

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menopang perekonomian Negara, yaitu digunakan dalam pembiayaan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Negara sendiri telah memaksimalkan sumber daya yang ada dalam menghimpun pajak untuk memperoleh penerimaan secara optimal dari sektor pajak. Pencapaian tujuan tersebut diperlukan adanya kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat. Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik supaya masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan.

Pelayanan yang baik adalah sebuah kewajiban yang harus dilakukan oleh Negara kepada rakyatnya yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun Negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan. Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan. Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan Negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu bentuk balas jasa terima kasih kepada Negara atas kesediaan Wajib Pajak untuk membayar pajak.

Kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan dari pegawai pajak juga diharapkan dapat menambah tingkat kepatuhan melaksanakan kewajiban sebagai warga Negara untuk membayar pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan sangat perlu diperhatikan. Kepatuhan Wajib Pajak diartikan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Nurmantu, 2003:148). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi dalam membayar pajak diharapkan dapat membantu Negara menopang perekonomian Negara. Kepatuhan Wajib Pajak tidak terlepas dari peran Negara dalam menyikapi Wajib Pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Survei mengenai kepatuhan Wajib Pajak atas pelayanan pegawai pajak yang dilakukan Sekretariat Kementerian Jendral Keuangan yang dilakukan Institut Pertanian Bogor dengan responden Wajib Pajak memperoleh hasil 93% kepatuhan Wajib Pajak atas Wajib Pajak sebanyak 22.131.323 ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)), diakses 14 April 2015).

Berdasarkan data yang diperoleh pada Sistem Informasi DJP pada tanggal 4 November 2019, di KPP Pratama Palembang Ilir Timur terdapat 186.034 Wajib Pajak yang terdiri dari 166.794 Wajib Pajak orang pribadi yang terdiri dari 30.986 Wajib Pajak non karyawan, 135.808 Wajib Pajak karyawan dan 19.240 Wajib Pajak. Dari jumlah Wajib Pajak tersebut Wajib Pajak yang terdaftar wajib lapor SPT sebesar 79.696 yang terdiri dari 6.919 Wajib Pajak dan 72.777 Wajib Pajak orang pribadi yang terdiri dari 11.401 Wajib Pajak non karyawan dan 61.376 Wajib Pajak karyawan. Dari data

tersebut diperoleh rasio kepatuhan untuk Wajib Pajak sebesar 0,64, orang pribadi non karyawan sebesar 0,87 dan orang pribadi karyawan sebesar 0,87. Sedangkan terget rasio yang ditetapkan oleh pemerintah sebesar 0,8. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa rasio kepatuhan untuk pelaporan SPT yang dilakukan oleh Wajib Pajak masih rendah di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Berikut data rasio kepatuhan selama 5 tahun terakhir.

Tabel 1.1. Statistik Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Palembang Ilir Timur

<b>Statistik Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Palembang Ilir Timur</b>					
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
1. WP Terdaftar	146.765	155.646	165.714	174.642	186.034
• Badan	16.161	16.895	17.774	18.497	19.240
• OP Non Karyawan	25.650	26.255	27.964	29.398	30.986
• OP Karyawan	104.954	112.496	119.976	126.747	135.808
2. WP Terdaftar Wajib SPT	86.421	84.495	65.828	72.128	79.696
• Badan	6.892	6.559	6.057	7.131	6.919
• OP Non Karyawan	8.937	7.368	8.487	8.184	11.401
• OP Karyawan	70.592	70.568	51.284	56.813	61.376
3. Realisasi SPT	52.833	58.154	57.448	59.508	59.600
• Badan	3.982	3.901	3.937	4.286	4.440
• OP Non Karyawan	6.954	7.675	8.726	10.121	9.898
• OP Karyawan	41.897	46.578	44.785	45.101	45.262
4. Rasio Kepatuhan ( 3 : 2 )	0,61	0,69	0,87	0,83	0,75
• Badan	0,58	0,59	0,65	0,6	0,64
• OP Non Karyawan	0,78	1,04	1,03	1,24	0,87
• OP Karyawan	0,59	0,66	0,87	0,79	0,87

Sumber : MPN Info

Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur menjadi salah satu penyebab tidak tercapainya target penerimaan di kantor

tersebut. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak merupakan penyumbang terbesar penerimaan pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Tabel 1.2. Data Realisasi Pencapaian Penerimaan dari Tahun 2014 – 2015  
Per 31 Desember 2019

