendah, maka diperlukan adanya tindakan penegakan hukum yang memadai dengan dilaksanakan melalui tindakan pemeriksaan, penyidikan, dan penagihan pajak.

Sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh pemeriksa pajak, serta melihat luasnya jangkauan tugas, sementara jumlah petugas yang terbatas, maka efisiensi kerja adalah suatu kebutuhan utama. Dengan definisi efisiensi kerja yang tinggi, maka pelaksanaan tugas pemeriksa pajak akan meningkat, sehingga pada akhirnya dapat memberikan sumbangan terhadap tercapainya tujuan DJP, khususnya dalam meningkatkan kepatuhan WP.

Pelaksanaan pemeriksaan diatur dalam serangkaian peraturan mengenai kebijakan pemeriksaan yang bertujuan untuk menjaga kualitas pemeriksaan dan memberikan kepastian hukum dan rasa keadilan bagi WP. Hal ini diungkap dalam Peraturan Menteri Keuangan 202/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Pemeriksaan Bukti Permulaan Tindakan Pidana di Bidang Perpajakan pasal 6 ayat 2a yang menjelaskan syarat Pemeriksa Pajak yaitu telah mendapatkan pendidikan dan pelatihan teknis yang cukup serta memiliki keterampilan sebagai pemeriksa bukti permulaan, dan menggunakan keterampilannya, serta cermat dan seksama.

Dalam memaksimalkan penerimaan pajak, pemerintah telah mengambil langkah-langkah kebijakan agar dapat memancing kesadaran masyarakat untuk mau membayar pajak. Sebelum membuat kebijakan tersebut, terdapat beberapa hal yang harus diketahui pemerintah sebagai pembuat kebijakan. Salah satunya adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak di antaranya pemerintah, petugas pajak (fiskus), dan masyarakat yang sangat berperan penting dalam upaya mengoptimalkan penerimaan pajak.

Pada Desember 2016, pemerintah melalui Kementerian Keuangan mengeluarkan kebijakan reformasi perpajakan melalui Pembentukan Tim

Reformasi Perpajakan. Tujuan dari pembentukan tim reformasi tersebut adalah untuk membangun institusi pajak yang kredibel, bisa dipercaya publik, dan mampu melaksanakan tugas sesuai dengan konstitusi dan undang-undang. Tugas yang dimaksud meliputi mengumpulkan penerimaan negara, menciptakan kepastian usaha, dan melayani masyarakat dengan profesionalisme, integritas, dan efisiensi yang tinggi. Pembentukan tim reformasi ini berguna untuk meningkatkan kepatuhan WP, meningkatkan kepercayaan terhadap pengelolaan basis data, dan administrasi perpajakan, serta meningkatkan integritas serta produktivitas aparat perpajakan. (*Media Keuangan, Edisi Maret 2017*).

Di sini terlihat bahwa selain untuk meningkatkan pelayanan, reformasi perpajakan juga diharapkan mampu memperkuat pengawasan untuk meningkatkan kepatuhan WP. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif WP dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana WP bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Masalah kepatuhan WP adalah masalah penting, baik di negara maju maupun di negara berkembang dikarenakan jika WP tidak patuh, maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, penyelundupan, dan

pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang.

Selain kepatuhan WP, hal lain yang perlu diperhatikan pemerintah adalah aspek penegakan hukum. Penegakan hukum salah satunya dapat berupa pemeriksaan. Pemeriksaan pajak dilakukan untuk memberi efek jera terhadap WP nakal sehingga tidak mengulang perbuatan yang sama di masa depannya. Hal ini menyebabkan perlunya dilakukan pembinaan serta pengawasan yang berkesinambungan terhadap WP.

Kinerja pemeriksa pajak dalam hal ini adalah hasil kerja yang disumbangkan seorang karyawan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya kepada organisasi (perusahaan) yang didasarkan atas kecerdasan spiritual, intelegensi, emosional, dan kecerdasan mengubah kendala menjadi peluang serta keterampilan fisik yang diarahkan kepada pemanfaatan sumber daya yang disediakan oleh organisasi/perusahaan (Setiyaji, 2005).

Data DJP mencatat terdapat sekitar 3 juta WP yang bertambah setiap tahunnya, dan mereka adalah objek dari pemeriksaan pajak. Untuk itu, DJP menerima sekitar 700 orang sebagai pemeriksa pajak untuk mengatasi jumlah WP yang terus bertambah tersebut. Dengan kondisi ini maka DJP menargetkan sekitar 80% dari pemeriksa pajak tersebut bisa diarahkan untuk menggali potensi penerimaan. Sekarang ini baru sekitar 20%-25% pemeriksa pajak yang ditugaskan untuk mengejar pengembalian (restitusi) Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Saat ini, rata-rata satu pemeriksa di kantor pajak besar (*large tax office/LTO*) bisa memeriksa lima laporan hasil pemeriksaan (LHP). Sementara di

kantor pajak khusus dan madya, setiap pemeriksa bisa memeriksa enam sampai tujuh wajib pajak dan bahkan di kantor pajak pratama, tiap pemeriksa bisa memeriksa 8 WP-10 WP. Adapun cara yang akan dilakukan pemeriksa pajak untuk mengejar potensi penerimaan adalah memperbaiki objek pemeriksaan menjadi lebih tepat sasaran dengan membuat komisi perencanaan pemeriksa. Komite perencanaan pemeriksa ini akan menginventarisir, membahas beberapa variabel, dan memutuskan sebelum WP dilakukan pemeriksaan (*Okezone.com, Edisi 20 April 2018*).

Dengan kondisi di atas maka terlihat bahwa peran dan fungsi pemeriksa pajak menjadi sangat penting dalam pelaksanaan program reformasi perpajakan. Kinerja pemeriksa pajak yang baik akan mendukung target pencapaian reformasi perpajakan. Salah satu variabel yang penting dalam mempengaruhi kinerja pemeriksa pajak atau karyawan pada umumnya adalah variabel kepuasan kerja.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan telah banyak diteliti. Riset yang dilakukan oleh Krenhauser dan Sharp dalam Luthan (1992 : 113) menyatakan bahwa terdapat hubungan dan pengaruh langsung dari kepuasan kerja terhadap kinerja, dan kepuasan kerja yang tinggi pada gilirannya akan meningkatkan kinerja. Demikian pula dengan Brayfield dan Crockett dalam Steer (1997:56) yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja karyawan secara langsung mempengaruhi kinerjanya.

Robbins (2003; 104) juga menyatakan bahwa produktivitas yang tinggi akan dapat tercapai melalui tingkat kepuasan kerja yang tinggi juga. Kepuasan kerja kemudian juga mempengaruhi kehadiran karyawan serta sejauh mana

tingkat perputaran (*turnover*) karyawan pada suatu perusahaan. Dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi, maka hal itu akan berdampak pada produktivitas yang tinggi, kehadiran yang memuaskan, serta rendahnya tingkat *turnover* karyawan.

Dengan tujuan atau harapan bagi keberhasilan program reformasi perpajakan, maka peningkatan kepuasan para pemeriksa pajak menjadi hal yang sangat penting pula. Sampai saat ini tidak ada satu tolok ukur yang mutlak untuk mengukur kepuasan kerja karena setiap individu berbeda tingkat standarisasi kepuasannya. Biasanya indikator kepuasan kerja ini hanya di ukur dengan kedisiplinan, moral kerja dan *turnover* kecil, maka secara relatif kepuasan kerja karyawan relatif baik, tetapi sebaiknya jika kedisiplinan, moral kerja dan *turnover* besar, maka kepuasan kerja karyawan di perusahaan atau organisasi berkurang. Padahal sangat mungkin faktor lainnya juga punya pengaruh.

Namun Robbins (2002:36) berpendapat bahwa terdapat hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Hal-hal itu adalah terbagi ke dalam 5 (lima) faktor yaitu sebagai berikut:

- a. Gaji/upah
- b. Tunjangan/jaminan sosial
- c. Kondisi Kerja
- d. Hubungan Kerja
- e. Pengawasan (*supervise*)

Berdasarkan hasil wawancara awal peneliti di kantor pajak pratama, dengan pertanyaan yang mengacu pada teori Robbins, pemeriksa pajak di kedua



kantor pelayanan pajak mengaku puas dengan gaji yang diperoleh dan dengan berbagai macam tunjangan dengan nilai tunjangan sebesar Rp 13,32 juta sampai Rp 34,17 juta untuk tingkat tertingginya.

Namun ada beberapa temuan atau fenomena yang terdapat gap atau kesenjangan yang peneliti temukan terkait dengan kondisi kerja, yaitu pemeriksa pajak ditekan oleh target pekerjaan yang begitu berat dan juga kondisi dimana pemeriksa pajak harus siap dimutasi kapan saja diperlukan dengan kondisi lingkungan kerja yang baru yang belum tentu nyaman seperti lingkungan kerja sebelumnya.

