

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang secara struktural berada di lingkungan Kementerian Keuangan (Kemenkeu) bertanggung jawab mengumpulkan penerimaan negara. DJP diharapkan mampu mencapai target penerimaan pajak yang ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Namun demikian, dalam beberapa tahun terakhir target penerimaan pajak tidak tercapai. Hal ini dapat dilihat dari realisasi penerimaan perpajakan pada Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) Tahun 2011, LKPP Tahun 2012, LKPP Tahun 2013, LKPP Tahun 2014, dan LKPP Tahun 2015. Realisasi penerimaan pajak pada Tahun 2011 sebesar 99,45%, Tahun 2012 sebesar 96,49%, Tahun 2013 sebesar 93,81%, Tahun 2014 sebesar 92,04% dan Tahun 2015 sebesar 83,29%. Realisasi penerimaan pajak sejak tahun 2011 hingga 2015 dapat dilihat pada Tabel I.1 di bawah.

Tabel I.1 Realisasi Penerimaan Pajak

No.	Tahun	Realisasi	Target	Persentase
1	2011	873.873.892.399.381	878.685.216.762.000	99,45 %
2	2012	980.518.133.319.319	1.016.237.341.511.000	96,49 %
3	2013	1.077.306.679.558.272	1.148.364.681.288.000	93,81 %
4	2014	1.146.865.769.098.252	1.246.106.955.600.000	92,04 %
5	2015	1.240.418.857.626.377	1.489.255.488.129.000	83,29 %

Sumber: Diolah dari LKPP Tahun 2011, 2012, 2013, 2014 dan 2015

Salah satu permasalahan yang dihadapi DJP dalam melaksanakan tugasnya adalah rendahnya tingkat kepatuhan perpajakan. Sebagaimana disampaikan dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-95/PJ/2015 tentang rencana strategis DJP, salah satu permasalahan yang dihadapi DJP adalah rendahnya tingkat kepatuhan perpajakan (*low tax compliance*). Salamun (1991,59) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pemungutan pajak. Salamun (1991,59) menyatakan rendahnya kepatuhan perpajakan merupakan penyebab tidak efisiennya pemungutan pajak di Indonesia. Dalam Laporan Kinerja Kemenkeu Tahun 2015 dinyatakan bahwa struktur wajib pajak saat ini didominasi oleh wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian kepatuhan perpajakan orang pribadi memiliki pengaruh besar dalam pencapaian penerimaan pajak.

Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Jakarta Timur, sebagai salah satu unit organisasi DJP mempunyai kepatuhan perpajakan orang pribadi yang rendah. Hal ini tercermin dari pelaksanaan kewajiban untuk menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi. Orang pribadi yang melaksanakan kewajibannya untuk menyampaikan SPT Tahunan PPh hanya sebesar 63,67% pada Tahun 2009, 62,39% pada Tahun 2010, 47,01% pada Tahun 2011, 51,31% pada Tahun 2012, 57,21% pada Tahun 2013 dan 55,54% pada Tahun 2014. Realisasi penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi pada Kanwil DJP Jakarta Timur dapat dilihat pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Realisasi Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi pada
Kanwil DJP Jakarta Timur

No.	Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Wajib SPT Tahunan PPh	Jumlah Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi	Persentase Kepatuhan
1	2009	434.391	276.593	63,67%
2	2010	516.724	322.369	62,39%
3	2011	658.994	309.798	47,01%
4	2012	635.687	326.197	51,31%
5	2013	545.385	312.033	57,21%
6	2014	558.830	310.370	55,54%

Sumber: Diolah dari Buku Saku Pajak Dalam Angka

Interaksi yang terjadi antara masyarakat dan otoritas perpajakan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan (Kirchler dan Hoelzl, 2006). Interaksi tersebut salah satunya pada saat otoritas pajak memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Hal tersebut juga disampaikan oleh Alm *et al.* (2010) bahwa pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan. Gangl *et al.* (2013) menyatakan bahwa pelayanan yang baik akan menimbulkan kepercayaan yang tinggi pada otoritas perpajakan, selanjutnya menyebabkan wajib pajak lebih bersedia untuk membayar pajak mereka.

Boediono (2003,33) menyatakan walaupun unit operasional Kemenkeu, seperti DJP berhak memungut pajak berdasarkan Undang-Undang, namun dalam operasionalnya harus bersikap melayani. Salamun (1991,210) menyatakan hal yang sama, yaitu pelayanan yang baik perlu diberikan kepada pembayar pajak agar semangat dan kepatuhan membayar pajak dapat terpelihara bahkan bila mungkin dapat ditingkatkan. Prawiro *et al.* (1988,99) juga menyatakan hal yang sama, bahwa pemberian pelayanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Pentingnya pelayanan kepada wajib pajak terlihat dalam misi yang ditetapkan Kemenkeu. Salah satu misi Kemenkeu adalah mencapai tingkat kepatuhan pajak, bea dan cukai yang tinggi melalui pelayanan prima dan penegakan hukum yang ketat. Kemenkeu telah menetapkan bahwa pelayanan prima merupakan salah satu cara yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan kepatuhan perpajakan. Selaras dengan hal tersebut, DJP telah meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Hal ini tertuang dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-84/PJ/2011 tanggal 15 November 2011 tentang Pelayanan Prima.

SE-84/PJ/2011 menunjukkan bahwa DJP memiliki keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. SE-84/PJ/2011 menjabarkan bahwa kualitas pelayanan harus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan seluruh *stakeholder* perpajakan terhadap DJP. Daryanto dan Setyobudi (2014) menyatakan bahwa kepercayaan adalah awal dari kolaborasi dan partisipasi masyarakat dalam program-

program pembangunan. Dengan kepercayaan yang tinggi pada DJP maka kepatuhan perpajakan akan meningkat.

Berdasarkan hal diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepatuhan perpajakan orang pribadi dengan judul: **“PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN ORANG PRIBADI PADA KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA TIMUR”**.

B. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh pelayanan prima terhadap kepatuhan perpajakan orang pribadi. Penulis membatasi pada orang pribadi yang menerima pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berada pada Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Jakarta Timur.

C. Rumusan Masalah

Masalah penelitian yang dibahas adalah untuk mengetahui:

1. Apakah pelayanan prima memiliki pengaruh terhadap kepatuhan perpajakan orang pribadi pada Kanwil DJP Jakarta Timur?
2. Apakah hubungan antara pelayanan prima dan kepatuhan perpajakan orang pribadi pada Kanwil DJP Jakarta Timur dimediasi oleh kepercayaan pada DJP?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan prima dan kepatuhan perpajakan orang pribadi pada Kanwil DJP Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui apakah hubungan antara pelayanan prima dan kepatuhan perpajakan orang pribadi pada Kanwil DJP Jakarta Timur dimediasi oleh kepercayaan pada DJP.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada berbagai pihak sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan tentang pelayanan prima dan kepatuhan perpajakan. Pengetahuan tentang pelayanan prima dan

kepatuhan perpajakan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi DJP khususnya pada Kanwil DJP Jakarta Timur dalam rangka meningkatkan kepatuhan perpajakan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan penulis tentang pelayanan prima dan kepatuhan perpajakan.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan pembaca tentang pelayanan prima dan kepatuhan perpajakan. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi peneliti berikutnya.

E. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang penelitian, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II: LANDASAN TEORI KEPATUHAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN PRIMA

Pada bab ini penulis menjabarkan tentang teori kepatuhan perpajakan dan teori pelayanan prima.

BAB III: METODE PENELITIAN PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN

Pada bab ini penulis membahas mengenai definisi operasional yang menunjukkan dimensi/indikator topik kajian dan pengukuran/kriteria/standar penilaian, kisi-kisi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data penelitian, pengujian persyaratan pengolahan data untuk menguji keshahihan penelitian dilakukan uji normalitas dan uji homogenitas, instrumen penelitian terutama dengan metode statistik yang tersedia, serta teknik pengolahan data penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjabarkan deskripsi data hasil penelitian dengan melaporkan hasil penelitian dan variabel yang diteliti secara deskriptif, seperti rentang *score*, rerata dan simpangan baku, distribusi frekuensi, serta tabel dan grafik, juga pelaksanaan pengolahan data dan pengujian hipotesis, analisis eksplanatif atau prediktif, serta interpretasi dan pembahasan.

BAB V: SIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI REKOMENDASI KEBIJAKAN

Pada bab ini penulis mengemukakan simpulan berupa sintesis dari berbagai temuan penelitian dan pembahasan, implikasi dan saran bila ada serta implikasi berupa rekomendasi kebijakan terkait hasil penelitian.

