

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia berubah begitu cepat sehingga teknologi mengaburkan batas antara informasi dan kebutuhan manusia. Kecepatan dan ketepatan juga dibutuhkan dalam interaksi perusahaan dengan konsumen. Namun sayangnya, mobilitas konsumen yang besar tidak bisa dibandingkan dengan ketepatan dan kecepatan perusahaan dalam melayani konsumen. Instansi dan organisasi akan mencoba untuk mendapatkan petugas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain sumber daya manusia, lembaga dan organisasi juga membutuhkan sumber daya lain seperti program dan kebijakan, organisasi, sarana dan prasarana.

Namun kenyataannya adalah jika organisasi atau perusahaan mengabaikan potensi bakat petugas, kemungkinan besar organisasi atau perusahaan akan menghadapi tantangan dan melupakan tujuan awal dari sebuah organisasi atau perusahaan. Melalui realisasi sumber daya manusia, organisasi dapat meraih berbagai manfaat di samping pencapaian bisnis dan tujuannya. Petugas adalah satu-satunya aset yang tidak dapat diduplikasi atau ditiru oleh orang lain. Setiap orang pada hakikatnya adalah makhluk unik yang diciptakan oleh Yang Maha Kuasa dengan karakteristik yang berbeda-beda.

Tugas Direktorat Jenderal Pajak adalah menjamin terwujudnya penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri, misalnya melalui pemungutan penerimaan pajak untuk kewajiban perpajakan yang tinggi secara sukarela dan penegakan hukum yang adil, serta aparatur perpajakan yang jujur, kompeten, dan profesional. Menurut pemahaman masyarakat, pemungutan penerimaan pajak di Indonesia merupakan tugas pokok Departemen Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Pajak sendiri merupakan sumber pendapatan terbesar di Indonesia. Pajak adalah penerimaan negara yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pemerintah guna

membayai pengeluaran atau memajukan pembangunan negara. Selama ini, kantor pajak telah menjadi lembaga yang berperan penting dalam penerimaan negara. Kinerja organisasi kantor pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan lembaga tersebut dalam memenuhi target penerimaan pemerintah.

Namun, tantangan yang dihadapi oleh kantor pajak untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kinerja organisasi cukup kompleks. Oleh karena itu, kantor pajak wajib melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pegawainya, seperti: Pelatihan yang dilakukan secara berkala dalam menjaga kemampuan yang dimiliki petugas serta organisasi, kualitas dalam pelayanan untuk melayani masyarakat (wajib pajak), Motivasi untuk petugas dalam mencapai tujuan dan keseimbangan karir yang lebih baik, dan budaya organisasi yang mampu untuk menciptakan dan mempertahankan persamaan yang sama mengenai realitas organisasi, sehingga pemahaman mengenai nilai-nilai organisasi akan menjadi lebih baik supaya tidak terjadi kesalahpahaman antar individu yang dapat memicu kesalahan dan menjadi kesalahpahaman.

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi daerah yang dikelola pemerintah kota. Di bawah UUD 1945, disebutkan bahwa "*pajak dan pungutan lain yang diperlukan untuk keperluan Negara diatur dengan undang-undang.*" Artinya, negara tidak bertindak semena-mena ketika mengumpulkan sebagian kekayaan negara, sekalipun digunakan untuk kepentingan negara, juga agar masyarakat tidak berpikir bahwa negara adalah pencuri atau perampok untuk mencuri milik orang lain tanpa persetujuannya. "*Perpajakan tanpa representasi adalah perampokan.*" Untuk itu, persetujuan masyarakat sebagai pemilik harta adalah mutlak.

Masalah ini spesifik dan berdasarkan pada hal berikut: 1) Tarif pajak yang tinggi, tingkat cakupan, dan tingkat kepatuhan yang tinggi. 2) Peningkatan pendapatan dalam negeri. Artinya, pajak harus mampu berperan besar dalam membiayai defisit anggaran pendapatan dan belanja. 3) Sistem perpajakan harus netral dan tidak menyimpang. 4) Mampu mendukung kebijakan pemerintah di bidang ekonomi, sosial, dan politik. 5) Biaya pengumpulan rendah (Robert, 2001).

