

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Direktorat Jenderal Pajak sebagai satu institusi pemerintah yang bertugas mengumpulkan pajak dari masyarakat yang selanjutnya digunakan untuk membiayai sebagian besar Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) diharapkan mampu memenuhi keinginan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang menghendaki adanya reformasi perpajakan (*tax reform*). Radian sebagaimana dikutip oleh Gunadi (dalam Pandiangan, 2008: 1) menyatakan bahwa reformasi perpajakan pada dasarnya merupakan perbaikan menuju keadaan perpajakan yang lebih baik. Reformasi menuntut perubahan menuju paradigma baru yang dianggap ideal, karena adanya perubahan kehidupan di segala bidang termasuk politik, ekonomi, dan sosial. Dalam hal ini, reformasi perpajakan sebagai bagian dari kebijakan publik sebetulnya paling kurang meliputi dua aspek: (1) formulasi kebijakan dalam bentuk peraturan, dan (2) pelaksanaan dari peraturan itu sendiri.

Salah satu elemen reformasi perpajakan adalah administrasi perpajakan, dimana menurut pendapat Nowak yang dikutip oleh Gunadi (dalam Pandiangan, 2008: 2) dapat diartikan secara sempit dan luas. Secara sempit administrasi perpajakan diartikan sebagai penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban pembayar pajak, baik penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun di tempat wajib pajak. Dalam arti luas, administrasi perpajakan merupakan seperangkat unsur (subsistem) yaitu peraturan perundangan, sarana dan prasarana, dan wajib pajak yang saling berkaitan yang secara bersama-sama menjalankan fungsi dan tugasnya untuk mencapai tujuan tertentu. Sebagai lembaga, administrasi perpajakan merupakan institusi yang mengelola sistem dan melaksanakan proses pemajakan.

Radian sebagaimana disitir oleh Gunadi (dalam Pandiangan, 2008: 3) berpendapat bahwa sumber daya implementasi kebijakan pajak yang terutama adalah personel (sumber daya manusia, termasuk ekspertis) dan

informasi/data. Problem utama di negara berkembang, termasuk Indonesia dalam memobilisasi dana perpajakan adalah bukan pada kebijakan, tetapi lebih pada implementasi. Lebih jauh Gunadi (dalam Pandiangan, 2008: 4) menyatakan bahwa problem personel telah dicoba dijawab melalui rumusan modernisasi administrasi perpajakan. Pembentukan personel atau aparat pajak melalui manajemen SDM yang terus dikembangkan dalam rangka melaksanakan *good governance*. Ini terlihat dari perekrutan pegawai yang ditempatkan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang menerapkan administrasi modern, yakni *Large Taxpayers Office* (LTO), *Medium Taxpayers Office* (MTO), maupun *Small Taxpayers Office* (STO) yang mengacu kepada *fit and proper test*, terlebih lagi diberlakukannya Kode Etik Pegawai yang diawasi oleh Komite Kode Etik.

Selaras dengan pendapat di atas, adalah konsekuensi logis bahwa Direktorat Jenderal Pajak perlu bekerja keras dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya manusia yang ada. Lebih jauh Pandiangan (2008: 7) berpendapat bahwa modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi: (1) restrukturisasi organisasi, (2) penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dan (3) penyempurnaan sumber daya manusia. Pada aspek ketiga tersebut penelitian ini ditekankan.

Dalam upaya mengoptimalkan kinerja pegawainya, maka salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh pihak manajemen adalah masalah kinerja sumber daya manusia (SDM). Kinerja adalah penilaian diri terhadap prestasi kerja yang diperlihatkan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan, dengan indikator: kecepatan, kualitas, layanan, nilai keterampilan interpersonal, mental untuk sukses, terbuka untuk berubah, kreativitas, keterampilan berkomunikasi, inisiatif, dan perencanaan dan organisasi (Furtwengler 2002: 86). Beberapa faktor dapat mempengaruhi kinerja. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah karakteristik pekerjaan, kreativitas, kemandirian, dan kompetensi manajerial.

Sebagai variabel bebas, karakteristik pekerjaan adalah prediktor dari kinerja. Karakteristik pekerjaan adalah dimensi inti pekerjaan yang berisi sifat-sifat tugas yang bersifat khusus yang ada di dalam semua pekerjaan dan dirasakan oleh para pekerja dan dianggap dapat mempengaruhi sikap

dan perilaku pekerja terhadap pekerjaan, yang meliputi aspek variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik (Hackman dan Oldham dalam Munandar, 2001: 357-358).

