

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam IMF *Report* (2014) untuk Indonesia, beberapa kondisi yang berhasil diidentifikasi oleh IMF adalah rendahnya *tax ratio* dan kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. Salah satu kondisi adalah *tax ratio* yang rendah (tabel 1.1) dibandingkan dengan negara lain. Rendahnya *tax ratio* disebabkan karena penerimaan pajak rendah.

Tabel 1.1. Perbandingan *Tax Ratio* Indonesia

Negara	2005	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Indonesia	13,50%	14,20%	11,00%	11,30%	11,80%	12,50%	11,80%
Malaysia	16,10%	15,70%	16,10%	14,20%	15,70%	16,70%	16,90%
Filipina	15,20%	16,20%	15%	14,80%	15,10%	15,80%	16,20%
OECD	34%	33,60%	32,70%	32,8%	33,30%	33,80%	34,20%

Sumber: diolah dari berbagai sumber (2016)

Untuk mengatasi kondisi-kondisi yang berhasil diidentifikasi dan untuk mencapai penerimaan pajak yang tinggi maka harus dilakukan reformasi dalam kebijakan pajak (*tax policy*) dan administrasi perpajakan (*tax administration*). Reformasi administrasi perpajakan dilakukan untuk mengatasi masalah kepatuhan. Meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak penting karena rendahnya kepatuhan menyebabkan adanya kebocoran pajak. Menurut Silvani dan Baer (1997, 3), negara dengan *tax gap* (perbedaan antara

pajak yang dibayar dengan yang seharusnya dibayar) membutuhkan lebih banyak perubahan mendasar dalam administrasi pajak. Dengan adanya perubahan sistem administrasi perpajakan diharapkan dapat tercipta sebuah sistem kepatuhan yang efektif yang dapat mendorong Wajib Pajak untuk meningkatkan *voluntary compliance*. Nasr (2014, 56) menyatakan bahwa tujuan dari semua institusi pajak adalah untuk menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan yang mendukung pengumpulan pajak dengan biaya yang rendah. Salah satu misi DJP adalah menyediakan pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Misi DJP ini didukung dengan adanya sasaran strategis, salah satu sasaran strategis DJP adalah untuk meningkatkan kepuasan dan pelayanan kepada Wajib Pajak. Hal ini dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dilakukan jika kualitas pemberian pelayanan tidak diukur. Pengukuran kualitas pelayanan sangat penting bagi sebuah organisasi untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan dan aspek-aspek apa saja yang dapat ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan Mukhtar dan Saed (2013, 65) dan Ramseook-Munhurrin, Lukea-Bhiwajee dan Naidoo (2010, 37).

DJP sebagai organisasi yang memberikan pelayanan juga harus senantiasa melakukan pengukuran dan evaluasi atas pelayanan yang diberikan agar dapat memberikan gambaran sejauh mana pelayanan yang telah diberikan dari harapan Wajib Pajak sebagai salah satu untuk memperbaiki administrasi perpajakan di DJP. Pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak mempunyai peranan penting untuk meningkatkan kepatuhan seperti yang dinyatakan oleh Supadmi (2009, 13), Jotopurnomo dan Mangoting (2013, 53) dan USAID (2013, 116). Bird (2010, 4) menyatakan bahwa

pelayanan kepada Wajib Pajak sepadan atau lebih efektif dari segi biaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak daripada pemeriksaan atau sanksi administrasi (*penalties*).

Berdasarkan data Komite Pengawas Perpajakan, dalam satu tahun terdapat 432 pengaduan yang disampaikan kepada Komite Pengawas Perpajakan. Selain itu, pada kotak saran di KPP, masih ada Wajib Pajak yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KPP, sebagai contoh terdapat 17 Wajib Pajak yang menyatakan tidak puas akan pelayanan di sebuah KPP. Gejala-gejala tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak perlu diukur dan ditingkatkan. Pengukuran dan peningkatan seharusnya dilakukan dengan melihat dari perspektif Wajib Pajak. Atas dasar permasalahan tersebut di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang diberi judul “**Pengukuran dan Peningkatan Kualitas Administrasi dan Pelayanan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi**”.

B. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh KPP di wilayah Jakarta kepada Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini membatasi masalah untuk melihat bagaimana persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai pelayanan dan cara untuk meningkatkan pelayanan.

C. Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan KPP di wilayah Jakarta?

2. Apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP di wilayah Jakarta?
3. Bagaimana KPP di wilayah Jakarta dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dengan metode studi kasus ini adalah untuk mengukur kualitas administrasi dan pelayanan perpajakan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP di wilayah Jakarta.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak tertentu, diantaranya:

- a. Bagi pembuat kebijakan yaitu DJP dan Kementerian Keuangan, diharapkan dapat memberikan saran-saran untuk pembuatan kebijakan yang lebih baik.
- b. Bagi KPP di wilayah Jakarta, diharapkan dapat memberikan sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan.
- c. Bagi peneliti, diharapkan menjadi sarana untuk menambah wawasan dan kemampuan terkait bidang perpajakan.
- d. Bagi pembaca, diharapkan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

F. Metodologi Penelitian

1. Obyek penelitian.

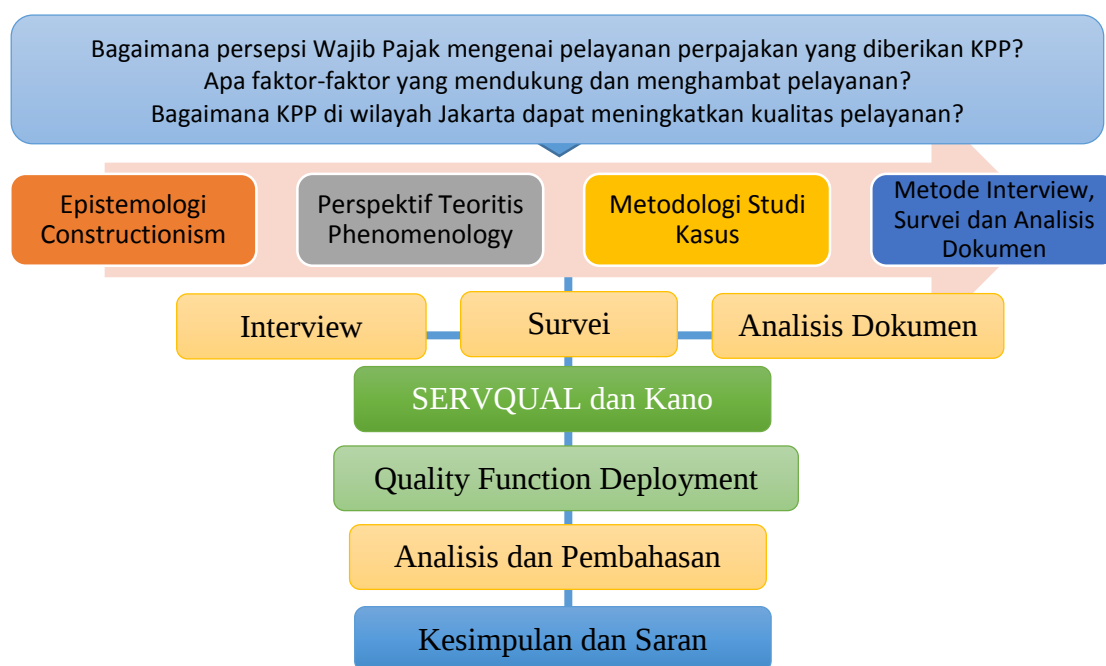
Objek penelitian ini adalah pemberian pelayanan perpajakan. Obyek penelitian dibatasi pada pelayanan perpajakan yang diberikan oleh KPP di wilayah Jakarta kepada

Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Jenis penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis studi kasus. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif deskriptif dan menggunakan analisis induktif dalam analisa data. *Constructionism* adalah epistemologi dalam penelitian ini. Crotty (2003, 8) menyatakan bahwa dalam pandangan ini, arti dari sesuatu tidak ditemukan namun dibangun. Perspektif teoritis dalam penelitian ini adalah *phenomenology* dengan metodologi studi kasus. Penelitian ini memakai metode penelitian yaitu *interview*, kuesioner dan analisis dokumen. Peta penelitian dapat dilihat pada gambar 1.1.

Gambar 1.1. Peta Penelitian



Sumber: diolah dari Budiarmo, Adi. 2014. Improving Government Performance In Indonesia: The Experience Of The Balanced Scorecard In The Ministry Of Finance. Hal. 8.

3. Jenis data.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kuantitatif (hasil survei) dan

data kualitatif (hasil *interview* dan analisis dokumen). Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Sugiyono (2009, 225) menyatakan bahwa data primer merupakan data yang diambil langsung dari sumbernya kepada pengumpul data. Data tersebut diperoleh melalui beberapa metode pengumpulan data, yaitu dengan mengadakan *interview* dan survei/kuesioner sebagai pengumpulan data awal.

4. Metode pengumpulan data.

Survei dilaksanakan sebatas untuk mendapatkan *sense* awal mengenai pelayanan yang diberikan KPP di wilayah Jakarta. Survei dilakukan kepada Wajib Pajak yang merasakan secara langsung pelayanan yang diberikan oleh KPP di wilayah Jakarta. Berdasarkan Ramseook-Munhurrun, Lukea-Bhiwajee dan Naidoo (2010, 41) dan Stodnick dan Rogers (2008, 129), pernyataan SERVQUAL dapat dimodifikasi untuk keperluan penelitian tertentu. Sehingga dalam penelitian ini, pernyataan/item SERVQUAL dimodifikasi menjadi 19 pernyataan untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian karena beberapa pernyataan yang memiliki kesamaan makna seperti item 5 dan item 8, item 6 dan item 12, dan item 18 dan 19. Dalam penyebaran kuesioner, populasinya adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP di wilayah Jakarta dengan jumlah 3.325.550 Wajib Pajak. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling insidental*, dimana responden yang mengisi kuesioner adalah Wajib Pajak yang ditemui oleh peneliti yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh KPP di wilayah Jakarta. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Isaac dan Michael yaitu:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Berdasarkan rumus di atas dan berdasarkan tabel jumlah sampel yang terdapat dalam buku Sugiyono (2009, 87) maka jumlah sampel di dalam penelitian ini adalah 272 Wajib Pajak.

Wawancara dilakukan terhadap 25 Wajib Pajak dan 8 pegawai. Pertanyaan-pertanyaan di dalam *interview* dengan Wajib Pajak diadopsi dari jurnal Chang (2008). Pertanyaan didesain untuk mendapatkan pemahaman mengenai persepsi Wajib Pajak akan pelayanan perpajakan yang diberikan oleh KPP di wilayah Jakarta. Wawancara kepada pegawai dilakukan untuk mengetahui pandangan pegawai terhadap pelayanan. Hasil penelitian dari wawancara akan diperkuat dengan hasil analisis dokumen misalnya foto, peraturan-peraturan, SOP dan lain-lain. Hasil analisis dokumen diharapkan dapat menjelaskan pemahaman yang didapat pada saat wawancara.

5. Metode pengolahan data.

Persepsi Wajib Pajak diketahui dengan melihat persebaran jawaban Wajib Pajak dan dengan melihat skor SERVQUAL. Faktor pendukung dan penghambat didapatkan dengan metode *root cause analysis* dengan *realitycharting*. Integrasi SERVQUAL dan model Kano akan menghasilkan data dimana skor kualitas pelayanan kurang dari atau sama dengan nol dan yang masuk kategori *must-be*, *one-dimensional*, *attractive* untuk mencari langkah-langkah peningkatan kualitas pelayanan dengan bantuan *Quality Function Deployment*. Hasil analisis tersebut kemudian didukung dengan hasil wawancara. O'Connor dan Gibson (2003, 65) menyatakan bahwa ada beberapa tahap yang diperlukan dalam analisis data kualitatif, antara lain *organizing the data*, *finding and organizing ideas and concepts*, *building overarching themes in the data*, *ensuring reliability and validity in the data analysis and in the findings*, *indings possible and*

plausible explanations for findings dan *an overview of the final step*.

G. Sistematika Penulisan.

Penelitian ini disusun dalam lima bab dengan urutan pembahasan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, peta penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori yang diambil dari studi kepustakaan yang dianggap relevan dengan penelitian antara lain teori perpajakan, teori kualitas pelayanan, penelitian sebelumnya dan *best practices*.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum obyek penelitian yaitu kualitas pelayanan di KPP di wilayah Jakarta.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan pembahasan hasil pengolahan data termasuk masukan-masukan untuk permasalahan yang ditemui dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan atas penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang dapat dilakukan untuk menjawab masalah penelitian.