

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu tujuan negara Indonesia yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 adalah meningkatkan kesejahteraan rakyat dan menciptakan kemakmuran yang berasaskan keadilan sosial. Adapun jalan untuk mencapai tujuan luhur tersebut adalah melalui pembangunan, sedangkan dalam melakukan pembangunan tentu membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Negara Indonesia memiliki beberapa sumber penerimaan di antaranya adalah penerimaan dari sektor pajak, kekayaan alam, bea dan cukai, retribusi, iuran, sumbangan, laba dari Badan Usaha Milik Negara, dan sumber-sumber lainnya.

Salah satu sumber penerimaan terbesar negara Indonesia adalah melalui sektor pajak. Pajak telah terbukti menjadi sumber utama dalam APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari perbandingan penerimaan negara dari sektor perpajakan dengan penerimaan negara dari sektor bukan pajak yang tertuang dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Penerimaan Dalam Negeri Tahun Anggaran 2005-2010

(dalam milyar rupiah)

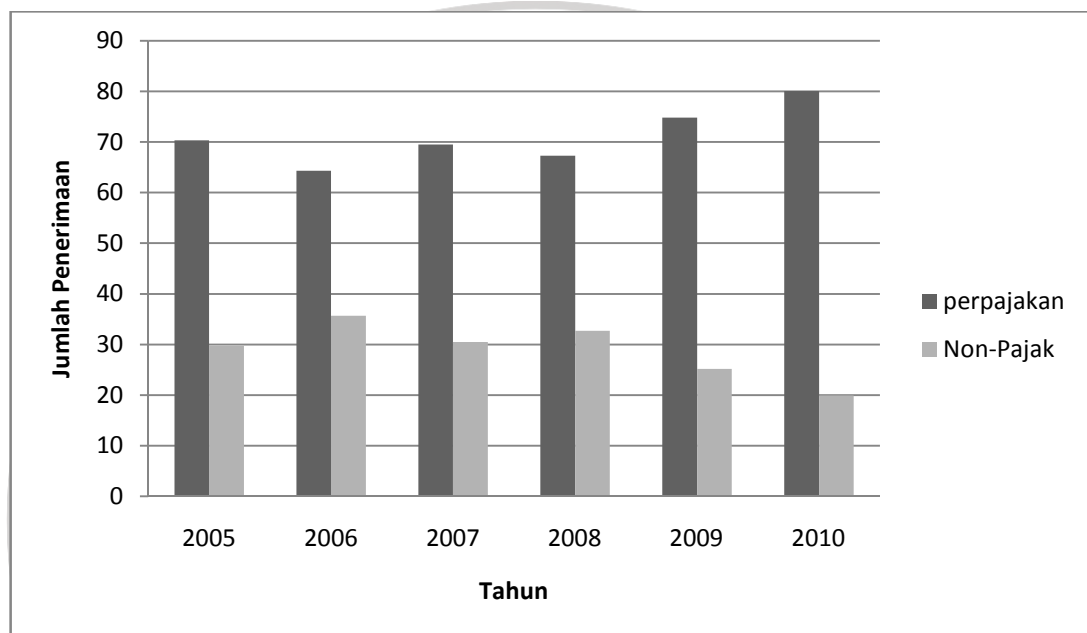
No.	Tahun Anggaran	Perpajakan		Bukan Pajak		Jumlah	
		Nilai	(%)	Nilai	(%)	Nilai	(%)
1	2005	347.031,1	70,3	146.888,3	29,7	493.919,4	100,0
2	2006	409.203,0	64,3	226.950,1	35,7	636.153,1	100,0
3	2007	490.988,6	69,5	215.119,7	30,5	706.108,3	100,0
4	2008*	658.700,8	67,3	320.604,6	32,7	979.305,4	100,0
5	2009**	652.121,8	74,8	219.518,3	25,2	871.640,1	100,0
6	2010***	729.165,2	80,1	180.889,1	19,9	910.054,3	100,0

Sumber : Marihot P. Siahaan (2010:23)

Keterangan :

- * Berdasarkan Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) Tahun 2008
- ** Data RAPBN-P Tahun 2009
- *** Data RAPBN Tahun 2010

Agar lebih jelas lagi mengenai perbandingan penerimaan negara dari sektor perpajakan dan bukan pajak, maka dapat dilihat pada Grafik 1.1.



Grafik 1.1
Persentase Penerimaan Dalam Negeri Tahun Anggaran 2005-2010

Berdasarkan Tabel 1.1 dan Grafik 1.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa kontribusi sektor pajak terhadap penerimaan negara setiap tahunnya selalu lebih besar dibandingkan dengan penerimaan dari sektor bukan pajak. Menurut Marihot P. Siahaan (2010:23), hal ini membuat pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, baik dengan usaha intensifikasi maupun ekstensifikasi pajak.