TAHUN	TARGET	REALISASI	PENCAPAIAN
2014	1.212.753.417.085,00	1.210.206.241.471,00	99,79%
2015	2.034.930.049.123,00	1.433.215.886.206,00	70,43%
2016	2.034.930.049.123,00	1.736.865.862.644,00	85,35%
2017	2.100.006.452.000,00	1.650.793.941.501,00	78,61%
2018	2.128.023.765.000,00	1.810.306.227.602,00	85,07%
2019	1.011.054.744.000,00	1.011.064.271.311,00	100,00%

Sumber : MPN Info

berdasarkan data Tabel 1.2. dalam 5 tahun terakhir KPP Pratama Palembang Ilir Timur dapat merealisasikan penerimaannya secara sempurna yaitu 100%. Pencapaian terbaik diperoleh pada tahun 2019 yaitu sebesar 100%. Sedangkan pencapaian terendah dialami pada tahun 2015 dengan pencapaian sebesar 70,43%.

Dari data-data tersebut, penulis merasa tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Masih rendahnya kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur berimbas pada rendahnya pencapaian realisasi penerimaan di KPP ini. Hal ini menarik minat peneliti untuk melakukan identifikasi pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak (fiskus) dalam mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan latar belakang yang

sudah dijelaskan diatas, peneliti telah mengidentifikasi masalah-masalah antara lain :

- a. Kualitas pelayanan petugas pajak harus disesuaikan dengan standar pelayanan berdasarkan *Standart Operation Procedur (SOP)*.
- b. Sarana penunjang dalam menyampaikan informasi perpajakan kepada Wajib Pajak seperti leaflet, buku petunjuk pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), tutorial aplikasi e-spt masih sangat minim sehingga Wajib Pajak tidak memiliki pengetahuan dasar terkait perpajakan.
- c. Tingkat pengetahuan petugas pajak dalam menyelesaikan permasalahan perpajakan Wajib Pajak.
- d. Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

### 1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, peneliti membatasi masalah penelitian pada :

1. Kualitas pelayanan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan tidak hanya dari penyampaian secara langsung kepada Wajib Pajak tetapi juga hal-hal lain yang memudahkan Wajib Pajak dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.
2. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur melalui peningkatan kualitas pelayanan petugas pajak.

#### 1.4. Rumusan Masalah

Supaya permasalahan lebih terfokus dan terarah, peneliti merumuskan masalah penelitian terkait “Apakah kualitas pelayanan petugas pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?”.

#### 1.5. Tujuan Internship

Tujuan dari internship ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis kualitas pelayanan petugas pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur dalam memberikan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak.
- b. Merumuskan hal-hal yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
- c. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

#### 1.6. Manfaat Internship

Internship ini diharapkan dapat menjadi penyelesaian terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan dan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut :

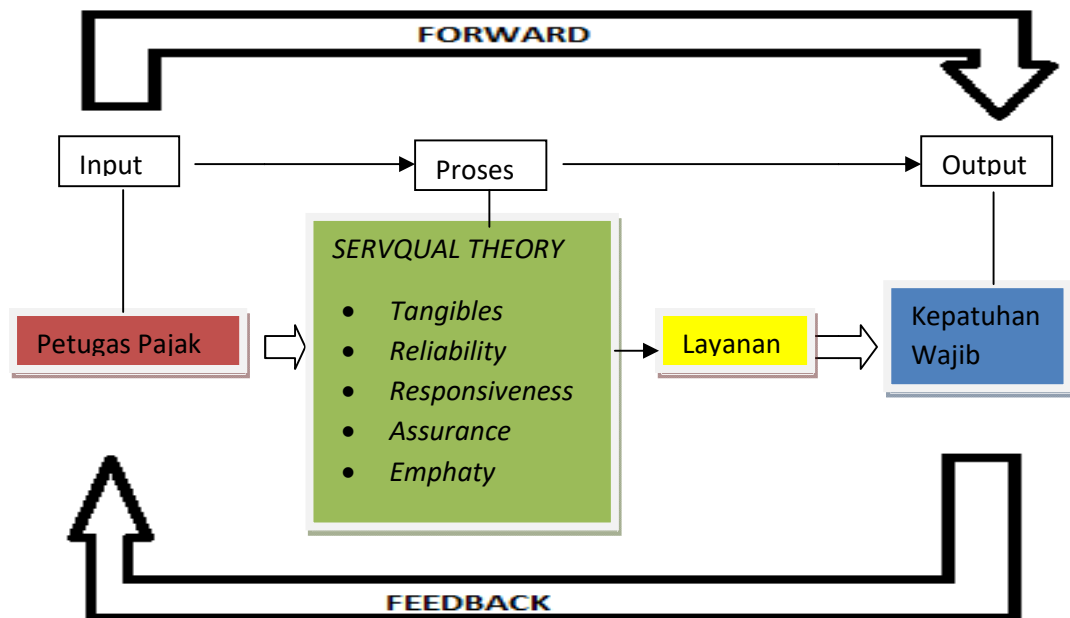
1. Manfaat teoritis internship ini adalah :
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam ilmu pendidikan yang berguna dalam menambah wawasan.
  - b. Dapat dijadikan sumber referensi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur dan Kantor Pajak lain dalam membuat kebijakan.

- c. Dapat dijadikan referensi bagi petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.
2. Manfaat praktis internship ini adalah :
    - a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan yang sudah diberikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.
    - b. Dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga memberikan dampak positif bagi penerimaan pajak.
    - c. Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Wajib Pajak untuk memperoleh pelayanan yang prima dari petugas pajak.

#### 1.7. Kerangka Pemikiran

Penerimaan negara dari sektor perpajakan sangat tergantung dari kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak maka persentase realisasi penerimaan pajak terhadap target semakin tinggi dan sebaliknya semakin rendah kepatuhan Wajib Pajak maka semakin rendah pula persentase realisasi penerimaan pajak. Oleh karena itu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak merupakan modal dasar Direktorat Jenderal Pajak untuk mencapai amanah yang diembannya yaitu menghimpun penerimaan pajak sesuai target yang ditetapkan pemerintah. Salah satu strategi untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak.

Untuk mengukur kualitas pelayanan petugas pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur, peneliti melakukan analisis dengan pendekatan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Zeithaml dan L. Berry (1990:16). Pada teori SERVQUAL, kualitas pelayanan dapat dinilai dari lima dimensi yang digunakan yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati).



**Gambar 1.1.** Kerangka Penelitian

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Direktorat Jenderal Pajak telah membuat petunjuk teknis terkait standar minimal Kantor Pelayanan Pajak melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-02/PJ/2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 Tentang Standar Pelayanan Di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak. Namun dikeluarkannya peraturan tersebut tidak lah cukup untuk meningkatkan pelayanan



petugas pajak. Perlu langkah-langkah konkret yang harus dilakukan DJP untuk membentuk pegawainya sebagai abdi negara yang memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Untuk itu dalam internship ini peneliti akan menganalisis langkah-langkah konkret apa yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam menciptakan fiskus-fiskus yang mampu memberikan pelayanan terbaik guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

#### 1.7.1. Kajian Teori

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Jessica Novia Susanto (2013) dan Yessica Tanilasari (2017) memberikan kesimpulan yang sama yaitu adanya pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan petugas pajak, kepatuhan Wajib Pajak dan penerimaan pajak. Hal ini memberikan arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan petugas pajak maka akan meningkat pula kepatuhan Wajib Pajak. Dan ini akan memberikan dampak yang positif pula bagi penerimaan negara khususnya di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

##### 1.7.1.1. Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Yamit, 2002: 9) kualitas adalah kondisi dinamis yang terkait dengan produk layanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Parasuraman (1990) menyatakan bahwa kualitas jasa adalah perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap

kinerja jasa yang mereka terima (*perceptions-expectation*), apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Persepsi dan ekspektasi adalah gambaran konsumen terhadap apa yang sebenarnya diterima oleh konsumen dan yang diharapkan oleh konsumen.

Pelayanan pajak adalah suatu usaha memberikan bantuan kepada orang lain terkait pemenuhan kewajiban perpajakannya dengan cara-cara tertentu dengan memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan kualitas layanan pajak adalah implementasi layanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi Wajib Pajak terkait dengan layanan yang diberikan. Layanan yang berkualitas harus dapat memberikan unsur keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas layanan dapat diukur dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang memuaskan yang dapat memberikan layanan dengan respons, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki oleh otoritas pajak.

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman & Leonard L. Berry (1990:53) membagi kualitas jasa ke dalam sepuluh dimensi yang dapat digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu sarana berupa fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan peralatan penunjang komunikasi.

2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan secara tanggap.
4. *Competence* (kemampuan), yaitu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan jasa.
5. *Courtesy* (keramahan), sifat pegawai yang sopan, hormat, dan ramah.
6. *Credibility* (dapat dipercaya), yaitu penyedia dapat dipercaya dan jujur dalam memberikan jasa kepada pelanggan.
7. *Security* (keamanan), yaitu pelanggan mendapatkan perlindungan dari resiko, bahaya, dan keragu-raguan.
8. *Acces* (mudah diperoleh), kemudahan untuk dihubungi atau ditemui.
9. *Communication* (komunikasi), yaitu memberikan informasi kepada pelanggan.
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), yaitu berusaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman & Leonard L. Berry (2010:2) menyederhanakannya menjadi lima dimensi yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu sarana berupa fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan peralatan penunjang komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan secara tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuannya dalam meyakinkan pelanggan.
5. *Emphaty* (empati), yaitu kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.

Dari sekian banyak teori mengenai kualitas pelayanan, metode SERVQUAL yang dikemukakan oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman & Leonard L. Berry lebih relevan untuk dijadikan indikator dalam penelitian ini. Karena metode tersebut dapat digunakan dan dipraktekkan untuk tipe pelayanan yang bersifat profit maupun nonprofit, termasuk juga pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

#### 1.7.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi kepatuhan Wajib Pajak oleh Nurmantu (2003:138) menyatakan bahwa kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai kondisi di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban pajak dan menerapkan hak perpajakan. Definisi kepatuhan Wajib Pajak oleh Nasucha Chaizi yang dikutip oleh Rahayu (2010: 139),

menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan dari: (1) kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri. (2) Kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan. (3) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran hutang pajak. (4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

### 1.7.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini memiliki kesamaan beberapa variabel. Beberapa penelitian terdahulu dijadikan referensi untuk memperkaya bahan kajian penelitian. Berikut matriks penelitian terdahulu berupa jurnal terkait penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 1.3. Matriks Jurnal Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL, PENULIS, TAHUN	FENOMENA	VARIABEL YANG DITELITI	HASIL PENELITIAN
1.	Judul : PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK  Penulis : Ezra Eigita Vigryana, Mochammad Djudi Mukhzam, Ika Ruhana  Tahun : 2016	Ketidakpuasan Wajib Pajak merupakan hal yang sangat patut dihindari oleh semua kantor pelayanan pajak. Wajib Pajak mengaku kecewa terhadap pelayanan yang diberikan, terdapat Wajib Pajak yang dirugikan karena kesalahan fiskus, namun upaya penyelesaian untuk penetapan kewajiban perpajakannya tidak dapat dilakukan. Wajib Pajak juga mengatakan rendahnya mutu kualitas pelayanan yang disebabkan oleh perilaku fiskus yang tidak baik, seperti memiliki beda penafsiran atas peraturan perpajakan antara sesama fiskus. Selain itu, masih terdapat fiskus yang tidak memahami informasi terkini seputar perpajakan, yang membuat ketidakpuasan Wajib Pajak.	a. Kompetensi merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan tugas yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan, dan didukung sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. b. Kualitas pelayanan adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan Wajib Pajak. c. Kepuasan adalah perasaan senang ataupun kecewa dari seseorang yang timbul dari menyatakan perbandingan antara hasil yang dirasakan dengan apa yang ia harapkan	semakin tinggi kompetensi fiskus, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang didapatkan oleh Wajib Pajak yang berinteraksi langsung dengan fiskus. Begitu juga dengan kualitas pelayanan, semakin tinggi kualitas pelayanan dapat melampaui harapan Wajib Pajak, maka Wajib Pajak tersebut akan merasa semakin puas. Dengan kepuasan yang tinggi tersebut, diharapkan Wajib Pajak memiliki kesadaran akan pentingnya membayar pajak sehingga tujuan organisasi dalam hal ini adalah KPP Pratama Malang Utara bisa tercapai.

2.	<p>Judul : STRATEGI PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PELAPORAN SURAT PEMBERITAHU AN (SPT) TAHUNAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA SEMARANG CANDISARI</p> <p>Penulis : Agriani Junita Pradini, Drs. Herbasuki Nurchahyanto , M.T</p> <p>Tahun : 2017</p>	<p>Tingkat jumlah WajibPajak yang di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari yang mengalami peningkatan tidak sebanding dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, sehingga perlu nya pihak penyelenggara pelayanan pajak memberi perhatian yang lebih dan berupaya agar tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat dengan stabil. Hal ini menjadi penghambat bagi pihak penyelenggara pelayanan pajak dalam mencapai tujuan kinerjanya apabila tidak segera diatasi.</p>	<p>a. Surat Pemberitahuan (SPT) ialah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak digunakan untuk menyampaikan atau melaporkan serta pembayaran penghasilan, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.</p> <p>b. Kepatuhan Wajib Pajak yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.</p>	<p>Perumusan strategi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, merujuk pada hasil identifikasi terhadap lingkungan internal dan eksternal. Meningkatkan upaya sosialisasi tentang pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan memanfaatkan tanggapan positif dari Wajib Pajak terhadap sosialisasi.</p>
3.	<p>Judul : STRATEGI PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) MELALUI PAJAK DAERAH DI KOTA MALANG (STUDI PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA MALANG)</p> <p>Penulis : Rohmat Hafi nudin Sahroni, Djambur Hamid, Mohammad Iqbal</p> <p>Tahun : 2015</p>	<p>Dalam era otonomi daerah kemandirian suatu daerah dituntut untuk mewujudkan terciptanya pembangunan daerah yang tidak bergantung pada pemerintah pusat. Untuk itu daerah diberi kewenangan untuk mengelola penerimaan daerahnya khususnya dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berdasarkan hal tersebut sudah tentu suatu daerah perlu menyusun strategi guna meningkatkan penerimaan pendapatan asli daerahnya yang berasal dari pajak daerah.</p>	<p>a. Strategi merupakan suatu hal yang terus berkembang secara terus menerus untuk menemukan cara- cara baru.</p> <p>b. Manajemen strategik adalah sekumpulan keputusan manajerial dan aksi pengambilan keputusan jangka panjang didalam perusahaan.</p> <p>c. Pemerintah Daerah adalah satu-satuan organisasi pemerintah yang berwenang untuk menyelenggarakan segenap kepentingan setempat dari sekelompok yang mendiami suatu wilayah yang dipimpin oleh kepala pemerintahan daerah.</p> <p>d. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang- undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.</p>	<p>Dalam melakukan peningkatan penerimaan Pajak daerah oleh DISPENDA Kota Malang ada beberapa faktor penghambat dan faktor pendukung yang ditemui di lapangan. Faktor penghambat yang ditemui adalah lemahnya disiplin wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan adanya kualitas SDM DISPENDA yang berbeda. Sedangkan faktor pendukung DISPENDA Kota Malang dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak daerah adalah adanya sarana dan prasarana DISPENDA yang memadai dan adanya sistem informasi yang mendukung.</p>

4.	<p>Judul :</p> <p>PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, E-FILING, DAN TAX AMNESTY TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK</p> <p>Penulis :</p> <p>Luh Putu Santi Krisna Dewi, Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati</p> <p>Tahun : 2018</p>	<p>Salah satu faktor penurunan kepatuhan wajib pajak adalah kurangnya kesadaran dari wajib pajak itu sendiri serta penegakan hukum pajak di Indonesia tidak sekuat penegakan hukum di negara maju. Rumusan masalah yang diangkat 1) Apakah pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur? 2) Apakah pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur? 3) Apakah pengaruh sistem <i>e-filing</i> terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur? 4) Apakah pengaruh pengetahuan <i>tax amnesty</i> terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?</p>	<p>a. Kepatuhan pajak yaitu kepatuhan terhadap peraturan dan regulasi pajak, yang mencakup kepatuhan pengisian formulir, pelaporan, dan pembayaran pajak.</p> <p>b. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi</p> <p>c. <i>E-Filing</i> adalah sistem yang dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan SPT yang dilakukan secara elektronik berdasarkan <i>online</i> sistem dengan waktu yang sebenarnya yang dilakukan oleh salah satu perusahaan jasa aplikasi di Indonesia yang diutus oleh Dirjen Pajak.</p> <p>d. <i>Tax amnesty</i> adalah salah satu kebijakan pemerintah guna memulangkan kembali dana masyarakat yang tertanam di perbankan negara lain.</p>	<p>1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur.;</p> <p>2) Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur.</p> <p>3) Penerapan sistem <i>e-filing</i> -berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur.</p> <p>4) Pengetahuan <i>tax amnesty</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur.</p>
----	--	--	--	---

5.	<p>Judul :</p> <p>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK</p> <p>Penulis :</p> <p>Nor Hadi, Umi Mahmudah</p> <p>Tahun : 2018</p>	<p>Rendahnya rasio pajak terhadap GDP merupakan salah satu indikasi rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Rendahnya kepatuhan wajib disebabkan oleh beberapa faktor, seperti: ketidaktahuan para wajib pajak dalam pengadministrasian kewajiban pajak, adanya anggapan bahwa pajak yang dibayarkan tidak dimanfaatkan dengan baik oleh pemerintah, wajib pajak sudah mengetahui bagaimana menghitung dan mengadministrasikan kewajiban pajaknya tetapi memilih untuk menghindari pajak baik berupa <i>tax evasion</i>, <i>tax avoidance</i>, maupun <i>aggressive tax planning</i></p> <p>Dalam tata kelola entitas, sikap <i>care</i> dan <i>satisfaction</i> pelanggan dapat dibentuk dengan menciptakan <i>service quality</i>. Cara tepat yang dapat dilakukan adalah membentuk pola layanan yang memicu pelanggan merasa memperoleh kontraprestasi langsung, seperti kelengkapan dan kualitas <i>tangible</i>, <i>emphaty</i>, <i>reliability</i>, <i>assurance</i>, <i>responsiveness</i>, <i>transparance</i>, dan sejenisnya.</p>	<p>a. Kualitas pelayanan adalah penilaian seseorang terhadap kinerja aktual dari penyedia layanan dibandingkan dengan harapan yang diinginkan.</p> <p>b. <i>Tangible</i>, yaitu seberapa lengkap dan kualitas sarana dan prasarana fisik yang digunakan untuk mendukung pelayanan.</p> <p>c. <i>Reliability</i>, yaitu kehandalan atau kemampuan pegawai yang handal.</p> <p>d. <i>Responsiveness</i>, yaitu sikap tanggap para pegawai yang memberikan pelayanan terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan yang membutuhkan pelayanan</p> <p>e. <i>Assurance</i>, yaitu jaminan dan kepastian kualitas layanan berupa kemauan pegawai dalam penguasaan pekerjaan dan jaminan ketepatan layanan dari kesalahan pelayanan.</p> <p>f. <i>Empathy</i>, yaitu sikap empati atau perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan.</p> <p>g. Kepatuhan pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku.</p>	<p>Tingginya kualitas layanan baik yang dibangun dari kualifikasi dan kelengkapan <i>tangible</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>emphaty</i>, dan <i>assurance</i> mendorong sikap permisif dan apresiatif wajib pajak, yang hal itu secara internal akan mendorong perilaku patuh wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan.</p>
----	--	--	---	--

### 1.7.3. Hipotesis Penelitian

Dari kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

$H_0$  : Kualitas Pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.



H<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## 1.8. Metode Penelitian

### 1.8.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber data melalui kuesioner, dan survei. Disamping itu peneliti juga memerlukan data sekunder untuk melihat peta kepatuhan Wajib Pajak tahun-tahun sebelumnya yang diperoleh dari sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak.

### 1.8.2. Waktu dan Tempat

Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan.

Penelitian ini mengambil tempat di KPP Pratama Palembang Ilir Timur yang beralamatkan di Gedung Keuangan Negara Jalan Kapten A. Rivai Nomor 4 Palembang, Sumatera Selatan. KPP Pratama Palembang Ilir Timur merupakan bagian dari unit Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung. Wilayah kerja KPP Pratama Palembang Ilir Timur yang terdiri dari 8 kecamatan yaitu :

- a. Kecamatan Ilir Timur I yang memiliki 11 kelurahan,
- b. Kecamatan Ilir Timur II yang memiliki 6 kelurahan,

- c. Kecamatan Ilir Timur III yang memiliki 6 kelurahan,
- d. Kecamatan Kemuning yang memiliki 6 kelurahan,
- e. Kecamatan Sako yang memiliki 4 kelurahan,
- f. Kecamatan Sukarami yang memiliki 7 kelurahan,
- g. Kecamatan Kalidoni yang memiliki 5 kelurahan, dan
- h. Kecamatan Alang Alang Lebar yang memiliki 4 kelurahan.

### 1.8.3. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

#### a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 3.1. Operasional Variabel Bebas

<b>Jenis Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>
<i>Tangibles</i> (bukti fisik) ( $X_1$ )	yaitu sarana berupa fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan peralatan penunjang komunikasi.	Tata ruang Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), mesin antrian, kebersihan ruangan, peralatan dan perlengkapan pelayanan, fasilitas ruang tunggu, fasilitas toilet, media informasi berupa media cetak dan elektronik.
<i>Reliability</i> (keandalan) ( $X_2$ )	yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat	Mampu memberikan pelayanan secara cepat dan akurat, menyelesaikan keperluan Wajib Pajak tanpa ada kesalahan dan tepat waktu.

<i>Responsiveness</i> (ketanggapan) (X <sub>3</sub> )	yaitu kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan secara tanggap.	Tanggap dalam menyelesaikan keluhan, cepat memberikan informasi, memberikan tindak lanjut atas keluhan Wajib Pajak.
<i>Assurance</i> (jaminan) (X <sub>4</sub> )	yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuannya dalam meyakinkan pelanggan.	Perilaku sopan santun serta tutur kata pegawai, Jaminan keamanan data, memberikan kepastian hukum, penyelesaian keluhan sesuai ketentuan yang berlaku.
<i>Empathy</i> (empati) (X <sub>5</sub> )	yaitu kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.	Memiliki perhatian terhadap kebutuhan Wajib Pajak, memiliki kedetakatan secara psikologis dengan Wajib Pajak, memiliki rasa simpati terhadap Wajib Pajak.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2. Operasional Variabel Terikat

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	kondisi di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban pajak dan menerapkan hak perpajakan.	kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran hutang pajak, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

1.8.4. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif sehingga diperlukan instrumen penelitian berupa :

- a. Kuesioner/Angket
- b. Dokumentasi

### 1.8.5. Pengujian Kualitas Instrumen

#### a. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk menguji sah atau valid tidaknya suatu pernyataan di dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Pengujian validitas ini menggunakan pendekatan Pearson Correlation.

Tabel 3.3. Uji Validitas Instrumen Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
BF1	0,765**	0,000	Valid
BF2	0,673**	0,001	Valid
BF3	0,670**	0,001	Valid
BF4	0,545*	0,013	Valid
BF5	0,896**	0,000	Valid
BF6	0,783**	0,000	Valid
BF7	0,598**	0,005	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Keterangan:

\*. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 3.3 terlihat bahwa semua butir pernyataan untuk variabel yang memiliki instrumen Bukti Fisik (BF) berada pada tingkat signifikansi yaitu dibawah 0,05, maka dapat disimpulkan pernyataan dalam penelitian ini valid. Dengan kata lain dapat disimpulkan semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur pada kuesioner tersebut.

Tabel 3.4. Uji Validitas Instrumen Kehandalan

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
KH1	0,712**	0,000	Valid
KH2	0,878**	0,000	Valid
KH3	0,866**	0,000	Valid
KH4	0,895**	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Keterangan:

\*. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 3.4 terlihat bahwa semua butir pernyataan untuk variabel yang memiliki instrumen Kehandalan (KH) berada pada tingkat signifikansi yaitu dibawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam penelitian ini valid. Hal ini berarti bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur pada kuesioner tersebut.

Tabel 3.5. Uji Validitas Instrumen Ketanggapan

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
KT1	0,883**	0,000	Valid
KT2	0,866**	0,000	Valid
KT3	0,868**	0,000	Valid
KT4	0,624**	0,003	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Keterangan:

\*. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 3.5 terlihat bahwa semua butir pernyataan untuk variabel yang memiliki

instrumen Ketanggapan (KT) berada pada tingkat signifikansi yaitu dibawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam penelitian ini valid. Hal ini berarti bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur pada kuesioner tersebut.