Variabel bebas kedua yang mempengaruhi kinerja adalah kreativitas. Menurut Guiford (dalam Supriyadi, 1994: 7), kreativitas adalah kemampuan seorang dalam melahirkan sesuatu yang baru, baik berupa gagasan maupun karya nyata yang relatif berbeda dengan sebelumnya dan memungkinkan munculnya penemuan-penemuan baru, dengan indikator: kelancaran (*fluency*), keluwesan (*flexibility*), orisinalitas (*originality*), elaborasi (*elaboration*), dan redefinisi (*redefinition*).

Prediktor ketiga adalah kemandirian. Kemandirian adalah hasrat untuk mengerjakan segala sesuatu bagi diri sendiri dengan indikator: percaya diri, tidak mengharap bantuan orang lain, mau berbuat sendiri, tanggung jawab, ingin berprestasi tinggi, menggunakan pertimbangan rasional dalam memberikan penilaian, mengambil keputusan dan memecahkan masalah, menginginkan rasa bebas, dan selalu mempunyai gagasan baru (Havighurst dalam Mu'tadin, 2008: 34).

Variabel bebas keempat adalah kompetensi. Kompetensi manajerial adalah kompetensi yang berhubungan dengan berbagai kemampuan manajerial yang dibutuhkan dalam menangani tugas-tugas organisasi. Kompetensi ini berkaitan erat dengan kemampuan manajerial yang dapat diukur berdasarkan indikator: kemampuan dalam hal perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan (Stoner, 1994: 7).

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini ditujukan untuk menganalisa kinerja pegawai KPP Tebet ditinjau dari karakteristik pekerjaan, kreativitas, kemandirian, dan kompetensi manajerial. KPP Tebet dipilih sebagai kancha penelitian karena KPP Tebet sejak 12 Juni tahun 2007 telah diubah menjadi organisasi KPP yang modern berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 55/PMK.01/2007 yang menetapkan KPP Jakarta Tebet sebagai KPP Pratama di lingkungan Kantor Wilayah DJP yang ada di pulau Jawa dan Bali. Hal ini penting dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja di masa-masa mendatang, sehingga seluruh pemangku kepentingan mendapat manfaat yang selalu meningkat.

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat hubungan antara karakteristik pekerjaan dengan kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Tebet?
- b. Apakah terdapat hubungan antara kreativitas dengan kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Tebet?
- c. Apakah terdapat hubungan antara kemandirian dengan kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Tebet?
- d. Apakah terdapat hubungan antara kompetensi dengan kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Tebet?

C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki empat tujuan, yaitu:

- a. Mengetahui hubungan antara karakteristik pekerjaan dengan kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Tebet.
- b. Mengetahui hubungan antara kreativitas dengan kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Tebet.
- c. Mengetahui hubungan antara kemandirian dengan kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Tebet.
- d. Mengetahui hubungan antara kompetensi dengan kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Tebet.

2. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan beberapa manfaat untuk berbagai pihak, terutama:

- a. Penulis, dapat menambah ilmu pengetahuan dan mempertajam kemampuan analisis yang terkait dengan masalah-masalah yang berhubungan dengan karakteristik pekerjaan, kreativitas, kemandirian, kompetensi, dan kinerja khususnya pada kasus KPP Pratama Jakarta Tebet.

- b. Perkembangan ilmu pengetahuan, sebagai pemeriksa referensi studi ilmiah mengenai hubungan antara karakteristik pekerjaan, kreativitas, kemandirian, dan kompetensi dengan kinerja pada KPP Pratama.
- c. KPP Pratama Jakarta Tebet, sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

D. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini disusun dalam bentuk tesis dengan sistematika penyajian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan dan signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan teori-teori sesuai variabel penelitian. Teori-teori yang dibahas yaitu karakteristik pekerjaan, kreativitas, kemandirian, kompetensi, dan kinerja, serta tinjauan atas teori administrasi perpajakan. Selain itu, juga disajikan model analisis, operasionalisasi konsep, hipotesis dan metode penelitian. Metode penelitian mencakup: pendekatan penelitian, tipe penelitian, populasi dan pengambilan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan struktur organisasi, tugas, karakteristik, struktur organisasi KPP Pratama Jakarta Tebet, profil KPP Pratama Jakarta Tebet, visi, misi, nilai-nilai acuan, wilayah kerja KPP Pratama Jakarta Tebet.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini antara lain diuraikan gambaran umum objek penelitian. Selain itu, dalam bab ini juga diuraikan hasil penelitian berdasarkan pengolahan data mengenai hubungan antara

karakteristik pekerjaan, kreativitas, kemandirian, kompetensi dengan kinerja pegawai KPP Pratama Jakarta Tebet.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan atas materi yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan saran-saran sesuai hasil penelitian