Pajak itu sendiri merupakan kontribusi wajib bagi orang pribadi maupun badan kepada negara, diatur berdasarkan undang-undang, bersifat memaksa, dan

digunakan untuk keperluan negara guna mencapai kesejahteraan rakyat melalui pembangunan. Hal tersebut didasarkan pada pengertian pajak yang dijelaskan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH (dalam Mardiasmo, 2003:1) :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Pada dasarnya pajak merupakan peralihan sebagian kekayaan dari masyarakat kepada negara yang diatur oleh undang-undang pajak, adapun kekayaan tersebut berupa uang dan bukan barang.

Terdapat dua pihak yang saling berinteraksi dalam pemungutan pajak, yaitu pihak penarik atau pemungut pajak dan pihak wajib pajak. Dalam hukum pajak, dengan tegas dinyatakan bahwa yang memiliki hak untuk memungut pajak adalah negara melalui pemerintah. Hukum pajak itu sendiri merupakan suatu kumpulan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai pemungut pajak dengan rakyat sebagai pembayar pajak (Bohari dalam Erly Suandy, 2009:17). Adapun pemerintah sebagai penarik pajak pada dasarnya adalah institusi negara yang diberi kewenangan untuk mengelola penerimaan pajak serta bertugas untuk memberikan pelayanan, penyuluhan, pengawasan, pemeriksaan, penagihan pajak dan penegakan hukum terhadap wajib pajak dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Pemerintah di Indonesia terbagi menjadi dua (desentralisasi), yaitu pemerintah pusat dan pemerintah daerah, oleh karena itu institusi negara yang mengelola perpajakan juga terbagi dua, yaitu institusi pemerintah pusat dan institusi pemerintah daerah. Institusi pemerintah pusat untuk mengelola semua

jenis pajak pusat diserahkan kepada Kementerian Keuangan, secara khusus kepada Direktorat Jenderal Pajak dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Adapun institusi pemerintah daerah yang mengelola berbagai jenis pajak daerah adalah instansi yang ditetapkan oleh kepala daerah mengelola pajak daerah (antara lain: Dinas Pendapatan Daerah, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Kekayaan dan Aset Daerah, Badan Pengelola Keuangan dan Kekayaan Daerah, serta Kantor Pelayanan Pajak Daerah).

Direktorat Jenderal Pajak mengelola enam jenis pajak pusat, diantaranya adalah Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Materai, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Sedangkan dalam pelaksanaan sehari-hari tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Pajak dilaksanakan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

Tugas mulia administrasi perpajakan salah satunya diemban oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama, adapun untuk lebih mengkerucutkan pembahasan maka penulis memilih objek pembahasan yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pratama Cimahi.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pratama Cimahi, merupakan penggabungan dari tiga unit kantor yakni Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), dan Kantor Pemeriksaan dan Penyelidikan (Karipka) yang semula memiliki kantor yang terpisah, dilebur

menjadi satu dan memiliki fungsi penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, dan penagihan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi di lebur ke dalam 3 wilayah yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi. Dengan struktur organisasi yang sama dengan struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak (WP) Besar, hanya saja berbeda pada penambahan satu seksi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama yaitu seksi Ekstensifikasi Perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi beralamat di Jl. Amir Mahmud No. 574, Kota Cimahi. Jumlah pegawai yang tercatat saat ini (Juni 2011) adalah sebanyak 83 orang (termasuk kepala kantor dan kepala seksi). Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi dipimpin oleh seorang Kepala Kantor, adapun seksi-seksi yang menjadi penggerak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, dibagi menjadi sebagai berikut:

1. Sub Bagian Umum,
2. Seksi Pengolahan Data Informasi (PDI),
3. Seksi Pelayanan,
4. Seksi Ekstensifikasi,
5. Seksi Penagihan,
6. Seksi Pemeriksaan,
7. Fungsional Pemeriksa
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (WASKON) I,
9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (WASKON) II,
10. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (WASKON) III, dan
11. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (WASKON) IV.

Sumber : KPP Pratama Cimahi

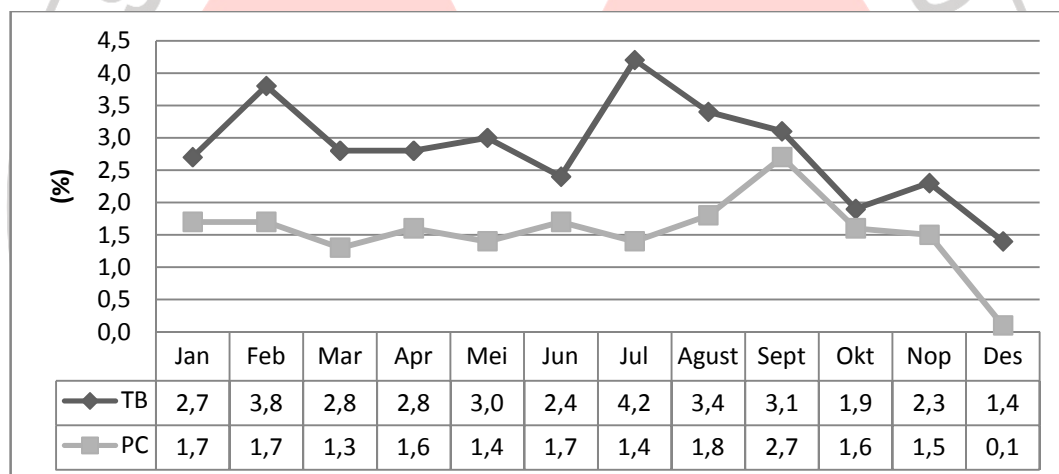
Masing-masing unit menjalankan tugas sesuai fungsi dan jabatan masing-masing serta dituntut untuk memiliki kinerja yang baik mengingat pentingnya sektor pajak bagi pemerintah. Kinerja yang baik dari setiap unit atau seksi tentu tidak lepas dari kontribusi pegawai yang menggerakkan unit tersebut karena tanpa adanya kinerja yang baik dari pegawai maka kontribusi suatu unit pada lembaga akan lemah dan mempengaruhi kinerja lembaga itu sendiri. Hal ini sesuai dengan pemaparan Moehariono yang tersaji dalam Gambar 1.1.



Gambar 1.1
Pengaruh Kinerja Individu dan Kelompok terhadap Kinerja Organisasi
 Moehariono (2009:99)

Selaras dengan yang digambarkan oleh Moehariono, Ati Cahayani (2005:89) pun menjelaskan bahwa “kinerja seorang pegawai adalah hal penting, sekaligus menentukan efektif tidaknya kinerja di suatu perusahaan”. Apabila kinerja pegawai tidak baik, maka kinerja perusahaan pun – secara otomatis– tidak baik, begitu pun sebaliknya. Adapun menurut Veitzal Riva’i (2005:13) menyatakan bahwa “kinerja pegawai yang tinggi diharapkan dapat memberi sumbangan yang sangat berarti bagi kinerja dan kemajuan perusahaan”. Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut, jelas bahwa kinerja pegawai sangat besar sumbangsuhnya bagi perusahaan.

Fenomena rendahnya kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi salah satunya dapat dilihat berdasarkan data mengenai kedisiplinan pegawai, yaitu data mengenai jumlah kasus keterlambatan dan pulang lebih cepat dari waktu yang ditentukan, menggambarkan bahwa kurang maksimalnya kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi dapat dilihat pada jumlah keterlambatan hadir pada jam yang telah ditentukan serta pulang lebih cepat yang setiap bulannya kasus-kasus tersebut selalu saja terjadi, sehingga penggunaan waktu bekerja di kantor berkurang dan tidak optimal, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Grafik 1.2.



Grafik 1.2

Rekapitulasi Data kasus terlambat hadir & Pulang Cepat pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi Bulan Januari-Desember 2010 (dalam %)

Sumber : KPP Pratama Cimahi

Selain data mengenai kedisiplinan pegawai, fenomena rendahnya kinerja pegawai juga dapat dilihat berdasarkan hasil pengamatan ketika penulis melaksanakan program internship selama tiga bulan (Oktober- Desember 2010) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, yakni pada akhir tahun ketika dilakukan

perekaman data, terdapat beberapa file uraian penelitian yang diajukan oleh wajib pajak dan belum dirampungkan.

Kedua fenomena yang menunjukkan rendahnya kinerja pegawai memberikan pengaruh yang tidak dapat dibiarkan begitu saja oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi karena akan mempengaruhi secara langsung pada realisasi target penerimaan pajak. Adapun data mengenai realisasi target penerimaan pajak tahun 2008-2010 tersaji dalam Tabel 1.2.