Pemerintah daerah perlu mengidentifikasi sumber-sumber pendapatan daerah secara lebih efisien untuk mewujudkan pembangunan daerah semaksimal mungkin. Tarif penerimaan dan pemungutan pajak berbeda-beda di setiap wilayah tergantung pada kesempatannya. Manajemen bakat yang baik akan membantu organisasi atau perusahaan dalam menarik petugas saat organisasi atau perusahaan membutuhkannya, membuatnya lebih mudah untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi atau perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting bagi organisasi yang menggunakan sumber daya individu seperti pengetahuan, keahlian, dan keterampilan. Tentunya tanpa partisipasi manusia, tujuan organisasi tidak akan tercapai. Sebagaimana dikemukakan oleh Handoko (2016:121) bahwa sumber daya terpenting organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan dedikasinya kepada organisasi, tanpa petugas yang kompeten organisasi dan manajemen tidak akan mencapai tujuannya. Sumber daya manusia harus mampu mengembangkan kapasitasnya, dan sumber daya manusia yang maksimal memungkinkan baik lembaga maupun organisasi tersebut dapat berfungsi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai (Triyanti et.al. 2019).

Menurut Nisfiannoor (2016:67) Pekerja kantoran dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan memahami apa yang menyebabkan kepuasan kerja dan ketidakpuasan pada pegawai, karena pegawai yang senang dengan pekerjaannya bekerja lebih produktif dan setia pada organisasinya, mereka yang tidak senang dengan pekerjaannya bekerja kurang produktif dan cenderung berhenti dari pekerjaannya. Berbeda dengan Sedarmayanti (2016:82) instansi harus didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten karena sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mengelola usaha atau kegiatan apapun di dalam instansi tersebut, terdapat faktor-faktor yang dapat menyebabkan naik atau turunnya efisiensi pegawai. Adapun faktor negatif yang menyebabkan kinerja pegawai menurun antara lain tingkat kemampuan yang tanpa sadar menurun karena kemajuan teknologi dalam mengambil alih informasi yang ada, hilangnya motivasi pegawai, adanya konteks yang tidak dipahami dalam

memahami tugas dan tanggung jawab serta timbulnya asumsi yang tidak dikonfirmasi, dan harapan yang tidak sesuai serta pelayanan selama proses yang tidak memuaskan bagi wajib pajak terhadap kinerja pegawai kantor pajak.

Kinerja Departemen Jasa Keuangan atau kantor pajak dapat diukur dari seberapa baik semua elemen sumber daya manusia yang ada dalam memenuhi tujuan perpajakan. Dengan meningkatnya persyaratan pajak setiap tahun, kantor pajak akan membutuhkan petugas yang mampu dan dapat untuk bekerja lebih baik. Hal ini juga didukung oleh *key people* atau masyarakat sebagai wajib pajak yang menuntut kinerja yang lebih baik dari pegawainya sebagai petugas pajak.

Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cakung merupakan kantor baru bagi Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) yang berada di wilayah Kecamatan yang selama ini berada di Kantor Kecamatan/Kelurahan. Jenis layanan pajak daerah di kantor UPPD adalah pelayanan pajak PBB dengan nilai nominal dibawah 2 miliar, BPHTB, Pajak Reklame dengan luas dibawah 24 m dan Pajak Air Tanah (PAT).

UPPD juga mempunyai tugas pendataan dan pendaftaran obyek pajak baru untuk pajak hotel, hiburan, restoran, dan parkir. Diharapkan dengan perbaikan layanan fisik dengan gedung dan fasilitas yang baru, maka tugas dan fungsi kantor UPPD semakin baik adanya dan makin mendekatkan diri ke masyarakat.

Berikut ini sumber-sumber Realisasi Pendapatan Pajak wilayah yang dipungut oleh Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung Jakarta Timur sepanjang 1 tahun terakhir dimulai dari bulan Januari 2022 sampai dengan bulan Desember 2022.

**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi Pendapatan pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak**  
**Daerah (UPPPD) Cakung, Jakarta Timur**  
**Menurut Jenis Pendapatan (Dalam Miliar Rupiah/IDR)**

<b>Jenis Pendapatan</b>	<b>Target dan Realisasi Pendapatan pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung, Jakarta Timur</b>		<b>Pencapaian Realisasi Pendapatan Yang Sudah Tercapai (Dalam %)</b>
	<b>Target Pendapatan pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung Menurut Jenis Pendapatan (Dalam Miliar Rupiah/IDR)</b>	<b>Realisasi Pendapatan pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung Menurut Jenis Pendapatan (Dalam Rupiah/IDR)</b>	
Pajak Air Tanah (PAT)	Rp 2.578.297.000	Rp 445.561.528	17%
Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)	Rp 140.846.000.000	Rp 21.276.035.942	15%
Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)	Rp 399.190.850.000	Rp 6.415.915.000	2%

*Sumber: Data Host2Host Pembayaran Bank, UPPPD Cakung.*

Tabel 1.1 menunjukkan indikator pendapatan di unit layanan pemungutan pajak di wilayah Cakung. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pajak masuk ke dalam sistem pendapatan dan belanja negara (APBN) setiap tahunnya. Dalam hal ini tabel di atas menunjukkan realisasi pendapatan selama 12 bulan terakhir.

Kontribusi pajak ini mempunyai peranan penting bagi negara dalam hal penerimaan, sehingga kinerja departemen pajak harus mampu mendanai sebagian besar penerimaan negara. Kemajuan teknologi dan tuntutan akan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat membuat kantor pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang memungut penerimaan pajak pemerintah berkewajiban untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Kualitas kinerja organisasi dapat diukur dari seberapa efisien dan efektif mereka melaksanakan tugas yang diberikan dan seberapa positif kontribusinya dalam mencapai tujuan keseluruhan kantor pajak.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pendapatan daerah bersumber dari pendapatan asli daerah yang terdiri dari pendapatan asli daerah, dana santunan, dan pendapatan lain yang sah. Penerimaan daerah berasal dari penerimaan daerah yang berasal dari Pajak Air Tanah (PAT), Bea Tanah dan Pembangunan (BPHTB), dan Pajak Bumi dan Bangunan Daerah (PBB-P2).

Berikut adalah sumber-sumber pajak daerah yang dipungut oleh Satuan Pelayanan Penagihan Pajak Daerah Cakung, Jakarta Timur dalam tiga bulan terakhir.

**Tabel 1.2**  
**Realisasi Pendapatan Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung**  
**Jakarta Timur**  
**Menurut Jenis Pendapatan (Dalam Rupiah/IDR) (November-Desember) 2022 -**  
**(Januari) 2023**

Jenis Pendapatan	Realisasi Pendapatan Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung Jakarta Timur Menurut Jenis Pendapatan (Dalam Rupiah/IDR)		
	November 2022	Desember 2022	Januari 2023
1. Pajak Air Tanah (PAT)	Rp 342.690.699	Rp 323.313.186	Rp 199.445.969
2. Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)	Rp 27.769.321.736	Rp 34.781.482.040	Rp 2.786.441.485
3. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)	Rp 10.306.239.287	Rp 8.817.394.882	Rp 1.265.542.263
Jumlah Realisasi Pendapatan Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung Jakarta Timur.	Rp 38.418.251.722	Rp 43.922.190.108	Rp 4.251.429.717
Realisasi Pendapatan Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung Jakarta Timur Menurut Jenis Pendapatan (Dalam Rupiah/IDR)			

*Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta*

Berdasarkan Tabel 1.2, realisasi penerimaan dari pemungutan pajak daerah di Cakung mengalami penurunan yang mengindikasikan kinerja pegawai yang kurang baik. Permasalahan terkait kinerja pegawai diketahui berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan, dengan temuan sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Hasil Pra-Survei Kinerja Petugas Terhadap Petugas Pada Kantor Pelayanan**  
**Pajak DKI Jakarta**

No.	Pernyataan	Jawaban (dalam %)	
		Target	Realisasi
1.	Indeks petugas yang patuh terhadap peraturan.	82,6	71
2.	Indeks kepuasan pengguna (wajib pajak) terhadap pelayanan yang dilakukan.	41,6	41,0
3.	Persentase efektivitas kegiatan edukasi dan penyuluhan yang dilakukan terhadap petugas.	80,14	67

*Sumber: Pajak.go.id, 2022*

Sebagian besar petugas (mencapai 85%) mengatakan bahwa mereka tidak dapat memenuhi persyaratan dalam bekerja di kantor pajak. Dalam pernyataan pertama, petugas tersebut mengatakan bahwa mereka tidak bisa patuh terhadap peraturan yang telah ditetapkan, seperti contoh: datang terlambat. Dalam pernyataan kedua, petugas tersebut mengatakan bahwa dia tidak dapat membuat pelanggan (wajib pajak) merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, dikarenakan adanya proses yang berjalan atau memakan waktu yang cukup lama. Pada pernyataan ketiga, petugas tersebut mengindikasikan bahwa petugas merasa kurang dalam pelatihan dan edukasi yang diberikan oleh kantor pajak.

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan mengungkapkan permasalahan terkait pegawai pajak yang berkinerja buruk, disebabkan oleh berbagai faktor yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja mereka. Peningkatan kinerja sangat diperlukan agar KPP khususnya UPPPD Cakung dapat berfungsi dengan baik dan mencapai target yang telah ditetapkan. Kinerja pegawai juga diharapkan dapat menghasilkan kepuasan wajib pajak melalui peningkatan pelayanan. Kenyataan di lapangan menunjukkan

bahwa 100% target yang ditetapkan UPPPD Cakung tidak tercapai dalam tiga bulan terakhir.

Kinerja pegawai Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung kurang optimal dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kurangnya motivasi bekerja dalam pelayanan yang baik, kualitas pelayanan yang masih dianggap kurang, pelatihan dan edukasi yang dirasakan kurang dan kegiatan non pelatihan dirasakan tidak ada, serta budaya organisasi yang jika tidak digunakan dengan baik dan benar, maka dapat menimbulkan kesalahpahaman arah dalam memberikan informasi. Dalam teori atribusi, alibi untuk berbagi kinerja terbaik didorong oleh aspek internal (atribusi disposisional) dan eksternal (atribusi situasional).

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh banyak aspek, baik internal maupun eksternal, antara lain pelatihan, kualitas pelayanan, motivasi, dan budaya organisasi. Untuk mencapai kinerja yang maksimal, kantor pajak harus mencermati faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, antara lain pelatihan, kualitas pelayanan, motivasi, dan budaya organisasi.

Pelatihan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai unit pelayanan pemungutan pajak daerah. Pelatihan yang efektif dan tepat dapat meningkatkan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelatihan kantor pajak dapat membantu petugas meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka tentang administrasi perpajakan, pengumpulan pajak, dan teknologi yang terkait dengan pemrosesan data perpajakan. Pegawai membutuhkan pelatihan karena pelatihan merupakan sarana atau cara yang digunakan oleh instansi dan organisasi untuk melatih kemampuan (*skill*) pegawai di bidangnya.

Tawaran kantor untuk pelatihan atau pendidikan lanjutan untuk petugas merupakan peluang yang tidak dilaksanakan dengan baik. Petugas hanya melaksanakan pendidikan dan pelatihan sebagai komitmen tanpa memikirkan

kontribusi pasca pendidikan. Sebagian besar pegawai yang mengikuti pelatihan kemudian akan dipromosikan ke jabatan yang lebih tinggi, namun promosi tidak menghalangi pegawai untuk dipindahkan ke luar daerah atau mutasi.

Pekerja yang bertempat tinggal atau berdomisili di daerah Cakung atau pemukiman lain di Jakarta Timur dan domisili lain di wilayah Jakarta lebih memilih tinggal dan menetap di Jakarta daripada dipromosikan, namun pindah keluar daerah. Dengan kata lain, mereka harus meninggalkan keluarga mereka dan mereka menolak hal itu. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Budiartama (2019) menyimpulkan bahwa pelatihan vokasional mempengaruhi kinerja secara parsial dan simultan. Berbeda dengan Trisyant *et al.* (2019) menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Pelatihan dapat membantu petugas meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka saat berhadapan dengan perubahan teknologi dan peraturan yang berkembang. Semakin tinggi kompetensi dan pengetahuan petugas, semakin efisien dan efektif mereka dapat melakukan tugas yang diberikan kepadanya.

Selain pelatihan, kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor pajak daerah. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan warga dan mempererat hubungan dengan wajib pajak. Badan Pendapatan Daerah pada tahun 2022 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang buruk menyebabkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kebutuhan pajak, sehingga mengakibatkan rendahnya kewajiban pajak wajib pajak.

Menurut Tjiptono (2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses, dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya supaya dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan

dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (2019:62) *service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Menurut Widodo (2011), kualitas pelayanan yang baik memiliki beberapa kriteria pelayanan, antara lain:

1) Ketepatan pelayanan, termasuk menunggu transaksi dan pembayaran. 2) Akurasi layanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan dan transaksi. 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. 4) Kemudahan mendapatkan layanan seperti ketersediaan sumber daya manusia untuk melayani konsumen dan layanan pendukung seperti komputer untuk menentukan ketersediaan produk. 5) Kenyamanan konsumen seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi (Chandra, Renaldo & Putra, 2018).

Motivasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai unit pemungutan pajak daerah. Petugas yang termotivasi lebih produktif dan melayani masyarakat dengan lebih baik. Motivasi adalah perilaku yang berorientasi pada tujuan. Tujuan organisasi adalah untuk memastikan bahwa petugasnya melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Para pejabat pajak UPPPD Cakung merasa motivasi mereka tidak cukup untuk mendukung pelayanan mereka. Petugas masih merasa kurang termotivasi dalam bekerja karena beban kerja yang berat.

Motivasi adalah kunci untuk membimbing perilaku manusia dan menginspirasi kita untuk bekerja keras dan mencapai tujuan kita dengan hasil yang optimal. Secara sadar dan tidak sadar, ini memotivasi petugas untuk mencapai tujuan mereka dan memotivasi mereka untuk mengambil tindakan dan meningkatkan kinerja mereka. Desyaanti dkk. (2019), hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja petugas. Motivasi juga merupakan bagian penting dari efektivitas seorang manajer. Motivasi yang baik dapat meningkatkan semangat kerja petugas,

memotivasi mereka untuk mencapai hasil terbaik dan membuat mereka merasa dihargai dan diakui atas kontribusinya. Motivasi dapat mempengaruhi kinerja petugas dengan membuat mereka lebih bersemangat dalam bekerja.

Selain motivasi, budaya organisasi juga penting untuk meningkatkan kinerja pegawai di kantor pemungutan pajak daerah. Suatu organisasi biasanya dibentuk untuk mencapai suatu tujuan melalui kinerja segenap sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi. Namun, kinerja sumber daya manusia sangat ditentukan oleh kondisi lingkungan internal maupun eksternal organisasi, termasuk budaya organisasi. Menurut Hari (2019:4) budaya organisasi adalah nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya didalam organisasi. Selanjutnya menurut Edy (2019:1-2) budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah lama berlaku disepakati dan diikuti oleh para anggota-anggota sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya. Adapun definisi lain menurut Saiful (2018:34) budaya organisasi adalah filosofi dasar organisasi yang memuat keyakinan, norma-norma dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik ini tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam organisasi. Karenanya, kemampuan menciptakan suatu organisasi dengan budaya yang mampu mendorong kinerja adalah suatu kebutuhan. Masalah-masalah yang berkaitan dengan budaya organisasi perusahaan diantaranya kurangnya teladan dari pimpinan dalam hal datang dan pulang kerja tepat pada waktunya sehingga hal tersebut membudaya atau menjadi tradisi dikalangan pegawai sehingga banyak pegawai yang datang dan pulang juga tidak tepat waktunya.

Oleh karena itu, penting bagi organisasi dan perusahaan untuk memikirkan faktor-faktor tersebut guna meningkatkan efisiensi pegawai. Kantor pajak dapat meningkatkan kinerja organisasinya dengan berinvestasi pada pelatihan, kualitas pelayanan, motivasi, dan budaya organisasi. Faktor-faktor tersebut saling terkait dan dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap keberhasilan organisasi. Dengan mengenali pentingnya faktor-faktor ini dan menerapkan strategi untuk

meningkatkan, kantor pajak dapat mencapai efisiensi, produktivitas, dan kepuasan pelanggan yang lebih besar. Pada akhirnya, hal ini akan membawa dampak positif bagi perekonomian dan masyarakat, yang menunjukkan peran penting kantor pajak dalam masyarakat. Upaya ini ditujukan untuk meningkatkan efisiensi aparat pajak dan berdampak positif terhadap penerimaan negara. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini mengkaji pengaruh pelatihan, kualitas pelayanan, motivasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai UPPPD Cakung.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut adalah pertanyaan untuk penelitian mengenai pengaruh pelatihan, kualitas pelayanan, motivasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja petugas pada kantor pajak:

1. Apakah terdapat pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Organisasi pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung
2. Apakah terdapat pengaruh Pelatihan terhadap Budaya Organisasi pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan secara langsung terhadap Kinerja Organisasi pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung
4. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan secara tidak langsung terhadap Kinerja Organisasi pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung
5. Apakah terdapat pengaruh Motivasi secara langsung terhadap Kinerja Organisasi pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung
6. Apakah terdapat pengaruh Motivasi secara tidak langsung terhadap Kinerja Organisasi pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung
7. Apakah terdapat pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung
8. Apakah Pelatihan, Kualitas Pelayanan, Motivasi, dan Budaya Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Organisasi pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian dari pengaruh pelatihan, kualitas pelayanan, dan motivasi terhadap kinerja petugas pada kantor pajak:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Pelatihan* terhadap *Kinerja Organisasi* pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Pelatihan* terhadap *Budaya Organisasi* pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung *Kualitas Pelayanan* terhadap *Kinerja Organisasi* pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung *Kualitas Pelayanan* terhadap *Kinerja Organisasi* pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung.
5. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung *Motivasi* terhadap *Kinerja Organisasi* pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung.
6. Untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung *Motivasi* terhadap *Kinerja Organisasi* pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung.
7. Untuk mengetahui pengaruh *Budaya Organisasi* terhadap *Kinerja Organisasi* pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung
8. Untuk mengetahui apakah *Pelatihan*, *Kualitas Pelayanan*, *Motivasi*, dan *Budaya Organisasi* berpengaruh secara signifikan terhadap *Kinerja Organisasi* di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Cakung.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, peneliti berharap hasil penelitian dapat membawa manfaat.

#### 1) Untuk Peneliti

Menambah informasi dan wawasan untuk memahami perpajakan khususnya pemungutan pajak daerah secara teori dan praktek. Penelitian ini juga cocok sebagai

bahan penulisan Skripsi yang merupakan salah satu prasyarat Program Sarjana Ilmu (S-1) Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

2) Untuk Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cakung.

Sebagai bahan masukan bagi Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cakung dan instansi terkait untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah ke depan, dan sebagai bahan evaluasi bagi Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cakung untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah.

Survei ini membantu manajer pajak dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja petugas. Mengetahui faktor-faktor ini memungkinkan manajemen mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kinerja petugas. Misalnya, jika penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan motivasi berdampak positif pada kinerja petugas, manajemen dapat menawarkan lebih banyak kesempatan pelatihan dan pengembangan karir kepada petugas.

Hal yang sama berlaku untuk faktor lain seperti kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan acuan bagi kantor pajak lainnya dalam mengembangkan program pelatihan, kualitas pelayanan, motivasi kerja yang efektif untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja, serta budaya organisasi dalam hubungan kerja sama kedua belah pihak antara pegawai dan wajib pajak.

3) Untuk lebih banyak peneliti

Silakan gunakan sebagai sumber informasi dan sebagai referensi untuk penelitian masa depan tentang peningkatan penerimaan pajak daerah.

4) Untuk pengembangan pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia;

Penulis ingin memberikan kontribusi untuk pengembangan pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut di bidang manajemen sumber daya manusia.