Dan juga penelitian menemukan beberapa hal terkait dengan variabel yang penulis ingin uji yaitu hubungan kerja dan pengawasan. Di dalam hal ini peneliti menemukan pemeriksa pajak tidak dapat leluasa atau bebas dalam berorientasi dan juga berinteraksi sesama rekan kerja maupun dengan wajib pajak. Di sini sifatnya lebih ke formal yang dapat diartikan ada beberapa bentuk yaitu seperti aturan yang mengawasi pemeriksa pajak dalam berorientasi dan berinteraksi. Adanya kegiatan pengawasan baik dilakukan oleh satuan pengawas dari Ditjen Pajak maupun pengawasan yang dilakukan oleh atasan dan juga banyak kamera CCTV yang memantau gerak ataupun kegiatan yang dilakukan pemeriksa pajak.

Perusahaan yang baik bukan hanya memberikan dorongan atau semangat kepada karyawannya guna mencapai kemajuan perusahaan saja tetapi juga harus bisa melihat kehidupan dan kesejahteraan para karyawannya. Gaji yang sesuai dengan pekerjaan karyawan juga merupakan salah satu faktor yang paling utama.

Selain itu jaminan sosial yang tepat pada sasaran juga memberikan dorongan dan semangat kepada karyawan. Perhatian terhadap kondisi tempat bekerja agar karyawan merasa betah dan nyaman melaksanakan pekerjaannya.

Terciptanya kebersamaan melalui hubungan antar pribadi, baik itu sesama karyawan maupun hubungan dengan pimpinan dan pengawasan untuk menetapkan suatu pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan mengoreksinya bila perlu dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Oleh karena itu, terciptalah kepuasan kerja karyawan oleh perusahaan kepada karyawan yang berguna untuk peningkatan kualitas karyawan dan kemajuan perusahaan.

Sehubungan dengan hal itu maka dipandang perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja atau *Job Satisfaction* dari para pemeriksa pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Job Satisfaction Pemeriksa Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur (Kantor Pelayanan Pajak Pasar Rebo Dan Kantor Pelayanan Pajak Kramat Jati)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah,

1. Apakah terdapat pengaruh Gaji/Kompensasi terhadap Kepuasan Pemeriksa Pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh Tunjangan/Jaminan Sosial terhadap Kepuasan Pemeriksa Pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh Kondisi Kerja terhadap Kepuasan Pemeriksa Pajak?
4. Apakah terdapat pengaruh Hubungan Kerja terhadap Kepuasan Pemeriksa Pajak?
5. Apakah terdapat pengaruh Pengawasan terhadap Kepuasan Pemeriksa Pajak?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *job satisfaction* pemeriksa pajak yang dimana indikator dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *job satisfaction* pemeriksa pajak adalah gaji/kompensasi, tunjangan/jaminan sosial, kondisi kerja, hubungan kerja, dan juga pengawasan, maka secara rinci tujuan utama penelitian adalah sebagai berikut :

1. Memberikan fakta dan bukti empiris mengenai pengaruh gaji/kompensasi terhadap *job satisfaction* pemeriksa pajak di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur (Kantor Pelayanan Pajak Pasar Rebo Dan Kantor Pelayanan Pajak Kramat Jati).
2. Memberikan fakta dan bukti empiris mengenai pengaruh tunjangan/jaminan sosial terhadap *job satisfaction* pemeriksa pajak di

Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur (Kantor Pelayanan Pajak Pasar Rebo Dan Kantor Pelayanan Pajak Kramat Jati).

3. Memberikan fakta dan bukti empiris mengenai pengaruh kondisi kerja terhadap *job satisfaction* pemeriksa pajak di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur (Kantor Pelayanan Pajak Pasar Rebo Dan Kantor Pelayanan Pajak Kramat Jati).
4. Memberikan fakta dan bukti secara empiris mengenai hubungan kerja terhadap *job satisfaction* pemeriksa pajak di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur (Kantor Pelayanan Pajak Pasar Rebo Dan Kantor Pelayanan Pajak Kramat Jati).
5. Memberikan fakta dan bukti secara empiris mengenai pengaruh pengawasan terhadap *job satisfaction* pemeriksa pajak di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur (Kantor Pelayanan Pajak Pasar Rebo Dan Kantor Pelayanan Pajak Kramat Jati).

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat secara Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran dan hubungan antar variabel secara empiris dari konsep-konsep yang ada sehingga mampu mendukung pengembangan penelitian mengenai pengaruh gaji/kompensasi, tunjangan/jaminan sosial, kondisi kerja, hubungan kerja, dan pengawasan terhadap kepuasan pemeriksa pajak.

## 2. Manfaat secara Praktis

- a. Bagi instansi terkait di dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan saran untuk lebih bisa membuat peningkatan terhadap kepuasan pemeriksa pajak supaya penerimaan pajak serta kepatuhan pajak dapat meningkat.
- b. Bagi pembaca dan penelitian selanjutnya diharapkan bisa menarik manfaat dan intisari yang terkandung didalam penelitian guna memberikan masukan dan bahan pengetahuan