

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem perpajakan yang dianut di Indonesia saat ini adalah *self assessment system*, dimana wajib pajak orang pribadi maupun badan yang telah memenuhi persyaratan subyektif dan obyektif sebagai wajib pajak berkewajiban untuk menghitung sendiri, menyetorkan dan melaporkan kewajiban perpajakannya ke kantor pelayanan pajak dimana wajib pajak tersebut terdaftar. Dinamisnya peraturan perpajakan yang ada saat ini masih membuat para Wajib Pajak kesulitan dalam memenuhi segala kewajiban dan hak perpajakannya. Seiring dengan proses reformasi birokrasi yang digiatkan oleh Pemerintah saat ini dan selaku otoritas perpajakan di Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak dibawah Kementerian Keuangan mulai berbenah diri dengan memodernisasikan seluruh organisasinya untuk terwujudnya tata kelola Pemerintah yang baik dan sekaligus untuk mengamankan penerimaan Negara melalui pajak.

Priska (2012) menyebutkan bahwa reformasi ini ditandai dengan mengimplementasikan program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional. Program ini dilakukan untuk mencapai empat sasaran utama. Pertama, optimalisasi penerimaan yang berkeadilan yaitu perluasan *tax base*, minimalisasi *tax gap* dan stimulus fiskal. Kedua, peningkatan kepatuhan sukarela yaitu melalui pemberian pelayanan prima dan penegakkan hukum yang konsisten. Ketiga, efisiensi administrasi, yaitu penerapan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi tepat guna. Terakhir, menciptakan citra atau *image* yang baik dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat yang tinggi melalui kualitas

dan kuantitas SDM yang profesional, budaya organisasi yang kondusif dan pelaksanaan *good governance*.

Model baru yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yakni diberlakukannya Kepmenkeu Nomor 98/KMK.01/2006 sebagaimana telah dirubah terakhir dengan Keputusan Menteri Keuangan No.68/PMK.01/2008 tentang *Account Representative* pada kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern, yang sebelumnya terdapat banyak seksi-seksi terkait untuk urusan PPh orang pribadi mengharuskan datang ke seksi PPh orang pribadi, untuk urusan PPN wajib pajak harus datang ke seksi PPN dan lain sebagainya. *Account representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern yang mempunyai tugas antara lain adalah melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan dari wajib pajak dan memberikan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak terkait. Dalam tugasnya para *Account Representative* (AR) tersebut bertanggung jawab kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi sebagai atasannya. Dengan kata lain atau bisa dikatakan seorang *Account Representative* (AR) adalah sebagai mitra wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Sehingga, diharapkan mampu mencapai target penerimaan pajak sesuai dengan yang telah ditentukan.

Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak, maka fiskus dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan prima sesuai dengan surat edaran direktur jenderal pajak nomor: SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima direktur jenderal pajak. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan wajib

pajak dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan.

Menurut Napitupulu (2007), kemampuan yang dimiliki oleh petugas *account representative* serta motivasi kerja yang diwujudkan dengan penerapannya secara baik akan lebih mewujudkan kinerja yang optimal sehingga pada akhirnya diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak selaku penerima jasa pelayanan. Selain itu, Cahyani (2007) memberikan pendapatnya terkait profesionalisme yang dimiliki oleh fiskus dapat mempengaruhi kinerja fiskus, dimana profesionalisme sebagai suatu sikap dan perilaku seseorang dalam melakukan profesi tertentu. Seseorang yang profesional selain memiliki keahlian dan kecakapan teknis juga harus mempunyai nilai-nilai profesionalisme. Nilai-nilai profesionalisme merupakan kombinasi atau gabungan dari integritas, disiplin, dan kompetensi. Integritas berkaitan dengan kualitas moral yang dituntut dari setiap aparat pajak yaitu jujur dan bersih dari tindakan-tindakan tercela senantiasa mengutamakan kepentingan Negara. Disiplin berkaitan dengan ketaatan baik ketaatan terhadap berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun ketaatan terhadap kerangka waktu yang telah ditetapkan. Kompetensi berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan atau penguasaan atas bidang tugas masing-masing. Nilai-nilai kompetensi menuntut setiap aparat pajak harus benar-benar menguasai bidang tugasnya serta mampu melaksanakan tugasnya dengan benar, efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Masalah yang dihadapi saat ini tingkat korupsi di Indonesia bukannya semakin berkurang justru sebaliknya, malah semakin meningkat. Fenomena yang terjadi akhir-akhir ini adalah kasus pajak, kasus penyuapan, kasus

penggelapan dana dan berbagai kasus lainnya di sektor pemerintah maupun sektor swasta. Seperti diketahui, kasus pegawai pajak nakal terus menjamur setelah Gayus Tambunan terbukti bersalah dan dihukum 6 tahun dan didenda Rp. 1 Miliar, ada lagi kasus – kasus lainnya seperti Dhana widyatmika yang divonis 7 tahun penjara. Bahkan baru-baru ini pegawai pajak berinisial PR tertangkap tangan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) di stasiun Gambir (Media Indonesia, 24/04/2013). Melihat fenomena yang terjadi menambah sederet catatan mafia pajak yang ada dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini menjadi cambuk bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mampu memperbaiki *image* negatif yang tercipta di mata masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Salah satunya seperti penelitian yang dilakukan oleh Napitupulu (2007), dengan pendekatan kuantitatif, menyatakan bahwa kemampuan dan motivasi kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak.

Sementara itu, kondisi nyata yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sunarto (2010) yang berjudul *Evaluasi Kinerja Kantor-Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) di Pulau Jawa*. Penelitian tersebut menganalisis Kinerja Kantor-Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) di Pulau Jawa yang berjumlah 157 KPP dengan menggunakan *Data Envelopment Analysis (DEA)*, yang menggunakan variabel *input* dan *output*. Adapun enam variabel *input* yang digunakan meliputi jumlah pegawai, jumlah anggaran, jumlah wajib pajak orang pribadi, wajib pajak badan, jumlah pengusaha kena pajak, dan jumlah Nomor Objek Pajak Bumi dan Bangunan. Untuk variabel *output* yang digunakan ada tujuh, antara lain: total penerimaan pajak, jumlah SPT tahunan orang pribadi,

jumlah SPT tahunan badan, jumlah SPT Masa PPN, jumlah SPPT dilunasi, jumlah pemeriksaan dan jumlah wajib pajak ekstensifikasi. Hasil penelitian tersebut menemukan sejumlah 47 KPP Pratama yang efisien dan 114 KPP Pratama berada pada tingkat *inefisiensi* dengan nilai prosentase yang cukup variatif dengan rentang 25% sampai dengan 100%. Faktanya KPP Pratama Pamekasan memiliki skor efisiensi yaitu 73,19% dan KPP Pratama Bangkalan memiliki skor efisiensi terendah sebesar 25,98%. Hal ini menunjukkan bahwa kedua KPP Pratama tersebut termasuk dalam kategori *inefisiensi* yang berada dinaungan Kanwil DJP Jawa Timur II. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kemampuan profesional dan motivasi kerja terhadap kinerja *account representative* dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalahnya adalah:

1. Apakah kemampuan profesional berpengaruh terhadap kinerja *account representative*?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja *account representative*?
3. Apakah kemampuan profesional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?
5. Apakah kinerja *account representative* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu hanya menguji pengaruh kemampuan profesional, motivasi kerja terhadap kinerja *account representative* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Ruang lingkup penelitian ini mengambil pegawai DJP yaitu *account representative* yang seluruhnya bekerja di KPP Pratama Bangkalan dan KPP Pratama Pamekasan sebagai obyek.

1.4. Tujuan penelitian

Setelah memperhatikan pokok rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji:

1. Pengaruh kemampuan profesional terhadap kinerja *account representative*.
2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja *account representative*.
3. Pengaruh kemampuan profesional terhadap kualitas pelayanan.
4. Pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan.
5. Pengaruh kinerja *account representative* terhadap kualitas pelayanan.

1.5. Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak, sebagai kontribusi pemikiran untuk mengevaluasi serta memaksimalkan kinerja *account representative* dalam menunjang tugas dan fungsinya.
2. Bagi *account representative*, sebagai kontribusi kepada Account Representatif guna meningkatkan kinerjanya di Kantor Pelayanan Pajak.

3. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat lebih memperluas wawasan berpikir serta memperdalam pemahaman terhadap ilmu yang diperoleh selama studi.
4. Bagi akademisi, khususnya di perguruan tinggi diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah informasi dan pengetahuan terapan sekaligus menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian ini.