

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan makin pesatnya perkembangan zaman Direktorat Jenderal Pajak akhir-akhir ini menghadapi masalah diantaranya kinerja yang dinilai kurang menggembirakan, diantaranya belum optimalnya penggunaan dalam negeri dari sektor pajak, dan terbatasnya dana untuk perluasan cakupan basis pajak melalui intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan (Chori, 1999). Direktorat jenderal pajak mempunyai misi menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi, dengan batasan (1) tingkat *Tax Ratio* yang tinggi, (2) meningkatkan penerimaan dalam negeri, dalam arti pajak mampu berperan utama membiayai defisit APBN, (3) kebijaksanaan perpajakan bersifat netral, (4) mampu mendukung kebijaksanaan pemerintah di bidang ekonomi, social, dan politik.

Sebelum reformasi undang-undang perpajakan, sistem yang dianut untuk melaksanakan pemungutan pajak adalah *Official Assessment System*, dalam sistem ini pajak yang akan di bayar oleh Wajib Pajak ditetapkan oleh petugas pajak atau fiskus sehingga Wajib Pajak bersifat pasif. Akan tetapi sejalan terbitnya undang-undang perpajakan tahun 1983 sistem tersebut berubah menjadi *Self Assesment System*. *Self Assesment System* memberikan

kepercayaan kepada subjek pajak untuk melaksanakan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan, sehingga dapat mewujudkan perluasan dan peningkatan kesadaran kewajiban di bidang perpajakan (Cornelio, 2004). *Self Assesment System* akan menghasilkan penerimaan pajak yang optimal jika Wajib Pajak mempunyai kesadaran, kejujuran, dan kedisiplinan yang tinggi dalam menunaikan kewajiban perpajakannya. Untuk menguji kepatuhan wajib pajak baru dan menegakkan hukum perundang-undangan (*law enforcement*), maka pemerintah memberlakukan fungsi pengawasan/pemeriksaan. Fungsi pengawasan/pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak sampai saat ini dilakukan oleh Kantor Pemeriksaan Pajak (KPP).

Direktorat Jenderal Pajak menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu dimensi utama dalam organisasi dan pemeran sentral pendayagunaan sumber-sumber yang lain. Bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya sarana dan prasarana, semua tidak mempunyai arti tanpa adanya aktivitas manusia yang menyatukan, menggunakan, dan memeliharanya. Keefektivitasan suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh kualitas dari anggota organisasi (Fieldmen, 1999 dalam Suwardi, 2005).

Para pengelola suatu organisasi, terutama para manajer sangat penting mengetahui perilaku individu atau petugas sebagai anggota dalam organisasi agar lebih mudah menggerakkan atau memotivasi mereka bekerja untuk mencapai prestasi atau kinerja yang tinggi yaitu dengan melalui pengenalan dan pemahaman terhadap perilaku petugas diharapkan akan bisa

memperkirakan, menjelaskan, dan mengendalikan perilaku petugas ke arah yang di kehendaki (Mohyi, 1999). Karena kekuatan sumber daya manusia di bentuk dari sikap dan karakter yang berbeda dari masing-masing individu, yang dituangkan dalam bentuk pandangan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Lewin (1995) dalam Yefryzal (2004) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang berasal dari dalam diri orang itu sendiri dan faktor dari luar. Salah satu upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja organisasi agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif, efisien, terarah dan terencana adalah menyiapkan sumber daya manusia yang profesional serta budaya organisasi yang mendukung.

Budaya organisasi bisa dirasakan melalui perilaku anggota dalam organisasi itu sendiri. Kebudayaan memberikan pola pikir, merasa, menanggapi, dan menuntun anggota organisasi dalam mengambil keputusan dalam organisasi. Oleh karena itu budaya organisasi akan berpengaruh pada perilaku individu dalam organisasi, serta akan berpengaruh juga terhadap prestasi individu tersebut dan sekaligus secara bersama-sama akan berpengaruh pada efektif tidaknya pencapaian suatu organisasi (Mohyi, 1999).

Di zaman yang semakin maju ini Direktorat Jenderal Pajak menyadari bahwa peran teknologi informasi sangat besar terhadap peningkatan kinerja petugas suatu organisasi, sehingga keberadaannya sangat di butuhkan. Tri (1993) menemukan bukti empiris bahwa sistem informasi memberikan kontribusi positif pada peningkatan kinerja dan produktifitas perusahaan.

Menurut Lucas (1975) dalam Suwardi (2005) sistem informasi dapat mengarahkan sikap (keyakinan dan afeksi) pemakai terhadap sistem informasi, antara lain dalam hal: kegunaan, kepuasan pemakai informasi dan sikap yang sejalan dengan norma sosial. Sikap-sikap tersebut dan faktor-faktor situasional yang lain mengarahkan pemakai untuk memanfaatkan sistem informasi atau berupaya untuk meningkatkan pemanfaatan sistem informasi yang akhirnya akan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja individual.

Pemanfaatan teknologi informasi menyediakan informasi bagi para pemakai. Teknologi informasi mencakup komputer dan teknologi antara lain yang digunakan untuk memproses informasi. Pengolahan data merupakan aplikasi sistem informasi yang paling mendasar dalam setiap organisasi. Teknologi informasi meliputi pemanfaatan teknologi intranet dan Internet yang memudahkan wajib pajak untuk mencari dan mengetahui informasi peraturan pajak maupun informasi lain yang berkaitan dengan pajak. Dengan hadirnya teknologi informasi akan membuat efektif dan efisien proses pekerjaan pada suatu organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi akan meningkatkan produktivitas dengan cara mereduksi waktu dan biaya pemrosesan komunikasi bisnis (Boduar, 1995 dalam Fauzi, 2004).

Perilaku pekerja petugas terdiri dari faktor semangat dan kegairahan kerja, faktor daya inisiatif kerja, faktor ketelibatan kerja serta loyalitas terhadap organisasi (Chori, 1999). Kinerja pemeriksaan meliputi ketepatan waktu pemeriksaan, kuantitas, kualitas serta respond dan keberatan yang

diajukan wajib pajak sebagai penilai. Perilaku kerja petugas dalam berorganisasi tidak hanya ditentukan oleh satu faktor saja, tetapi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor ini bisa berasal dari diri pribadi petugas maupun dari faktor luar (Chori, 1995).

Goodhue (1995) dalam Suwardi (2005) menemukan kecocokan tugas teknologi akan mengarahkan individu untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Pemanfaatan teknologi oleh pemakaiannya diharapkan dapat mendukung tugas-tugas yang dilaksanakan sehingga dapat meningkatkan kinerja individual pemakai sistem informasi. Jenis tugas tertentu memerlukan fungsi teknologi tertentu.

KPP sebagai suatu organisasi keberhasilannya sangat tergantung pada beberapa faktor diantaranya individu petugas, budaya organisasi kantor dan pemanfaatan teknologi informasi. Faktor-faktor individu petugas, budaya organisasi kantor sangat berpengaruh terhadap kinerja pemeriksaan. Faktor individu terdiri dari faktor persepsi petugas, faktor sikap, dan faktor kepribadian petugas (Roy, 1994 dalam Yefryzal, 2004). Faktor persepsi petugas terdiri dari unsur-unsur prosedur kerja, sarana dan prasarana serta sistem reward dan penalty yang diterapkan pada kantor yang bersangkutan. Faktor sikap berkaitan dengan adanya peran dan fungsi, tantangan dan rangsangan, kesempatan serta sistem bekerja secara kelompok, sedangkan faktor-faktor kepribadian terlihat pada respon petugas jika menghadapi tugas yang diberikan.

Beberapa fenomena yang menarik yang berkaitan dengan perilaku kerja petugas yang pernah terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), antara lain terjadinya keengganan bekerja, tingkat kemangkiran yang tinggi serta kurang transparannya manajemen. Timbulnya fenomena ini menunjukkan bahwa antara faktor individu petugas dan budaya serta teknologi informasi yang ada dalam organisasi belum terintegasi dengan baik, maka akan menimbulkan penurunan kinerja petugas, yang pada akhirnya juga akan menurunkan kinerja organisasi kantor.

Berpijak pada uraian diatas, dirasa perlu dilakukan penelitian dengan menitikberatkan pada *“Analisis Faktor-Faktor Yang mempengaruhi kinerja Petugas Pemeriksa Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Yogyakarta”*.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjelasan diatas, maka dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh faktor individu, budaya organisasi, pemanfaatan teknologi informasi terhadap perilaku kerja petugas pemeriksa pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh faktor individu, budaya organisasi, Pemanfaatan teknologi informasi, dan perilaku terhadap kinerja petugas pemeriksa pajak?

C. Batasan Masalah

Untuk menyederhanakan masalah di dalam penelitian ini, maka masalah dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti kinerja petugas pemeriksa pajak
2. Terdapat Empat faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:
 - a. Faktor Individu Petugas
 - b. Faktor Budaya Organisasi
 - c. Faktor Pemanfaatan Teknologi informasi
 - d. Faktor Perilaku Kerja petugas Pemeriksa

D. Tujuan Masalah

Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menguji secara empiris ada atau tidaknya pengaruh faktor individu, budaya organisasi, pemanfaatan teknologi informasi terhadap perilaku kerja petugas pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
2. Untuk menguji secara empiris ada atau tidaknya faktor individu, budaya organisasi, pemanfaatan teknologi informasi, dan perilaku terhadap kinerja petugas pemeriksa pemeriksa pajak.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan memberikan manfaat untuk :

1. Pengembangan dunia ilmu pengetahuan dalam rangka menambah pemahaman dan wawasan
2. Bahan pertimbangan dan evaluasi terhadap peningkatan efisiensi, efektifitas serta produktivitas baik dalam arti kantor maupun personalnya, yang pada akhirnya bertujuan untuk peningkatan penerimaan pajak.
3. Bermanfaat dalam memberi masukan dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja pegawai di dalam kantor.