Tabel 3.6. Uji Validitas Instrumen Jaminan

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
J1	0,821**	0,000	Valid
J2	0,872**	0,000	Valid
J3	0,855**	0,000	Valid
J4	0,875**	0,000	Valid
J5	0,811**	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Keterangan:

\*. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 3.6 terlihat bahwa semua butir pernyataan untuk variabel yang memiliki instrumen Jaminan (J) berada pada tingkat signifikansi yaitu dibawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam penelitian ini valid. Hal ini berarti bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur pada kuesioner tersebut.

Tabel 3.7. Uji Validitas Instrumen Empati

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
E1	0,793**	0,000	Valid
E2	0,796**	0,000	Valid
E3	0,900**	0,000	Valid
E4	0,706**	0,001	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Keterangan:

\*. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 3.7 terlihat bahwa semua butir pernyataan untuk variabel yang memiliki instrumen Empati (E) berada pada tingkat signifikansi yaitu dibawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam penelitian ini valid. Hal ini berarti bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur pada kuesioner tersebut.

Tabel 3.8. Uji Validitas Instrumen Kepuasan

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
KEP1	0,767**	0,000	Valid
KEP2	0,796**	0,000	Valid
KEP3	0,742**	0,000	Valid
KEP4	0,803**	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Keterangan:

\*. Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 3.8 terlihat bahwa semua butir pernyataan untuk variabel yang memiliki instrumen Kepatuhan (KEP) berada pada tingkat signifikansi yaitu dibawah 0,05, maka dapat

disimpulkan bahwa pernyataan dalam penelitian ini valid. Hal ini berarti bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur pada kuesioner tersebut.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kriteria pengujian dilakukan dengan menggunakan pengujian Cronbach Alpha  $> 0,6$  (Ghozali, 2011).

Tabel 3.9. Hasil Uji Reliabelitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
Bukti Fisik (BF)	0,912	7	Reliabel
Kehandalan (KH)	0,925	4	Reliabel
Ketanggapan (KT)	0,918	4	Reliabel
Jaminan (J)	0,927	5	Reliabel
Empati (E)	0,874	4	Reliabel
Kepatuhan (KEP)	0,923	4	Reliabel

Sumber: Data diolah (Output SPSS 24), 2020

Pada tabel 3.9. dapat diketahui bahwa pernyataan yang merupakan indikator dari variabel bukti fisik, kehandalaan, ketanggapan, jaminan, empati dan kepatuhan memiliki nilai koefisien lebih dari 0,6 sehingga setiap item pernyataan yang digunakan sebagai alat untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini reliabel. Hal ini berarti pernyataan-pernyataan yang merupakan alat untuk mengukur variabel-variabel tersebut dapat diandalkan dan dipercaya.



#### 1.8.6. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang memiliki kewajiban pembayaran pajak penghasilan di wilayah KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Sampel merupakan bagian dari populasi, maka harus mewakili ciri-ciri yang terdapat dalam populasi tersebut. Sehubungan dengan populasi memiliki kesamaan kewajiban (homogen) maka pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan mengambil jumlah sebanyak 100 responden.

#### 1.8.7. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara, membagikan kuisisioner dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan yaitu petugas pajak dan perwakilan Wajib Pajak. Peneliti juga memberikan kuisisioner kepada informan yang berisi uraian permasalahan. Responden diminta untuk menjawab kuisisioner tersebut dengan mengisi jawaban dengan menggunakan skala likert. Untuk data sekunder diperoleh dari sistem informasi internal Direktorat Jenderal Pajak dengan meminta persetujuan Kepala Kantor, literatur, koran, leaflet, dan data lain yang diperoleh secara tidak langsung dari informan.

#### 1.8.8. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam pelaksanaannya mulai dilakukan sejak pengumpulan data dan dilakukan secara intensif. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yaitu metode pengukuran data dengan

menggunakan uji statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka. Untuk analisis kuantitatif digunakan model analisis regresi linier berganda dengan menggunakan Model Persamaan Struktural (SEM).