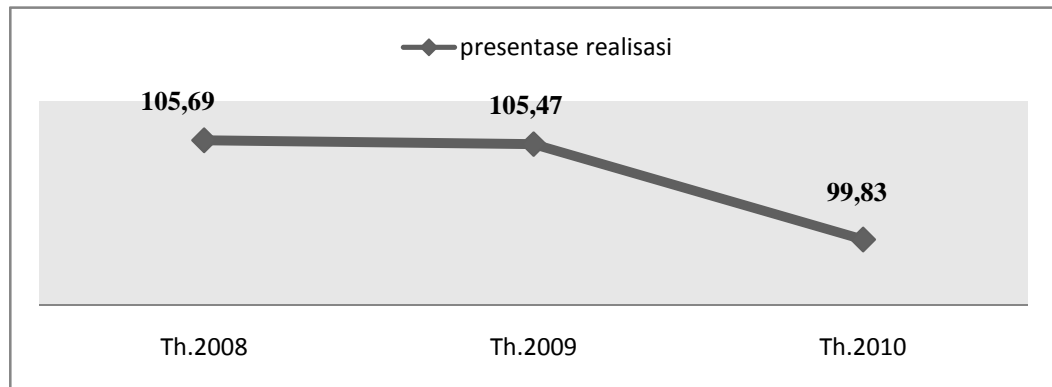
Tabel 1.2
Pencapaian Target Penerimaan Pajak KPP Pratama Cimahi Periode 2008-2010

Tahun	Target	Realisasi	(%)
2008	Rp. 409.800.802.897,-	Rp. 433.115.650.634,-	105,69
2009	Rp. 432.122.296.916,-	Rp. 455.740.014.496,-	105,47
2010	Rp. 564.617.974.457,-	Rp. 563.675.451.905,-	99,833

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat ditarik suatu penjelasan bahwa realisasi pencapaian target penerimaan pajak dari tahun 2008 sampai tahun 2010 mengalami penurunan. Lebih rinci lagi bahwa pada tahun 2008 jumlah realisasi penerimaan pajak terhimpun sebesar Rp. 433.115.650.634,- dengan persentase realisasi terhadap target sebesar 105,69 %. Pada tahun 2009, target penerimaan pajak ditingkatkan, dan realisasi penerimaan pajak yang diterima melebihi target yang ditetapkan, akan tetapi apabila membandingkan presentase pencapaian target penerimaan pajak antara tahun 2008 dengan tahun 2009 menunjukkan penurunan 0,22 % dengan angka penerimaan Rp. 455.740.014.496,-. Hingga tahun 2010 tercatat angka persentase realisasi target penerimaan pajak sebesar 99,83 %.

Secara nominal, penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi mengalami peningkatan, sedangkan presentasi realisasi terhadap target apabila membandingkan tahun 2008 - 2010 mengalami penurunan yang dapat dilihat pada Grafik 1.3.



Grafik 1.3
Realisasi Target Penerimaan Pajak KPP Pratama Cimahi Periode 2008-2010

Grafik 1.2 menggambarkan terjadinya penurunan terhadap presentase realisasi pencapaian target penerimaan pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa rendahnya kinerja pegawai mengakibatkan penurunan realisasi target penerimaan pajak, diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kasi Ekstensifikasi Perpajakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, Bapak Susanto, yang menjelaskan bahwa ketika kinerja pegawai baik, maka setiap seksi akan menunjukkan performa yang maksimal yang pada akhirnya akan menentukan tingkat pencapaian penerimaan pajak. Penurunan presentase penerimaan pajak dibandingkan dengan target yang dicanangkan adalah merupakan suatu masalah yang tidak dapat dibiarkan begitu saja tanpa adanya evaluasi guna perbaikan untuk tahun-tahun yang akan datang.

Secara teoritis ada beberapa hal yang mempengaruhi kinerja pegawai, model *partner-lawyer* (Donnelly, Gibson & Ivancevich dalam Veitzal Riva'i, 2005:16) menjelaskan bahwa kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor : (a)harapan mengenai imbalan, (b)dorongan, (c)kemampuan; kebutuhan dan sifat, (d)persepsi terhadap tugas, (e)imbalan internal dan eksternal, (f)persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan. Adapun Gouzali Saydam (2005:377) menyatakan bahwa “kemerosotan prestasi kerja disebabkan oleh berbagai faktor namun yang paling mendominasinya adalah kehilangan gairah dan semangat untuk bekerja”.

Berdasarkan hasil wawancara (Narasumber : Kasi Ekstensifikasi Perpajakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, Bapak Susanto), diperoleh gambaran mengenai hal-hal yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya adalah kepuasan kerja dan motivasi. Menurut Bapak Susanto, perbedaan grade gaji yang didapatkan oleh pegawai jika dibandingkan dengan intern maupun ektern Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan sehingga kepuasan pegawai terhadap gaji menjadi kurang akan tetapi walaupun begitu sangat jarang pegawai yang menyuarakan ketidakpuasan mereka.

Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi merupakan pegawai yang berada pada lingkungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia sehingga merupakan Pegawai Negeri Sipil, ketika target yang ditetapkan tidak tercapai maka tidak akan mengurangi gaji pokok yang akan didapatkan sehingga motivasi untuk mencapai target yang ditetapkan menjadi berkurang dan mempengaruhi

pada performa sehari-hari. Oleh karena itu, dua faktor yang dominan mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi adalah kepuasan kerja dan motivasi.

Masalah rendahnya kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi tidak boleh dibiarkan berlarut-larut sehingga dikhawatirkan akan menyebabkan penurunan penerimaan pajak untuk tahun selanjutnya. Pemaparan di atas, menjadi suatu dasar ataupun latar belakang untuk melakukan penelitian mengenai kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan motivasi. Oleh karena itu, judul penelitian yang akan dilakukan adalah :

“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi (Studi Kasus terhadap Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi)”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi

Sebuah lembaga, bekerja melalui suatu sistem yang saling berhubungan satu sama lain guna mencapai tujuan. Dalam pencapaian tujuan, sumber daya manusia adalah unsur yang penting, karena mereka yang menggerakkan sistem tersebut bahkan sebuah mesin pun tidak dapat bekerja apabila belum difungsikan oleh manusia.

Sebagai unsur yang paling penting dalam pencapaian tujuan, tentu sumber daya manusia harus mendapatkan perhatian khusus agar kinerja mereka stabil atau meningkat sehingga memudahkan pencapaian tujuan. Kinerja itu sendiri merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. (Moehariono, 2009:60)

Adapun masalah, merupakan akibat dari terjadinya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Setiap lembaga maupun perusahaan pasti memiliki harapan bahwa tujuan yang dicanangkan akan tercapai dengan hasil yang sesuai dengan target dan melalui proses yang baik, di sisi lain individu yang bekerja pada perusahaan pun memiliki harapan mengenai apa yang akan mereka dapatkan dari perusahaan sehingga apabila terjadi harmonisasi pergerakan diantara keduanya maka tujuan akan tercapai dengan mudah.

Pada kenyataannya di lapangan akan selalu ditemukan kesenjangan antara harapan dan kenyataan, seperti yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi dimana berdasarkan data hasil pra penelitian (Juni 2011) dan keadaan dilapangan yang digambarkan melalui data realisasi target penerimaan pajak, data kehadiran pegawai dan hasil wawancara terdapat kesenjangan antara harapan pegawai terhadap gaji dan kenyataan di lapangan serta dorongan pegawai untuk menyelesaikan tugas kurang optimal sehingga berpengaruh terhadap realisasi target penerimaan pajak.

Sebuah masalah tentu tidak terjadi begitu saja, ada faktor yang menyebabkan terjadinya masalah tersebut, berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa untuk pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi, faktor yang bermasalah adalah pada kepuasan kerja dan motivasi.

1.2.2 Rumusan Masalah

Ruang lingkup permasalahan penelitian ini akan dibatasi dalam bentuk rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi?
2. Bagaimana gambaran tingkat motivasi pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi?
3. Bagaimana gambaran tingkat kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi?
4. Adakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi?
5. Adakah pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi?
6. Adakah pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.
2. Untuk mengetahui gambaran tingkat motivasi pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.
3. Untuk mengetahui gambaran tingkat kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.
5. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.
6. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, penulis mengharapkan kegunaan atau manfaat, diantaranya:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia serta

membandingkan antara teori yang didapat dalam kuliah dengan realisasi teori tersebut.

2. Kegunaan praktis

- Bagi lembaga terkait

Bagi lembaga yang terkait, penulis mengharapkan agar hasil dari penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi ke arah yang lebih baik lagi serta dapat dijadikan masukan guna meningkatkan kepuasan kerja, motivasi dan kinerja pegawai khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.

- Bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri, dengan melakukan suatu penelitian maka diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran langsung mengenai manajemen sumber daya manusia dalam sebuah lembaga serta praktik di lapangan untuk mengetahui bagaimana suatu teori diaplikasikan dan direalisasikan dalam suatu lembaga atau instansi.

- Bagi Pihak lain

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis mengharapkan tentu saja bukan hanya berguna bagi penulis sendiri tetapi pihak lain guna menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian dengan topik yang sama dengan masalah yang penulis angkat.