

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam lima tahun terakhir, pendapatan negara mengalami naik-turunnya harga yang disebabkan oleh pandemi Covid-19. Pendapatan negara sebelum pandemi mencapai prestasi yang baik, tetapi pada tahun 2020 pendapatan negara mengalami penurunan yang signifikan akibat pandemi Covid-19 dan juga penurunan harga komoditas. Dalam upaya mengoptimalkan pendapatan negara di tahun 2023, selain memperhatikan kinerja di tahun 2022, Pemerintah turut memperhitungkan implementasi kebijakan di bidang perpajakan dan PNBPN serta mempertimbangkan tantangan yang dihadapi ke depan (Nota Keuangan, 2023). Perkembangan dan perbandingan struktur penerimaan dalam negeri selama tahun 2018-2022 yang sebagian besar dari Penerimaan Perpajakan, ditambah dengan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan sebagian kecil lainnya dari Hibah.

Tabel 1.1

Perkembangan Penerimaan Dalam Negeri, 2018-2023 (triliunan rupiah)

Uraian	2018	2019	2020	2021	Outlook 2022	RAPBN 2023
I. PENDAPATAN DALAM NEGERI	1.928,1	1.955,1	1.629,0	2.006,3	2.435,9	2.443,2
1. Penerimaan Perpajakan	1.518,8	1.546,1	1.285,1	1.547,8	1.924,9	2.016,9
a. Penerimaan Pajak	1.313,3	1.332,7	1.072,1	1.278,6	1.608,1	1.715,1
b. Kepabeanan dan Cukai	205,5	213,5	213,0	269,2	316,8	301,8
2. Penerimaan Negara Bukan Pajak	409,3	409,0	343,8	458,5	510,9	426,3
a. Pendapatan Sumber Daya Alam	180,6	154,9	97,2	149,5	218,5	188,7
b. Pendapatan dari Kekayaan Negara yang Dipisahkan	45,1	80,7	66,1	30,5	40,4	44,1
c. PNBP Lainnya	128,6	124,5	111,2	152,5	149,0	110,4
d. Pendapatan BLU	55,1	48,9	69,3	126,0	103,0	83,0
II. HIBAH	15,6	5,5	18,8	5,0	1,0	0,4
PENDAPATAN NEGARA	1.943,7	1.960,6	1.647,8	2.011,3	2.436,9	2.443,6

Sumber : Nota Keuangan dan RAPBN 2023, Kementerian Keuangan

Menurut informasi yang disampaikan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia, data menunjukkan bahwa sumber dana terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2022 berasal dari penerimaan pajak. Penerimaan pajak selama periode 2018-2022 mengalami perubahan yang tidak stabil seiring dengan situasi ekonomi dan kebijakan pemerintah yang diterapkan. Pada tahun 2018, penerimaan pajak mengalami peningkatan yang signifikan

sebesar 14,1% atau mencapai Rp1.313.319,4 miliar. Pada tahun 2019, pertumbuhan penerimaan pajak hanya sebesar 1,5% atau mencapai Rp1.332.666,3 miliar. Hal ini dipengaruhi oleh perlambatan ekonomi global dan domestik akibat perang dagang antara Amerika Serikat dan Tiongkok. Selanjutnya, pada tahun 2020, penerimaan pajak mengalami tekanan yang sangat besar atau kontraksi sebesar 19,6% sehingga jumlah penerimaan pajak hanya mencapai Rp1.072.105,7 miliar. Hal ini dipengaruhi oleh kontraksi pada jenis pajak utama seperti PPh Badan, PPN dalam negeri, dan pajak impor sebagai dampak perlambatan ekonomi yang signifikan dan penurunan harga komoditas akibat pandemi Covid-19. Pada tahun 2021, Pengimplementasian berbagai langkah penanganan Covid-19 serta pemulihan ekonomi nasional telah berhasil menggerakkan perekonomian sehingga terjadi peningkatan penerimaan pajak sebesar 19,3% atau mencapai Rp1.278.627,8 miliar. Keberhasilan tersebut terus berlanjut sampai tahun 2022 sejalan dengan pemulihan ekonomi nasional yang terus berlanjut dan adanya tren kenaikan harga komoditas utama, yang salah satunya dipengaruhi oleh situasi geopolitik global. Penerimaan pajak tahun 2022 sebesar 25,8% atau sebesar Rp1.608.127,5 miliar. Pada tahun 2023, perkiraan pertumbuhan penerimaan pajak tetap positif sejalan dengan berlanjutnya pemulihan ekonomi nasional, meskipun akan menghadapi beberapa hambatan. Seperti pergerakan harga komoditas utama dunia, aktivitas perekonomian dengan penggunaan transaksi elektronik yang semakin meningkat, serta basis pajak dan tingkat kepatuhan WP yang akan terus ditingkatkan. Dengan pencapaian saat ini dan kebijakan yang akan datang, diperkirakan penerimaan pajak dalam RAPBN tahun anggaran 2023 akan mencapai Rp1.715.132,8 miliar atau mengalami pertumbuhan sebesar 6,7%.

Dalam memberikan kontribusi terhadap penerimaan negara, penting untuk meningkatkan peran pajak. Peningkatan pendapatan pajak tidak hanya bergantung pada Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak), tetapi juga memerlukan partisipasi aktif dan antusiasme dari para wajib pajak. Pada tahun 1983, terjadi reformasi perpajakan dimana sistem perpajakan di Indonesia berubah dari official assessment system menjadi self assessment system (Yossi dan Bestari, 2014). Dengan adanya self assessment system, memungkinkan bagi mereka untuk tidak melaporkan

kewajiban perpajakan mereka secara benar. Direktorat Jenderal Pajak menjalankan pengawasan terhadap Wajib Pajak melalui pemeriksaan pajak. Melalui pelaksanaan pemeriksaan ini, diharapkan menurunnya tindakan kecurangan dari pihak Wajib Pajak serta meningkatkan kepatuhan secara sukarela dan dengan kesadaran diri memenuhi kewajibannya.

Setiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) mempunyai target penerimaan pajak yang berbeda-beda tergantung pada potensi wilayah dan potensi Wajib Pajak yang ada di bawahnya. Masing-masing Kantor Pelayanan Pajak Pratama dibebankan target berupa penerimaan pajak yang harus dicapai pada setiap tahunnya. Berikut ini adalah data mengenai pencapaian target penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik pada tahun 2017 – 2022 :

Tabel 1.2
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Gresik
Tahun 2018-2023

TARGET PENERIMAAN KPP PRATAMA GRESIK		
Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan
2017	710.177.616.000	690.641.101.005
2018	915.884.969.000	727.958.356.779
2019	703.114.457.000	622.631.309.864
2020	601.457.342.000	645.068.354.025
2021	2.485.341.174.000	2.190.668.599.210
2022	1.849.630.395.000	2.199.050.798.892

Sumber : KPP Gresik

Dari tabel 1.2 dapat diperoleh informasi mengenai target yang dibebankan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan pencapaiannya untuk setiap tahun pajak. Yang menjadi titik perhatian adalah pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 tidak dapat mencapai target yang dibebankan, sedangkan di tahun 2020 hingga 2022 dapat mencapai target. Artinya besar realisasi penerimaan pajak kantor tersebut berbeda antara tahun 2017-2019 dengan tahun 2020-2022. Tentu saja, hal tersebut dapat menimbulkan pertanyaan mengapa realisasi penerimaan pajak pada periode 2017-2019 masih lebih rendah dari target, sementara pada periode 2020-

2022 berbeda. Untuk menjawab pertanyaan ini, diperlukan data mengenai faktor yang memengaruhi pencapaian target beserta hambatannya.

Dalam menjalankan tugas-tugasnya, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik mempunyai visi “Menjadi Mitra Terpercaya Pembangunan Bangsa untuk Menghimpun Penerimaan Negara melalui Penyelenggaraan Administrasi Perpajakan yang Efisien, Efektif, Berintegritas, dan Berkeadilan dalam rangka mendukung Visi Kementerian Keuangan”. Dalam rangka mencapai visi tersebut Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik telah menetapkan misi:

1. Merumuskan regulasi perpajakan yang mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia
2. Meningkatkan kepatuhan pajak melalui pelayanan berkualitas dan terstandardisasi, edukasi dan pengawasan yang efektif, serta penegakan hukum yang adil; dan Mengembangkan proses bisnis inti berbasis digital didukung budaya organisasi yang adaptif dan kolaboratif serta aparat pajak yang berintegritas, profesional, dan bermotivasi.

