



## BAB I

### PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan Nasional yang dilaksanakan di Indonesia pada dasarnya diselenggarakan oleh masyarakat bersama pemerintah bertujuan untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur. Pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bahan bakar minyak (BBM), pembayaran para pegawai negara dan pembangunan fasilitas publik semua dibiayai dari pajak. Semakin banyak pajak yang dipungut maka semakin banyak fasilitas dan infrastruktur yang dibangun. Karena itu, pajak merupakan ujung tombak pembangunan sebuah negara. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional (Muhammad Iqbal 2015).

Pembiayaan pemerintah dan pembangunan merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang berasal dari penerimaan pajak. Sesuai dengan fungsinya yaitu *budgetair*, penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama dalam APBN. (Wiyoso Hadi 2012) menyatakan bahwa hampir 70% dana APBN berasal dari penerimaan pajak. Lembaga pemerintah yang mengelola perpajakan negara Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu direktorat jenderal yang berada di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar pada segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



reformasi perpajakan dari waktu ke waktu. Menurut Rangga Patria Syahputra (2012:18) Reformasi dan modernisasi telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna memperbaiki sistem kinerja dan meningkatkan rasio penerimaan negara dari sektor pajak. Fase pertama dari reformasi dilaksanakan dari tahun 2002 hingga 2009. Perubahan ini merupakan bagian dari Reformasi Birokrasi dibawah Kementerian Keuangan dan berfokus kepada menciptakan organisasi kinerja.

Esther Yahannah (2012:16) mengatakan bahwa Berlangsungnya sistem modernisasi perpajakan dalam lingkungan Direktorat Jendral Pajak merupakan salah satu wujud nyata reformasi birokrasi. Guna mendukung langkah reformasi birokrasi ini, pelayanan prima tentu sangat diperlukan agar penerimaan Negara yang bersumber dari pajak dapat ditingkatkan. Salah satu bentuk upaya untuk mendukung langkah reformasi tersebut adalah dengan diberlakukannya *Account Representative* (AR) pajak sejak tahun 2002 di Indonesia.

Menuut Angga Rachmanto (2011:3) Pencapaian target penerimaan merupakan salah satu indikator kinerja pegawai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang menerapkan sistem administrasi modern. Jumlah penerimaan Negara dari sektor pajak selama tahun 2011-2014 (dalam miliar rupiah) terus mengalami peningkatan setiap tahunnya meskipun tidak terlalu signifikan. Rincian sumber penerimaan pajak selama tahun 2011 sebesar Rp 3.718.725, tahun 2012 sebesar Rp 4.174.565, tahun 2013 sebesar Rp 4.845.744, tahun 2014 sebesar Rp 5.483.976.( [www.bppk.kemenkeu.go.id](http://www.bppk.kemenkeu.go.id).)

Dalam hal ini, setiap *Account Representative* membuat rencana kerja dan dibebankan target penerimaan yang disusun berdasarkan prognosa penerimaan pajak. Dengan demikian, apabila realisasi penerimaan pajak untuk setiap jenis pajak seperti PPh, PPN, PBB, BPHTP, dan Bea

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Materai mampu mencapai rencana yang telah ditetapkan, maka hal ini dapat dijadikan indikasi awal bahwa tidak terjadi masalah pada kinerja pegawai *Account Representative* di kantor pajak tersebut. Oleh karena itu agar efektivitas penerimaan pajak dapat tercapai, maka setiap *Account Representative* harus memiliki kinerja yang baik. Baik dalam hal kuantitas dan kualitas pekerjaannya maupun dalam sikap, perilaku dan keahliannya dalam bekerja.

Devyanti Silitonga (2012:4) Pentingnya meningkatkan kinerja *Account Representative* sehingga dalam menjalankan tugasnya sehari-hari terhadap Wajib Pajak yang telah dipercayakan kepadanya untuk diawasi dan dibina tidak mendapati keadaan dimana *Account Representative* tidak bisa menjawab dan atau salah menjawab apabila ditanyakan oleh Wajib Pajak. Jika hal ini berlanjut terjadi maka Wajib Pajak akan kehilangan kepercayaannya terhadap *Account Representative* nya dan hal ini akan berpengaruh juga terhadap citra DJP di mata masyarakat. Penurunan kinerja *Account Representative* akan berpengaruh secara langsung terhadap kinerja Fungsional Pemeriksa dalam melakukan kegiatan pemeriksaan yang menjadi sarana utama dalam pengujian kepatuhan Wajib Pajak.

Seorang *Account Representative* diharapkan dapat memberikan fungsi pelayanan dan pengawasan secara profesional, sehingga kepuasan Wajib Pajak akan meningkat, dan kepatuhan sukarela wajib pajak pun dapat ditingkatkan. Melalui fungsi pengawasan dan pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya, seorang *Account Representative* akan menjadi partner bagi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Seperti yang sudah kita ketahui bersama bahwa kinerja *Account Representative* merupakan komponen penting yang menentukan kesuksesan pencapaian target penerimaan pajak karena sistem

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



*Account Representative* (AR) pajak adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak. Selain itu *Account Representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan Negara di bidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak; yang diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 sebagaimana yang telah diubah dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/kMK.01/2006. dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan pengarahan secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada *Account Representative* (AR) tersebut.

Novriany (2012:4) Setiap *Account Representative* (AR) pajak melayani beberapa wajib pajak yang harus diawasi dan diarahkan. Penugasan *Account Representative* (AR) pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme area pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus. Mereka harus memiliki pengetahuan perpajakan yang baik, bersikap proaktif dan dapat melayani wajib pajak dengan baik. Dalam proses itulah seseorang *Account Representative* dapat dilihat bagaimana kinerjanya.

Kinerja *Account Representative* yang baik dan prima dalam memberi pelayanan dan informasi bagi wajib pajak akan meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak terkait pemenuhan kewajiban pajaknya sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak tiap tahunnya. Oleh sebab itu seorang *Account Representative* harus diberikan pembekalan yang matang supaya kinerja sesuai dengan standart yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP). Apalah arti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



ilmu tanpa tanpa pengamalan, yang ada akan lupa karena tidak dipraktek kan dalam sehari-hari. ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

Menurut Mangkunegara (2013:67) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk itu kinerja *Account representative* dipengaruhi oleh kompetensi dan independensi sesuai ketentuan Standart Operating Prosedur dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PM.3/2007.

Menurut Emyah (2009:21) kompetensi dapat dikembangkan dengan pembinaan, pelatihan dan motivasi kerja yang dimiliki. Peningkatan kemampuan kerja dilakukan dengan upaya peningkatan aspek-aspek yang mendasari unsur tersebut yakni pengetahuan dan keterampilan kerja individu serta peningkatan motivasi kerja dilakukan dengan cara membina sikap mental individu serta situasi/lingkungan yang mendorong timbulnya kemauan kerja individu. Oleh karena itu diperlukan *Account Representative* yang memiliki kompetensi yang tinggi, karena kompetensi akan dapat mendukung peningkatan prestasi kinerja *Account Representative*.

Menurut Bob Hari Wirdana (2009:6) variabel lainnya yang mempengaruhi Kinerja *Account Representative* adalah Independensi. *Account Representative* yang memiliki integritas, kejujuran, komitmen dan sinergi dengan komponen lainnya di KPP Pratama dalam menjalankan kode etik serta dengan tidak adanya paksaan pihak-pihak tertentu untuk melakukan pelanggaran kode etik dan aturan yang berlaku maka *Account Representative* akan mampu menentukan potensi pajak yang sebenar-benarnya berdasarkan peraturan yang berlaku. Untuk itu sikap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



independensi diperlukan juga agar kinerja *Account Representative* dapat terpenuhi sepenuhnya.

Namun pada kenyataannya terjadi kesenjangan antara kinerja yang diharapkan dengan yang dihasilkan. Masih banyaknya tingkat efisiensi dalam pelaksanaan tugas merupakan bukti nyata kompetensi dan independensi yang masih rendah. *Account Representative* yang kurang profesional dan kurang memiliki kesadaran cenderung melakukan penyalahgunaan wewenang atau penyalahgunaan keuangan Negara ([www.bkn.go.id](http://www.bkn.go.id).2004).

Berdasarkan uraian diatas, menarik apabila peneliti meninjau terkait kinerja pegawai pajak sebagai ujung tombak dari Direktorat Jenderal Pajak. Untuk itu peneliti mengadakan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter. Alasan peneliti melakukan penelitian di KPP Pratama Jakarta Sunter adalah karena KPP Pratama Jakarta Sunter merupakan KPP yang memperoleh penghargaan sebagai Kantor Pelayanan Pajak dengan pelayanan terbaik kepada wajib pajak pada tahun 2012 dan 2014.

Oleh karena itu peneliti bermaksud untuk meneliti apakah kompetensi, Independensi dapat mempengaruhi kinerja dari *Account Representative* di KPP Pratama Jakarta Sunter. Peneliti memberi judul atas penelitian tersebut “**Persepsi Atas Kompetensi dan Independensi Terhadap Kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter.**”

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah dapat diidentifikasi masalah-masalah yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja



dari pegawai di KPP Pratama Jakarta Sunter. Beberapa fenomena masalah yang teridentifikasi adalah :

- 1) Apakah persepsi atas kompetensi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja *Account Representative* KPP Pratama Jakarta Sunter?
- 2) Apakah persepsi atas Independensi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja *Account Representative* KPP Pratama Jakarta Sunter?
- 3) Apakah persepsi atas kompetensi, dan independensi secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja *Account Representative* KPP Pratama Jakarta Sunter?
- 4) Apakah variabel demografis berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Sunter?
- 5) Apakah latar belakang pribadi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja *Account Representative* KPP Pratama Jakarta Sunter?
- 6) Apakah struktur organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja *Account Representative* KPP Pratama Jakarta Sunter?
- 7) Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja *Account Representative* KPP Pratama Jakarta Sunter?

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan masalah-masalah yang teridentifikasi diatas, juga berdasarkan pada keterbatasan data, konsep-konsep yang akan digunakan terutama keterkaitan antar variabel, hasil penelitian terdahulu, serta desain penelitian yang digunakan, maka penelitian ini dibatasi masalahnya hanya pada tiga masalah utama, yaitu :

- 1) Apakah persepsi atas kompetensi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja *Account Representative* KPP Pratama Jakarta Sunter?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





- 2) Apakah persepsi atas Independensi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja *Account Representative* KPP Pratama Jakarta Sunter?
- 3) Apakah persepsi atas kompetensi dan independensi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja *Account Representative* KPP Pratama Jakarta Sunter?



Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### D. Batasan Penelitian

1. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah seluruh *Account Representative* di KPP Jakarta Pratama Sunter.
2. Metode penelitian yang digunakan adalah kuesioner.

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan penelitian diatas , maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: ”Apakah persepsi atas kompetensi dan independensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter.”

#### F. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dari *Account Representative* di KPP Pratama Jakarta Sunter ini terdapat sasaran yang ingin dicapai, diantaranya adalah :

- 1) Untuk mengetahui apakah persepsi atas kompetensi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja *Account Representative* KPP Pratama Jakarta Sunter.
- 2) Untuk mengetahui apakah persepsi atas independensi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja *Account Representative* KPP Pratama Jakarta Sunter.





- 3) Untuk mengetahui apakah persepsi atas kompetensi dan independensi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Sunter.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**G. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini mengungkapkan mengenai persepsi atas kompetensi dan independensi terhadap kinerja *Account Representative* KPP Pratama Jakarta Sunter.

Oleh karena itu, kiranya penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Bagi Peneliti

Untuk memperoleh gelar sarjana s1 di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

2. Bagi KPP Pratama Jakarta Sunter

Dapat mengetahui apakah persepsi atas kompetensi dan independensi dapat mempengaruhi kinerja *Account Representative* sehingga dapat membantu mengembangkan kualitas kinerja dari *Account Representative* sesuai dengan standart yang ditentukan guna mengoptimalkan penerimaan negara.

3. Bagi peneliti selanjutnya.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya supaya lebih dalam lagi dalam mengkaji informasi yang berhubungan dengan kompetensi dan independensi yang mempengaruhi kinerja *Account Representative*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.