

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Reformasi yang digulirkan sejak tahun 2002 dengan menerapkan sistem modernisasi perpajakan terutama menuju pelayanan dan pengawasan pajak yang prima, meningkatkan sumber daya manusia untuk mendukung perubahan yang mendasar dari segala aspek perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan tugas untuk mengamankan penerimaan pajak dan dituntut untuk dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak yang meningkat setiap tahunnya.

Petugas pajak yang diberi tugas pengamanan penerimaan pajak dan mencapai target penerimaan pajak adalah Pelaksana Seksi Ekstensifikasi, Juru Sita Pajak (Pelaksana Khusus Seksi Penagihan), Fungsional Pemeriksa dan *Account Representative* (AR) pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Seksi Waskon), sesuai dengan Surat Direktur Potensi Kepatuhan dan Penerimaan Nomor: S-351/PJ.08/2011 tentang Target Ekstensifikasi dan Penjelasan Kegiatan *Extra Effort*.

Account Representative adalah Pelaksana Khusus pada Seksi Waskon di Kantor Pelayanan Pajak, yang diberi tugas melakukan pengawasan dan memberi pelayanan dalam bentuk konsultasi kepada wajib pajak di wilayah kerjanya. *Account Representative* dapat dikatakan sebagai ujung tombak

Direktorat Jenderal Pajak dalam penerimaan pajak karena dibebani target penerimaan rutin di wilayahnya, juga dibebani *extra effort* (Rosa, 2013).

Ditunjuknya *Account Representative*, maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan diharapkan menjadi lebih cepat dan dapat diawasi. Diharapkan pula wajib pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dengan adanya upaya yang dilakukan *Account Representative*.

Ada beberapa kasus kinerja *Account Representative* yang terjadi, antara lain jumlah *Account Representative* yang sangat minim untuk menangani wajib pajak dalam jumlah besar menyebabkan tidak maksimalnya fungsi *Account Representative* dengan baik. Tugas *Account Representative* yang mencakup segala fungsi ditambah jumlahnya yang terbatas membuat tugas *Account Representative* berat dan tidak maksimal. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak Mekar Satria Utama, mengatakan jumlah *Account Representative* di Ditjen Pajak terbatas. Sebut saja Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang ruang penanganan wajib pajaknya dalam jumlah besar. Satu *Account Representative* dalam KPP Pratama bisa menangani minimal 800 wajib pajak dan jumlah *Account Representative* tiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama rata-rata hanya 40 orang pada kota-kota besar. Idealnya untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama mesti ada kira-kira 60 AR. (www.online-pajak.com).

Account Representative dalam pelayanannya harus mampu bekerja secara profesional yang tentunya memerlukan kemampuan yang baik tentang

perpajakan baik *soft skill* dan *hard skill*. Profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat (Gani, 2009). Pegawai dengan kinerja baik berperan penting dalam pelaksanaan berbagai aktivitas organisasi dan pencapaian tujuan menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik dengan menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi dalam menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat. Oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas agar dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Fungsi utama dari Ditjen Pajak adalah pelayanan. Hal ini tampak pada nama kantornya yaitu Kantor Pelayanan Pajak. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 dalam Ihsan, 2013). Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada Wajib Pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan menempatkan masyarakat Wajib Pajak sebagai pelanggan yang

harus dilayani dengan sebaik-baiknya layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. (PNS) (Fidel, 2010 : 22).

Pegawai yang diberikan motivasi dalam bentuk material, dukungan atasan ataupun rekan kerja dan pemberian insentif merupakan salah satu upaya meningkatkan kinerja pegawai. Insentif adalah seluruh kompensasi yang diterima oleh pegawai berupa kompensasi finansial(remunerasi) dan kompensasi nonfinansial(promosi, mutasi, pujian, penghargaan). Insentif dapat digunakan sebagai alat untuk memotivasi para pegawai guna mewujudkan tujuan organisasi, karena merupakan pendekatan kompensasi yang memberi imbalan atas hasil kerja tertentu (Erawati, 2014).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah disiplin kerja, disiplin kerja akan meningkatkan kinerja. Disiplin merupakan kunci sukses bagi aktivitas perusahaan agar tercapai efisiensi dan efektivitas. Oleh karena itu disiplin perlu ditanamkan terus menerus sehingga sedapat mungkin menjadi kebiasaan. Kebiasaan ini diharapkan menjadi kebiasaan pribadi, dimana seseorang akan mematuhi aturan dan norma yang berlaku karena sadar akan mutu dari norma atau aturan tersebut. Disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial (Rivai dan Sagala, 2009:824 dalam Maghfiroh, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Risanti yang menguji pengaruh profesionalisme, komitmen organisasi, iklim organisasi, stress kerja dan insentif terhadap kinerja *Account Representative (AR)* yang dilakukandi kantor pelayanan pajak di Provinsi Riau. Dalam penelitian Risanti menunjukkan bahwa profesionalisme, komitmen organisasi, stress kerja dan insentif berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*. Untuk iklim kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja *Acoount Representative*.

Penelitian yang dilakukan oleh Kristin dan Sadjarto (2014) yang menguji hubungan profesionalisme, komitmen organisasi, iklim organisasi dan stress kerja terhadap kinerja pegawai *Acoount Representative (AR)* yang dilakukan di kantor pelayanan pajak di Surabaya Rungkut. Dalam penelitian Kristin dan Sadjarto menunjukkan bahwa profesionalisme, komitmen organisasi dan iklim organisasi mempunyai hubungan positif terhadap kinerja pegawai *Acoount Representative*. Selain itu, stress kerja mempunyai hubungan negatif terhadap kinerja pegawai *Acoount Representative*.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian ini, peneliti mengambil tema pengaruh profesionalisme, kualitas pelayanan, insentif, dan disiplin kerja terhadap kinerja *Account Representative (AR)*. Pada penelitian ini yang membedakan yaitu variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian terhadap variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja *Account*

Representative sebagai tolak ukur profesionalisme, kualitas pelayanan, insentif dan disiplin kerja dengan judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah “**ANALISIS PROFESIONALISME, KUALITAS PELAYANAN, INSENTIF DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*?
3. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*?
4. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh profesionalisme terhadap kinerja *Account Representative*.

2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja *Account Representative*.
3. Untuk menguji pengaruh insentif terhadap kinerja *Account Representative*.
4. Untuk menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja *Account Representative*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait, adapun manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu mengetahui kinerja karyawan *Account Representative* di Kantor Pajak bersangkutan sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman dalam mengambil kebijakan untuk peningkatan kinerja karyawan *Account Representative*.

2. *Account Representative*

Hasil penelitian ini semoga dapat bermanfaat bagi pegawai *Account Representative*, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam memahami pengaruh profesionalisme, kualitas pelayanan, insentif dan disiplin kerja.

3. Peneliti Selanjutnya

Manfaat penelitian bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini bisa menjadi acuan dan untuk melakukan penelitian yang lebih spesifik dan dengan variabel-variabel berbeda, sehingga diperoleh pemahaman baru yang baik bagi pengetahuan peneliti.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan uraian tentang landasan teori atau tinjauan pustaka yang digunakan sebagai dasar pelaksanaan penelitian, tentang konsep kinerja, profesionalisme, kualitas pelayanan, insentif dan disiplin kerja, penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan perumusan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, metode pengujian instrumen, serta teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan yang dilakukan, sesuai dengan alat analisis yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian serupa dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN