



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pegawai merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam sebuah instansi. Tanpa ada pegawai, maka instansi tersebut tidak akan dapat berjalan. Setiap perusahaan memiliki tujuannya masing-masing. Tujuan tersebut akan lebih mudah tercapai jika instansi memiliki pegawai-pegawai yang berkualitas.

Dewasa ini banyak pemimpin menyadari bahwa berhasil/tidaknya usaha mempertinggi produktivitas produksi serta efisiensi, banyak tergantung kepada unsur manusianya yang melakukan pekerjaan dan melayani alat-alat kerja. Oleh karena itu, untuk mencapai taraf efisiensi dan produktivitas yang tinggi, seorang pemimpin harus dapat mengetahui dan melayani kebutuhan pegawainya.

Pegawai dapat mengembangkan kecakapan yang sesuai dengan bakat dan lapangan kerjanya karena adanya pilihan yang tepat atas jabatan atau karir mereka. Seperti yang dikatakan Haprock (dalam Sukardi, 1994), bahwa pekerjaan dan jabatan/karir yang dipilih adalah yang diyakini bahwa jabatan itu paling baik untuk memenuhi kebutuhannya, sebab pemilihan karir pegawai juga dapat diartikan sebagai kemampuan dalam menentukan karir mereka.

Pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai kantor pajak terhadap wajib pajak mendapatkan penilaian dari kantor pusat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dilakukan melalui survey. Penilaian positif dari kantor pusat Direktorat Jenderal Pajak tersebut dapat meningkatkan dari pegawai kantor pajak tersebut.

Seperti halnya pemilihan karir kepala kantor yang dapat dilakukan melalui mutasi ke tempat yang lebih baik atau mendapatkan promosi yang tentunya berdasarkan adanya perilaku asertif dari pegawai kantor pajak tersebut. Meningkatkan pelayanan prima pada setiap masing-masing kantor tentu saja akan berdampak positif terhadap penilaian dari masyarakat.

Permasalahan perpajakan merupakan fenomena yang selalu hidup dan berkembang dalam kehidupan masyarakat seiring dengan perkembangan dan perubahan sosial dan ekonomi, seperti masih banyak para wajib pajak yang masih lalai terhadap pajak dan tidak menjalani kewajibannya sebagai wajib pajak. Sementara pemerintah telah mencanangkan seluruh kegiatan tersebut untuk membiayai pembangunan negara dan juga merupakan sumber pendapatan negara guna mewujudkan kelangsungan dan peningkatan pembangunan nasional.

Salah satu jenis pajak yang ditetapkan pemerintah adalah Pajak Penghasilan yaitu pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak atau dapat pula dikenakan pajak atas penghasilan dalam bagian tahun pajak.

Pajak Penghasilan Pasal 21 merupakan salah satu pajak langsung yang dipungut pemerintah pusat atau merupakan pajak negara yang berasal dari pendapatan rakyat. Dari berbagai jenis pajak penghasilan yang ada, Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 merupakan salah satu pajak yang memberikan masukan sangat besar bagi negara.

Fenomena pajak yang terjadi di Indonesia pun sangat beragam, mulai dari hal-hal yang termasuk kategori yang harus dibayar pajaknya sampai kasus-kasus besar