

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam struktur penerimaan negara, penerimaan pajak daerah mempunyai peranan yang sangat penting karena merupakan sumber utama dan komponen terbesar penerimaan daerah. Pajak Daerah menurut UU No. 28 Tahun 2009 (Pasal 1, Ayat 6) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Pajak daerah merupakan sumber pendapatan yang cukup potensial bagi daerah, namun jika pajak tidak dikelola dengan baik dan benar maka potensi pajak daerah tersebut tidak optimal penagihannya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pelaksanaan dan pengelolaan pajak daerah menjadi faktor penting dalam pencapaian target maupun peningkatan penerimaannya. Dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah, pemerintah harus melakukan upaya dalam mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

Salah satu upaya pemerintah dalam mengoptimalkan penerimaan pajak daerah adalah dengan melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Ekstensifikasi pajak dapat dilakukan dengan memperluas subjek dan objek pajak. Sedangkan intensifikasi dapat ditempuh melalui cara peningkatan mutu sumber daya manusia dalam sebuah instansi perpajakan. Dengan melakukan pengelolaan

terhadap sumber daya manusia pada setiap bidang organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam hal penerimaan pajak daerah. Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen organisasi yang memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Simamora (2006) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang paling penting dan membuat sumber daya organisasi lainnya bekerja. Tanpa sumber daya manusia, sumber daya lainnya akan menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk itu harus dipastikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dilakukan sebaik mungkin agar mampu memberikan kontribusi secara optimal dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Belakangan ini, penerimaan daerah di Indonesia yang didominasi sektor pajak dinilai belum optimal dan mengakibatkan penerimaan pajak daerah tidak mencapai target maksimal. Hal tersebut mengindikasikan masih kurang optimalnya kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Salah satu faktor yang diduga menjadi penyebab tidak optimalnya penerimaan adalah terbatasnya mutu SDM pengelola pajak. Gibson (1995) dalam Revita (2015) menjelaskan bahwa kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya, atau dengan kata lain kinerja pegawai akan memberikan kontribusi pada kinerja organisasi. Pernyataan Gibson tersebut dapat diartikan bahwa perilaku anggota organisasi baik secara individu ataupun kelompok dapat memberikan kekuatan atau pengaruh atas kinerja organisasinya.

Istiningsih (2006:24) dalam Sriwidodo, dkk., (2010), kinerja individu dalam organisasi dipengaruhi oleh faktor individu, psikologis dan organisasi.

Penelitian ini mempertimbangkan faktor-faktor tersebut. Faktor individu yang ingin diuji adalah kualitas staf, sedangkan faktor psikologis dan organisasi adalah dukungan organisasional cerapan. Faktor-faktor tersebut harus diperhatikan dan diharapkan dapat mempengaruhi kinerja pegawai melaksanakan tugasnya dalam hal pemungutan pajak. Apabila kinerja pegawai baik maka tujuan organisasi dalam hal penerimaan pajak daerah dapat dicapai secara optimal.

Aparat pajak sebagai salah satu sumber daya manusia yang ada pada instansi perpajakan bertugas untuk melakukan pemungutan pajak atau iuran kepada wajib pajak. Kualitas aparat pajak menjadi faktor penting dalam meningkatkan penerimaan pajak. Kegagalan dalam melaksanakan pekerjaan dan pencapaian tujuan disebabkan oleh kualitas yang minim dari sumber daya aparatur. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya.

Aparat pajak yang berkualitas haruslah orang yang kompeten, bertanggungjawab dan memiliki kecakapan teknis yang didukung dengan latar belakang pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai (Sembiring, 2013). Dengan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaannya, aparat pajak akan lebih mudah memahami dan melaksanakan tugasnya. Ditambah dengan pelatihan yang telah diikuti maka akan menjadikan aparat pajak lebih terampil dan lebih produktif.

Untuk memaksimalkan kinerja seorang pegawai dibutuhkan dukungan dari organisasi agar dapat meningkatkan semangat dan kualitas kinerja pegawai tersebut. Menurut Eisenberger, dkk., (2002) dukungan organisasi persepsian

merupakan persepsi pegawai terhadap organisasi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Umumnya organisasi memberikan bentuk-bentuk dukungan positif yang bermanfaat bagi pegawai. Pegawai cenderung untuk lebih berkomitmen memenuhi kewajibannya kepada organisasi apabila merasa organisasi telah mendukung setiap aktivitasnya. Semakin besar dukungan yang diberikan kepada pegawai, maka rasa ikatan emosional dalam diri pegawai akan meningkat terhadap organisasi karena merasa dirinya dihargai dan dipedulikan.

Dukungan organisasi kepada pegawai menurut Eisenberger, dkk., (1986) dapat ditunjukkan melalui penghargaan dari organisasi kepada pegawai, dukungan atasan, kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi pegawai, dan memperhatikan kesejahteraan pegawai. Dukungan yang diberikan tersebut dapat menimbulkan cerapan pegawai terhadap organisasi. Pegawai dengan tingkat dukungan organisasional cerapan yang tinggi akan berusaha bekerja lebih maksimal, sehingga tujuan organisasi dalam hal penerimaan pajak daerah dapat dicapai secara optimal.

Penelitian yang dilakukan Eisenberger, dkk., (1990) dalam Grafland, dkk., (2004) mengenai pengaruh dukungan organisasi persepsian terhadap kinerja pegawai, yaitu hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi persepsian berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Beberapa penelitian serupa yang dilakukan oleh Arshadi (2011), Afzali, dkk., (2014) dan Susmiati, dkk., (2015) menguji pengaruh dukungan organisasi persepsian terhadap kinerja pegawai, hasilnya menunjukkan bahwa dukungan organisasi persepsian



berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Namun berbeda dengan penelitian Wann-Yih, dkk., (2011) dan Chiang, dkk., (2012) yang menemukan bahwa dukungan organisasi persepsian tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa dukungan organisasi yang mereka rasakan tidak terlalu diperhatikan, sehingga bukan menjadi hal yang penting dan menjadikan alasan untuk meningkatkan kinerja mereka.

Kinerja pegawai yang baik tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pegawainya, tetapi dukungan organisasi yang diberikan kepada pegawai ikut menentukan pengaruh kualitas pegawai terhadap kinerja yang dihasilkan. Pegawai yang memiliki kualitas yang baik dan diikuti dengan pemberian dukungan dari organisasi maka akan dapat meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diketahui bahwa penerimaan pajak suatu daerah dipengaruhi oleh faktor kualitas sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah aparat pajak sebagai pihak yang melakukan pemungutan pajak terhadap wajib pajak. Hal ini dapat menunjukkan kemampuan aparat pajak dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu aparat pajak yang berkualitas dapat meningkatkan penerimaan pajak. Selain itu faktor seperti dukungan organisasional cerapan juga dapat menjadi pemicu dalam meningkatkan penerimaan pajak. Hal ini dikarenakan aparat pajak sebagai sumber daya manusia membutuhkan dorongan dan semangat dari organisasi dalam menjalankan pekerjaannya. Semakin baik dukungan organisasional cerapan yang diberikan oleh organisasi maka akan semakin baik pula kinerja aparat pajak.