Dalam memberikan pelayanan terbaik bagi Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik memiliki motto layanan yang disingkat dengan kata MANTAB. Kepanjangan dan definisi motto layanan tersebut adalah :

- Mudah : Sarana dan segala bentuk informasi layanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.
- Akurat : Produk hasil layanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi
- Nyaman : Memberikan kualitas layanan terbaik demi menciptakan suasana kondusif bagi stakeholder
- Tertib : Layanan diupayakan untuk selalu tertib waktu, tertib administrasi dan dokumentasi, serta tertib pengelolaan dan pemanfaatan anggaran
- Amanah : Layanan tepercaya dengan menjunjung tinggi kode etik dan nilai-nilai Kementerian Keuangan sesuai ketentuan yang berlaku
- Berbudaya : Internalisasi budaya kerja Kementerian Keuangan (Kemenkeu) dalam perilaku sehari-hari.

Untuk mencapai tujuan tersebut, tentu diperlukan kinerja optimal dari pegawai KPP Pratama Gresik. Karena salah satu faktor yang mempengaruhi

penerimaan adalah kinerja pegawai di kantor pajak tersebut. Semakin baik kinerja karyawan, semakin besar pula dampaknya terhadap peningkatan potensi dan penerimaan pajak. Dengan meningkatnya pelayanan maka KPP mengharuskan memvalidasi bagaimana kinerja pegawainya dan bagaimana ukuran kinerja KPP agar semakin efektif di masa sekarang maupun masa yang akan datang. Banyaknya masyarakat yang membayar pajak mengharuskan organisasi meningkatkan kinerja karyawan agar dapat secara maksimal membantu masyarakat.

Dalam bidang kehidupan organisasi, faktor manusia merupakan isu utama yang sering muncul dalam setiap kegiatan yang dilakukan. Sebuah organisasi merupakan kelompok sosial yang diatur secara sadar dengan batas yang jelas, akan terus bekerja untuk mencapai tujuannya. Dalam dunia pelayanan kesuksesan yang diperoleh Kantor Pelayanan Pajak itu sangat tergantung pada sumber daya yang dimilikinya, baik sumber daya manusia, ataupun sumber daya pendukung lainnya. Salah satu faktor utama yang menjadi penentu kemajuan adalah peran sumber daya manusia dalam menjalankan. Sumber daya manusia disebut sebagai asset utama untuk menjalankan suatu pelayanan. Maka, peran sumber daya manusia sangat penting untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan. Oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi sebagai salah satu fungsi dalam suatu perusahaan.

Karyawan dalam menjalankan tugasnya membutuhkan motivasi. Menurut Bahri dan Nisa (2017) motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia, motivasi disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri. Karyawan yang dikatakan bermotivasi tinggi sebenarnya adalah orang-orang yang memiliki keinginan untuk aktif menyelesaikan berbagai tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Jika seorang karyawan merasa termotivasi, maka ia akan merasakan kepuasan dalam bekerja dan mampu mencapai performa yang tinggi untuk meraih kesuksesan. Sebaliknya, karyawan yang tidak termotivasi adalah mereka yang malas melakukan pekerjaannya dan tidak memiliki ambisi untuk maju dan berkembang. Selain itu, faktor motivasi berhubungan langsung dengan kinerja

individu karyawan. Untuk mengetahui motif yang diinginkan karyawan, sehingga karyawan mau bekerja untuk mencapai tujuan yang direncanakan perusahaan, dan akhirnya perusahaan memiliki karyawan dengan kemampuan, keterampilan, harus mempertimbangkan motif kerja dan keterampilan untuk bekerja. Hal ini sudah sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andika et al., (2017), Purba et al., (2019), dan Rozalia et al.,(2015) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor yang lain yang dirasakan dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Menurut Sundoro (2022) Disiplin kerja merupakan suatu kemampuan yang akan berkembang dalam kehidupan keseharian seseorang atau organisasi dalam taat azas, peraturan, norma-norma, dan perundang-undangan untuk melakukan nilai-nilai tertentu dan tujuan hidup yang ingin dicapai oleh mereka dalam bekerja. Semakin disiplin karyawan, semakin tinggi pula kinerja yang dapat dicapai. Menurut Nurcahyo (2011) Disiplin kerja merupakan bagian/ variabel yang sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia, karena itu disiplin diperlukan dalam suatu organisasi agar tidak terjadi keteledoran, penyimpangan atau kelalaian dan akhirnya pemborosan dalam melakukan pekerjaan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa Disiplin kerja berpengaruh positif yaitu pada penelitian Eriska dan Sitepu (2021), Yunimas dan Putro (2016), dan Andika et al.. (2017). Salah satu informan mengatakan bahwa tingkat kedisiplinan karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik terbilang kurang karena pada saat jam istirahat terlihat beberapa kali karyawan kembali bekerja tidak sesuai jam yang telah diatur dan sering terjadi kemoloran, bisa dikatakan karyawan KPP Pratama kurang disiplin dalam hal ketepatan waktu. Maka dari itu, peneliti ingin meneliti seberapa disiplin seluruh karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik.

