

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara besar yang wilayahnya sangat luas berpenduduk lebih dari 240 juta jiwa, yang tentu saja membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk membiayai dan juga sekaligus mengelola negara.

Sebagai salah satu lembaga yang mempunyai peran strategis bagi APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara), Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2015 ini mengemban amanat dari negara yang cukup besar yaitu target penerimaan Pajak sebesar 1.295 trilyun (sebagai penyumbang lebih dari 70 % APBN). Pentingnya sektor perpajakan dalam upaya pemenuhan pembiayaan negara memberikan kesadaran bagi pemerintah untuk terus memperbaiki dan memperhatikan sektor perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai institusi yang ditunjuk untuk mengumpulkan dana masyarakat melalui mekanisme yang disebut pajak telah melakukan perubahan dalam bentuk modernisasi perpajakan yang dimulai pada tahun 2002 dengan menitikberatkan pada tiga hal utama, yaitu : reformasi administrasi perpajakan, reformasi kebijakan perpajakan, serta intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan.

Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam penerimaan negara, untuk membiayai berbagai bentuk pengeluaran dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satunya yaitu dengan diubahnya sistem pembayaran pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* (pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar)

Dengan adanya *self assessment system* ini maka *Taxpayer Compliance* (Kepatuhan Wajib Pajak) sangat tergantung kepada Wajib Pajak itu sendiri.

Tuntutan publik yang dinamis perlu dijawab oleh aparatur yang berkualitas, profesional, berdaya guna, dan memiliki komitmen, serta integritas yang tinggi dalam menjawab tuntutan pelayanan publik yang semakin meningkat tajam dengan standar pelayanan yang memiliki profesionalisme yang tinggi.

Kinerja pelayanan publik masih bercirikan kurang terpenuhinya standard ketepatan waktu, biaya, dan transparansi persyaratan yang harus ditempuh/dipenuhi. Masalah pelayanan publik yang demikian merupakan suatu hal yang bersifat operasional. Dapat dikatakan bahwa praktek pelayanan di negeri ini adalah merupakan masalah yang dikeluhkan oleh publik. Oleh karena itu birokrasi pemerintahan perlu menjawab secara serius dalam suatu kinerja operasional, yang sistematis, konsisten, koordinatif, akuntabel, dan berkualitas serta terukur untuk menghasilkan aparatur yang berkualitas, profesional dan berdaya guna dalam menjawab masalah nyata yang terjadi dalam pelayanan publik.

Terselenggaranya *good governance* (tata kelola yang baik sehubungan dengan pelayanan kepada masyarakat) merupakan prasyarat bagi pemerintah untuk mewujudkan keinginan masyarakat dan mencapai tujuan yang dicita-citakan bangsa dan negara.

Perhatian atas kinerja pelayanan publik semakin hari semakin diperlukan, hal tersebut tentunya sejalan dengan tuntutan publik yang menghendaki pelayanan cepat, tepat dan dalam proses pelayanan yang nyaman, ramah, cepat, mudah/sederhana dan tanpa adanya pungutan apapun, serta membawa keadilan. Pelayanan publik merupakan salah satu ujung tombak dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berhubungan dengan masyarakat, atau publik. Hal ini berarti bahwa kesuksesan pelayanan publik merupakan kesuksesan pemerintahan. Suatu hal yang kita ketahui bersama, bahwa hal yang mendasar dalam pelayanan publik yaitu diperlukan adanya standar pelayanan minimal.

Namun fakta yang ada, masih kita jumpai masih adanya instansi yang belum memiliki rumusan standar pelayanan minimal. Jikapun sudah memiliki, permasalahan yang muncul adalah menyangkut implementasinya dilapangan. Publik dalam hal menerima suatu pelayanan menuntut adanya hal kemudahan

dalam proses penyelesaiannya, dan ketepatan serta keramahan dalam memberikan suatu pelayanan.

Banyak proses penyelesaian suatu surat permohonan pada kantor pelayanan publik yang memaparkan secara jelas mengenai tanggal dan pukul berapa surat permohonan/formulir masuk dan diterima sampai dengan waktu penyelesaiannya, sehingga akan dapat dihitung mengenai jangka waktu proses penyelesaian pelayanan publik tersebut.

Prinsip dalam menyusun, menetapkan standard pelayanan harus memperhatikan tersebut di bawah ini :

- a. Sederhana
Mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Konsistensi
Memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
- c. Partisipatif
Memperhatikan evaluasi dan perbaikan dari masyarakat.
- d. Akuntabel
Dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- e. Berkesinambungan.
Harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- f. Transparansi
Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- g. Keadilan
Harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Tuntutan publik yang dinamis perlu dijawab oleh aparatur yang berkualitas, profesional, berdaya guna, dan memiliki komitmen, serta integritas yang tinggi. Padahal kenyataannya masih ada aparatur yang tidak atau kurang berdaya guna dan berintegritas dalam menjawab tuntutan pelayanan publik yang semakin meningkat tajam dengan standar pelayanan yang memiliki profesionalisme yang tinggi.

Oleh karena itu birokrasi pemerintahan perlu menjawab secara serius dalam suatu kinerja operasional, yang sistematis, konsisten, koordinatif, akuntabel, dan berkualitas serta terukur untuk menghasilkan aparatur yang berkualitas, profesional dan berdaya guna dalam menjawab masalah nyata yang terjadi dalam pelayanan publik.

Pemerintah juga sangat serius melihat kualitas pelayanan publik dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Berbagai kebijakan nasional dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut telah memberikan pondasi bagi instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk melakukan upaya nyata dalam mereformasi pelayanan. Berdasarkan itu berbagai perubahan pendekatan, metode dan instrumen (alat bantu) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah dikembangkan dan digunakan.

Instrumen-instrumen untuk mencapai standar kualitas manajemen yang sebelumnya lebih dikenal dan digunakan oleh organisasi swasta (komersial) telah diadopsi dan digunakan juga oleh berbagai organisasi pemerintah. Instrumen standar kualitas manajemen tersebut misalnya: ISO 9000, Malcolm Baldrige National Award, Balanced Scorecard (BSC) dan Customers Satisfaction Index (CSI) dan lainnya.

Hampir semua instrumen atau metode peningkatan kualitas manajemen tersebut diarahkan untuk pada akhirnya mewujudkan kualitas pelayanan yang semakin baik. Dengan kata lain, hampir semuanya digunakan untuk mereorientasi kegiatan organisasi ke kepentingan pelanggannya (pengguna pelayanannya) masing-masing. Karena itu pula semua instrumen (metode) tersebut mengandung teknik atau cara-cara untuk berkomunikasi dengan para pengguna pelayanan

untuk memperoleh aspirasi mereka terkait dengan ragam, kualitas dan berbagai aspek pelayanan lainnya

Berdasarkan pada uraian sebagaimana tersebut di atas, penulis sangat tertarik untuk membahas dan meneliti lebih dalam lagi mengenai kualitas pelayanan Direktorat Jenderal Pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak, yang selanjutnya hasil penelitian ini disusun dalam bentuk tesis dengan judul :

” PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu).

I.2. Pembatasan Masalah

Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu direktorat yang secara organisasi berada di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang salah satu tugas utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) yang berkaitan dengan masalah-masalah dibidang perpajakan, khususnya perpajakan yang pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah pusat.

Akan tetapi dalam perjalannya sebagaimana kita ketahui bersama bahwa sampai saat ini persepsi masyarakat khususnya dunia usaha mengenai pajak masih negatif, termasuk di dalamnya mengenai pelayanannya kepada para Wajib Pajak.

Sebagai salah satu institusi pemerintah yang memberikan pelayanan publik di bidang perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak tentunya sangat mengedepankan pelayanan sebagai salah satu ujung tombak dalam menghimpun penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Hal tersebut tentunya diharapkan bahwa dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan semudah-mudahnya kepada masyarakat dan Wajib Pajak khususnya, maka akan dapat meningkatkan kepercayaan, kesadaran, kejujuran, serta kepatuhan masyarakat dan Wajib Pajak akan kewajiban-kewajibannya sebagai warga negara yang baik mengenai perpajakan.

Pada kenyataannya masih terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat atau Wajib Pajak tentang kurang baiknya berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh aparat Direktorat Jenderal Pajak, keluhan-keluhan terhadap pelayanan Direktorat

Jenderal Pajak dari Wajib Pajak yang menyebabkan Wajib Pajak menjadi kurang puas, antara lain : jangka waktu yang agak lama sejak permohonan disampaikan, permohonan yang butuh syarat-syarat tertentu, petugas yang kurang memahami aturan-aturan yang berlaku.

Penanganan keluhan-keluhan akan memberikan peluang untuk mengubah seorang Wajib Pajak tidak puas menjadi Wajib Pajak yang puas. Penanganan keluhan yang efektif mulai identifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan Wajib Pajak tidak puas dan mengeluh.

Kantor Wilayah DJP Jakarta Selatan memiliki 12 (tiga belas) unit Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan 1 (satu) unit Kantor Pelayanan Pajak Madya yang berada dibawahnya, dimana masing-masing Kantor Pelayanan Pajak tersebut memiliki wilayah kerja tersendiri yang menyebar di wilayah Jakarta Selatan dan berfungsi untuk melayani Wajib Pajak dalam rangka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam penulisan tesis kali ini penulis mengambil salah satu Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Jakarta Selatan yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu yang beralamat di Jalan Rasuna Said Blok B Kav 8 Jakarta Selatan dimana wilayah kerjanya meliputi Kelurahan Karet dan Kelurahan Kuningan.

Tingkat pelayanan terhadap Wajib Pajak khususnya Pengusaha Kena Pajak yang berdomisili di wilayah Kantor Pelayan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu diharapkan dapat dilaksanakan sebaik-baiknya. Oleh karena itu haruslah mampu memberikan pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan atau *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh Kementerian Keuangan atupun Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak untuk mencapai kepuasan yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

Untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan tersebut Kantor Pelayan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu telah mengupayakan pelaksanaan semua ketentuan dan aturan yang telah ditetapkan atau diinstruksikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan sebaik-baiknya dan se-efektif mungkin untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak.

Berikut pengertian Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan aturan-aturannya :

- a. Undang-undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan s.t.d.d Undang-undang No. 16 Tahun 2009
Keterangan : Pasal 1 angka 5 disebutkan : Pengusaha Kena Pajak adalah Pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak yang dikenai pajak berdasarkan Undang-undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 s.t.d.d Undang-undang No. 42 Tahun 2009
- b. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73/PMK.03/2012 tentang : Jangka Waktu Pendaftaran dan Pelaporan Kegiatan Usaha, Tata Cara Pendaftaran, Pemberian dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.

Kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang menyangkut Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi, diharapkan secara bertahap dapat ditingkatkan agar tercapainya kepuasan Wajib Pajak dan pada akhirnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu yang merupakan bagian dari wilayah kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Selatan.

Ruang lingkup penelitian

Mengingat banyaknya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka oleh penulis penelitian ini dibatasi hanya pada pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi terhadap kepuasan Wajib Pajak serta implikasinya terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu

Periode pengamatan sekitar 2 bulan dari Bulan Mei sampai dengan Bulan Juni 2015 dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak-Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang lokasi

perusahaannya berada di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu.

I.3. Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu?
- b. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu?
- c. Apakah kepuasan Wajib Pajak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu?
- d. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu?
- e. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu

I.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang di jelaskan diatas maka penelitian ini ditujukan untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan Wajib Pajak serta implikasinya terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu yang antara lain:

- a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak
- b. Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan Wajib Pajak
- c. Pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- d. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- e. Pengaruh budaya organisasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak

I.4.2. Manfaat Penelitian

I.4.2.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dalam pengembangan teori, khususnya tingkat kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan budaya organisasi yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak secara menyeluruh maupun Kantor Pelayan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu khususnya.

I.4.2.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan akan dapat bermanfaat untuk memberikan informasi atau gambaran yang lebih riil, khususnya mengenai kondisi kualitas pelayanan Direktorat Jenderal Pajak pada umumnya dan Kantor Pelayan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu khususnya serta budaya organisasi yang diterapkan, dengan kepuasan yang diterima oleh Wajib Pajak serta kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat menemukan faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya tingkat pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pada akhirnya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan didalam penyusunan kebijakan oleh pihak terkait yaitu Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya memberikan pelayanan publik secara maksimal.