

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam menopang pembiayaan pembangunan dan menggambarkan kemandirian ekonomi. Pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) diketahui pajak merupakan salah satu komponen Penerimaan Negara (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012). Berdasarkan data dari Kementerian Keuangan diketahui penerimaan Negara dari sektor pajak pada tahun 2017 mencapai Rp 1.147,5 triliun atau 89,4 persen dari target APBNP 2017 dengan pertumbuhan *yoy* sebesar 3,8 persen. Secara umum pertumbuhan penerimaan pajak cukup baik seperti jenis pajak PPN yang tumbuh 16,0 persen dan PPh Migas yang tumbuh 39,4 persen. Pertumbuhan penerimaan pajak lebih banyak dipengaruhi oleh Rp 122,7 triliun penerimaan pajak yang sifatnya tidak berulang yaitu penerimaan dari Uang Tebusan Pengampunan Pajak dan PPh Final atas Revaluasi Aktiva Tetap (APBN-P Kemenkeu 2017,2018).

Akan tetapi faktanya Penerimaan pajak Indonesia kembali meleset dari target. Adanya program *tax amnesty* atau pengampunan pajak nampaknya belum cukup bisa mendorong penerimaan. Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati mengatakan, salah satu penyebab masih rendahnya penerimaan karena belum terkumpulnya seluruh potensi wajib pajak (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn-2017>).

Berikut grafik target dan Realisasi pajak beberapa tahun terakhir :

Grafik 1.1

## Realisasi Penerimaan Perpajakan



Sumber : (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn 2017>).

Peningkatan penerimaan pajak tentu saja tidak terlepas dari usaha para aparatur negara dalam memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat mempermudah dan memberikan kepuasan kepada para wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Meski sudah memberikan pelayanan yang maksimal akan tetapi masih ada saja keluhan yang disampaikan wajib pajak seperti contoh kasus pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanah Abang Dua dan Tiga, Jakarta Pusat, salah seorang Wajib Pajak terus melemparkan kekesalannya kepada petugas pajak. Wajib Pajak tersebut mengeluhkan buruknya pelayanan petugas pajak yang dinilai tidak memberikan solusi apapun.

Kekesalan wajib pajak tersebut memuncak kala petugas pajak di KPP ini memperlakukannya seperti bola pimpong. Di oper ke sana kemari untuk menggunakan SPT E-Filing atau manual. Padahal ia ingin melapor SPT 1770 yang lebih dari satu pemberi kerja. Sementara ini, DJP Kemenkeu belum dapat memfasilitasi pengisian SPT 1770 lewat E-Filing (<https://www.liputan6.com/bisnis/read/2472234/wajib-pajak-kesal-dengan-pelayanan-petugas-pajak>).

Perhitungan penerimaan pajak tersebut biasanya menggunakan *tax ratio* yang merupakan suatu ukuran kinerja penerimaan pajak dalam suatu negara. Namun dari berbagai literatur, *tax ratio* bukanlah satu satunya indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja pajak. Walaupun demikian, hingga saat ini *tax ratio* menjadi ukuran yang dianggap memberi gambaran umum atas kondisi perpajakan disuatu negara. Adapun definisi sederhana *tax ratio* adalah perbandingan antara total penerimaan pajak dengan Produk Domestik Bruto (PDB) dimasa yang sama. Produk Domestik Bruto adalah total nilai barang dan jasa yang dihasilkan oleh perekonomian suatu negara, dikurangi nilai barang dan jasa yang digunakan dalam produksi.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *tax ratio*, antara lain ;

- a. Faktor yang bersifat makro, diantaranya tarif pajak, tingkat pendapatan perkapita dan tingkat optimalisasi tata laksana pemerintahan yang baik .
- b. Faktor yang bersifat mikro, diantaranya tingkat kepatuhan wajib pajak, komitmen dan koordinasi antar lembaga negara serta kesamaan persepsi antara wajib pajak dan petugas pajak.

Angka *tax ratio* digunakan untuk mencakup optimalisasi kapasitas administrasi perpajakan dalam rangka menghimpun penerimaan pajak disuatu negara. Terkait dengan penerimaan pajak dalam rangka menghitung *tax ratio*, Indonesia sendiri memiliki dua model dalam perhitungan *tax ratio*, yaitu *tax ratio* dalam arti luas dan *tax ratio* dalam arti sempit . *Tax ratio* dalam arti luas membandingkan total nilai penerimaan perpajakan (pajak pusat), penerimaan SDA migas dan pertambangan minerba dengan PDB nominal. Sedangkan *tax ratio* dalam arti sempit membandingkan total nilai penerimaan perpajakan (pajak pusat) dengan PDB nominal. Angka *tax ratio* digunakan untuk mengukur optimalisasi kapasitas administrasi perpajakan di suatu negara dalam rangka menghimpun penerimaan pajak di suatu negara. Terkait dengan penerimaan pajak dalam rangka menghitung rasio pajak, suatu negara mungkin saja hanya memasukkan unsur penerimaan pajak pusat saja. Namun, ada pula negara yang memasukkan unsur penerimaan pajak pusat dan pajak daerah. Tidak hanya itu, ada pula negara yang memasukkan unsur penerimaan pajak pusat, pajak daerah

dan penerimaan sumber daya alam (SDA). Dalam mengukur rasio pajak, pada umumnya Indonesia hanya memasukkan unsur penerimaan pajak pusat saja, yakni pajak-pajak yang dihimpun oleh Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak . Perbedaan dalam pengakuan penerimaan pajak yang dijadikan dasar pembagian itulah yang menjadi salah satu alasan mengapa *tax ratio* di Indonesia lebih kecil dibandingkan dengan negara-negara ASEAN lainnya (Buku Belanja & Pendapatan Pusat Kajian Anggaran, [www.pajak.go.id/](http://www.pajak.go.id/)). Berikut perkembangan *tax ratio* Indonesia dalam periode 2012-2017.



Rasio Penerimaan Perpajakan terhadap PDB (Tax Ratio Arti Sempit) ditargetkan sebesar **10,9%** pada tahun 2017.

Tingkat kepuasan wajib pajak dan kualitas pelayanan dalam instansi publik merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan. Keduanya memiliki makna dalam menjaga hubungan antara wajib pajak dengan pengelola pajak. Tingkat kepuasan merupakan bagian dari dampak yang diberikan kegiatan melayani sehingga masyarakat senantiasa rela untuk membayar pajak, sementara kualitas pelayanan merupakan kewajiban kantor pelayanan pajak agar wajib pajak taat dan patuh menunaikan kewajiban. Kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap kinerja layanan organisasi bersifat dinamis, majemuk dan variatif sehingga menuntut organisasi untuk memenuhinya dengan cara yang terbaik, kualitas tinggi dan biaya murah. Dengan kata lain dengan pengorbanan seminimal

mungkin konsumen menuntut untuk memperoleh pelayanan yang paling memuaskan.

Citra atau *image* organisasi di mata konsumen sangat berpengaruh terhadap tercapainya misi dan visi organisasi. Citra yang baik dan menyenangkan akan menumbuhkan kepercayaan dan pengakuan atau pandangan yang positif atas pelayanan yang diberikan. Kepercayaan konsumen menimbulkan kerelaan hati untuk memberikan kontribusi dalam wujud melaksanakan aktivitas yang mendukung organisasi yang memberikan pelayanan.

KPP Pratama Jakarta Gambir tiga memberikan pelayanan unggulan berdasarkan pada Buku Panduan Pelayanan DJP (2007;10) dan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang ada di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Jakarta Gambir tiga yang dapat dilihat pada Tabel 1. 1.1

Tabel 1.1.1 Jenis Pelayanan unggulan TPT KPP Pratama Jakarta Gambir tiga

| Jenis Pelayanan  | Fungsi Pelayanan  | Waktu Pelayanan   |
|--|---|-------------------|
| Pemberian Informasi Perpajakan   | Memberikan informasi perihal info pajak yang diperlukan Wajib Pajak               | Tentatif          |
| Penerimaan surat-surat permohonan dari wajib pajak dan surat lainnya.                  | Menerima permohonan wajib pajak dan melakukan proses terhadap permohonan tersebut | Tentatif          |
| Penerimaan pelaporan dan surat penundaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan             | Menerima pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak  | Satu tahun sekali |
| Penerimaan SPT masa Pajak Penghasilan (PPh) dan SPT masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) | Menerima SPT Masa PPh dan SPT Masa PPN yang dilaporkan oleh Wajib Pajak.          | Satu bulan sekali |

|  |   |          |
|--|---|----------|
| Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)/Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP) | Melayanani pendaftaran NPWP dan Pendaftaran PKP.                            | Tentatif |
| Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)  | Melayani pelayanan yang berhubungan dengan Pajak Bumi dan Bangunan          | Tentatif |
| Pelayanan Perpajakan lainnya   | Memberikan pelayanan pajak lainnya, seperti permintaan data, dan lain-lain. | Tentatif |

Isu penting tentang perlunya pengembangan kinerja birokrasi pemerintah yang kompetitif seiring dengan perubahan trend globalisasi telah menjadi agenda penting bagi pemerintahan di banyak negara akhir-akhir ini (Cullen & Cushman dalam Suratno dkk, 2009:69). Pengembangan kinerja yang kompetitif seiring dengan perubahan trend globalisasi juga dapat dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak dengan cara meningkatkan kepuasan wajib pajak dan memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetapi upaya ke arah itu tampaknya masih mengalami banyak permasalahan serius, terutama menyangkut keberadaan dan penerapan sistem dan lembaga birokrasi pemerintah yang masih belum sepenuhnya mampu mengembangkan sistem yang adaptif terhadap dinamika masyarakat; mengadopsi nilai-nilai baru yang relevan dari dunia bisnis untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik.

Sebagai organisasi pemerintah yang melaksanakan tugas pengumpulan penerimaan negara dan sekaligus berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat, peran dan fungsi Direktorat Jenderal Pajak semakin menjadi penting, tidak dapat berbuat atau berperilaku hanya berdasarkan aturan, prosedur, ketentuan dan kebiasaan belaka akan tetapi mau tidak mau harus dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat melalui pelayanan yang terbaik. Nilai-nilai

yang dianut dan menjadi acuan agar dapat memberi layanan terbaik adalah: profesionalisme yang meliputi integritas, disiplin, kompetensi, transparansi, akuntabilitas, meritokrasi, kemandirian, pelayanan prima serta pembelajaran dan pemberdayaan.

Salah satu sasaran strategis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Arahan Presiden Republik Indonesia terkait menghentikan segala bentuk kejahatan dan penyimpangan serta dalam rangka meningkatkan capaian kinerja DJP (Direktorat Jenderal Pajak). Salah satu upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajakan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak sehingga tercipta pelayanan prima, perlu dibangun budaya melayani (*service mindset*) sebagai bagian dari penerapan nilai-nilai kementerian keuangan yaitu profesionalisme dan pelayanan diseluruh jajaran DJP.

Dalam kaitan dengan prosedur dan proses dalam rangka peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat, pemerintah telah mencanangkan suatu program yang diistilahkan sebagai pelayanan prima. Melalui program ini diharapkan aparatur pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat melalui kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan serta tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi, memberikan solusi yang optimal, terbaik, *excellent*, bagi kebutuhan masyarakat, dalam pemasaran proses ini disebut dengan *service excellent*. Begitu pula apa yang harus dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir tiga; sebagai salah satu instansi operasional daerah di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang mempunyai tugas melakukan penatausahaan setoran, pengawasan pemenuhan kewajiban dan penerbitan Surat Tagihan Pajak PPh (Pajak Penghasilan), Pajak pertambahan nilai atas barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah serta pajak tidak langsung lainnya.

Pelayanan prima di atas merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya wajib pajak. Wajib Pajak merupakan faktor utama yang menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak, oleh karena itu eksistensinya harus mendapatkan tempat yang paling terhormat, mendapatkan pelayanan yang terbaik, kebutuhannya akan kemudahan, kenyamanan dan kepastian hukum harus dijamin. Namun pada kenyataannya banyak wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan; petugas yang lamban, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai, dan lain sebagainya yang menimbulkan adanya keluhan, *complain* dan enggan mereka menyelesaikan urusan kewajibannya, dan pada gilirannya berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Tingkat kepuasan pelanggan, tergantung anggapan kinerja dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Bila kinerja jauh lebih rendah ketimbang harapan, *customer* tidak puas, jika kinerja sesuai harapan, maka *customer* puas, bila kinerja melebihi harapan, maka *customer* merasa amat puas. *Customer* yang merasa amat puas dan *customer* yang merasa puas akan tetap loyal dan mereka akan memberikan informasi kepada orang lain mengenai pengalaman baik mengenai kinerja yang dirasakan. Kuncinya adalah memenuhi harapan *customer* dengan prestasi perusahaan. Perusahaan yang bonafit mempunyai tujuan membuat *customer* gembira dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka serahkan, kemudian menyerahkan lebih banyak dari yang dijanjikan (Kotler, 2009: 46-47).

Wajib pajak sebagai konsumen harus mendapatkan pelayanan yang baik dari aparat pajak. Hal ini akan berdampak terhadap wajib pajak yang taat dan patuh dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Wajib pajak sebagai konsumen menurut kelompoknya dapat dibedakan menjadi wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.

Aktivitas penyampaian SPT Tahunan sebagai cermin pemenuhan kewajiban perpajakan sejak tahun 2017 sejumlah 12.501.362 juta WP

menyampaikan SPT dari total 16,6 juta WP yang wajib menyampaikan SPT. Berdasarkan data Ditjen Pajak, rasio kepatuhan wajib pajak sepanjang 2017 tercatat sebesar 72,60%, atau 96,8% dari target yang dipatok sebesar 75%. Rasio kepatuhan pajak tahun ini meningkat cukup tajam dari tahun lalu yang hanya mencapai 63,15%. Meskipun rasio kepatuhan ini meningkat cukup tajam, realisasi penyampaian SPT 2017 menurun dari tahun lalu yang mencapai 12.735.463 laporan. Penurunan jumlah pelaporan SPT Tahunan ini disebabkan oleh keputusan pemerintah menaikkan batasan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sehingga banyak wajib pajak yang tidak diharuskan untuk melaporkan SPT kepada otoritas pajak.

Situasi ini diduga merupakan indikasi tidak terpenuhinya kepuasan pelanggan dalam hal ini wajib pajak atau semakin menurunnya kinerja layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Oleh karena itu wajib pajak mulai meninggalkan instansi ini dengan cara hanya melaksanakan sebagian kewajiban atau tidak melaksanakan kewajiban sama sekali, pada akhirnya berakibat pada penurunan kepatuhan oleh wajib pajak.

Profesionalisme layanan penyedia jasa dipahami akan menciptakan kepuasan para wajib pajak. Upaya peningkatan profesionalisme harus terus dilakukan demi tercapainya kepuasan wajib pajak. Tinggi rendahnya profesionalisme layanan bisa dilihat dari penilaian wajib pajak terhadap kualitas layanan yang mereka terima dibandingkan kualitas layanan yang mereka harapkan atau perbandingan antara kinerja kualitas layanan dengan kualitas layanan yang dinilai penting oleh wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga salah satu lembaga pelayanan publik yang diharapkan dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan dalam bidang perpajakan. Upaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak terus dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga akan tetapi apakah pelayanan ini telah sesuai dengan harapan wajib pajak atau belum. Dalam penelitian ini, penulis mengambil judul “ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN KANTOR PAJAK KPP PRATAMA JAKARTA GAMBIR Tiga”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan pelayanan kerja karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir tiga ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir tiga?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan tugas akhir ini untuk mengetahui :

1. Penerapan pelayanan kepada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga.
2. Tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Tiga.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi wajib pajak  
Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi.
2. Bagi kantor pelayanan pajak pratama Jakarta gambir tiga  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan dan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada wajib pajak dan untuk peningkatan pelayanan di kantor pelayanan pajak pratama Jakarta gambir tiga serta dapat menjadi pertimbangan dalam penyusunan pembentukan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan perpajakan.
3. Bagi pemerintah

Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan mengenai kinerja pelayanan dalam hal perpajakan agar dapat meningkatkan pendapatan dari sektor pajak.