Penelitian ini melengkapi keterbatasan penelitian Andika et al., (2017) dengan menambahkan variabel independen budaya organisasi. Setiap organisasi memiliki budaya organisasi yang berfungsi membentuk aturan atau pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan yang ditetapkan (Niko et al., 2018). Budaya organisasi merupakan norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku

anggota organisasi (Luthans, 2011). Sutrisno (2010) menjelaskan bahwa budaya organisasi adalah sebagai perangkat sistem nilai-nilai, atau norma-norma, asumsi-asumsi, atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya. Gibson (1988) berpendapat bahwa budaya organisasi akan menentukan batasan perilaku normatif anggota organisasi dan menentukan cara kerja yang tepat. Dalam organisasi tentunya banyak faktor yang mempengaruhi seseorang untuk mencapai tujuannya, sedangkan jalannya organisasi dipengaruhi oleh perilaku banyak individu yang memiliki kepentingan masing-masing (Kurniawan, 2013). Budaya organisasi merupakan sistem makna atau nilai yang dianut bersama oleh seluruh anggota organisasi. Nilai dan makna tersebut menjadi ciri khas organisasi yang membedakannya dari organisasi lain. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa Budaya organisasi berpengaruh positif yaitu pada penelitian Muis et al. (2018), Rivai (2020), dan Prihayanto (2012).

Keberhasilan suatu organisasi dilihat dari kemampuan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan mengupayakan kemauan atau dorongan untuk bekerja sebaik mungkin agar mencapai tujuan perusahaan. Atasan dapat mengarahkan kapasitas, keterampilan, profesi dan mematuhi peraturan untuk melakukan tugas karyawan secara efektif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengambil objek penelitian karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik yang beralamat di Jl. DR. Wahidin Sudiro Husodo No.710, Kembangan, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61124. Alasan saya memilih perusahaan ini, karena KPP Pratama memiliki fungsi untuk melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak sehingga karyawan harus bisa melayani semaksimal mungkin kepada wajib pajak. Maka karyawan juga harus termotivasi dan disiplin supaya kinerjanya lebih baik lagi. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan “Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan di latar belakang, maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Gresik?
2. Bagaimana disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Gresik?
3. Bagaimana budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari adanya penelitian ini diantaranya adalah:

1. Untuk menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Gresik.
2. Untuk menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Gresik.
3. Untuk menguji pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan KPP Pratama Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan yang bisa digunakan di masa mendatang, kepada berbagai pihak. Beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi yang bermanfaat untuk perkembangan teori di Indonesia, terutama mengenai faktor motivasi kerja, disiplin kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendapatkan kontribusi ide dan energi untuk meningkatkan prestasi perusahaan.
- b) Bagi Perguruan Tinggi, penelitian ini bisa digunakan sebagai tolak ukur mahasiswa untuk meningkatkan pengetahuan, serta dapat membuka akses kemitraan dan komunikasi antara Program Studi Akuntansi Universitas

Internasional Semen Indonesia dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik.

- c) Bagi Peneliti selanjutnya, penelitian ini bisa memberikan informasi yang dapat dijadikan referensi tambahan untuk menambah pengetahuan mengenai motivasi kerja dan disiplin kerja.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika penulisan yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau sebagai pedoman bagi peneliti untuk menyusun skripsi dengan baik. Penulisan skripsi ini terbagi dalam lima bab. Adapun sistematikanya meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang berisi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab kedua diuraikan dengan teori dari tiap-tiap variabel diantaranya: Kinerja Karyawan, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, dan Budaya Organisasi. Selain itu juga dalam bab ini terdapat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga akan menguraikan tentang jenis penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi dan pengukuran variabel, serta teknik analisis data yang digunakan oleh penulis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab keempat menyajikan gambaran terkait dengan obyek penelitian, menyajikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai masalah yang diteliti dengan teknik analisis data yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian terakhir dari penelitian yang menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian, dan juga saran yang dibuat untuk para pihak yang akan memanfaatkan penelitian ini di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA