

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam APBN negara yang memegang peranan penting. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Oleh karena itu peranan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan negara.

Begitu besarnya kontribusi pajak bagi negara membuat pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dibawah naungan Kementrian Keuangan melakukan upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak. Upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak tidak bisa mengandalkan pihak pemerintah saja, namun harus didukung oleh wajib pajak itu sendiri.

Oleh karena itu, perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment* menjadi *self assessment* menuntut adanya peran aktif wajib pajak dan juga memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar, serta melaporkan kewajiban pajaknya sendiri. Dengan ini wajib pajak dapat memiliki kesadaran untuk melakukan kewajiban pajaknya sehingga dapat mendukung program pemerintah.

Penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahunnya, diikuti pula dengan meningkatnya jumlah wajib pajak.

Berikut ini akan dipaparkan peran pajak terhadap PDB dan jumlah wajib pajak dalam lima tahun sejak 2006 sampai 2010.

Tabel 1.1
Peran Penerimaan Pajak Terhadap PDB Tahun 2006-2011
(dalam triliun rupiah)

Tahun	Pajak Dalam Negeri	Pajak Perdagangan Internasional	Jumlah Penerimaan Pajak	PDB	RASIO (%)
2006	395.971	13.232	409.203	3339.216	12.25
2007	470.051	20.937	490.988	3950.893	12.43
2008	622.358	36.342	658.700	4951.356	13.3
2009	601.251	18.671	619.922	5613.441	11.04
2010	720.764	22.561	743.325	6253.789	11.89
RAPBN 2011	816.422	23.118	839.540	7006.726	12

Sumber : *Data Pokok Keuangan APBN Indonesia 2006-2011*

Tabel 1.2
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di Indonesia Tahun 2006-2010

Wajib Pajak	2006	2007	2008	2009	2010
Orang Pribadi	3.251.753	5.431.689	8.807.666	13.861.253	16.880.649
Bendaharawan	327.258	360.782	392.509	441.986	471.833
Badan	1.226.279	1.344.552	1.481.924	1.608.337	1.760.108
Total	4.805.290	7.137.023	10.682.099	15.911.576	19.112.590

Sumber: *www.depkeu.go.id*, diolah 2013

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa penerimaan pajak dari tahun 2006 sampai tahun 2011 naik tetapi tingkat rasio pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) naik turun seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 dimana pada tahun 2008 tingkat rasio pajak paling tinggi terhadap PDB

mencapai 13,3% dan pada tahun berikutnya 2009 menurun dengan tingkat rasio pajak sebesar 11,04%. Hal ini menunjukkan bahwa *tax ratio* Indonesia masih rendah, dan seharusnya berdasarkan tabel 1.2 dengan wajib pajak yang terdaftar semakin meningkat dan penduduk Indonesia yang merupakan terbesar ke-5 di dunia, DJP dapat menggali potensi pajak yang sangat besar.

Oleh karena itu, maka pemerintah khususnya DJP memberikan perhatian yang serius pada sektor pajak dalam rangka mengamankan dan meningkatkan penerimaan negara. Salah satu perhatian serius yang dilakukan oleh DJP adalah memberikan kualitas pelayanan yang prima pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maupun Kantor Penyuluhan dan Penghematan Potensi Perpajakan (KP4).

Namun, fenomena kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi ini mempengaruhi kepuasan wajib pajak, yang pada dasarnya mereka membayar pajak untuk negara, namun disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Dan juga dalam pelaksanaan pelayanan kerjanya, ternyata masih terdapat keluhan dari wajib pajak, perasaan kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan dan perilaku dari wajib pajak yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan serasa belum maksimal.

Adanya pandangan negatif dari wajib pajak tersebut, membuat DJP dan KPP yang menjadi bagian dari DJP memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada publik yang berkaitan dengan pemungutan pajak. Pada pasca reformasi DJP telah melakukan perubahan di bidang administrasi

perpajakan modern dan teknologi informasi diberbagai aspek kegiatan, mulai dari pendaftaran diri sebagai wajib pajak melalui *e-registration*, pelaporan pajak (*e-reporting*, *e-SPT*), pemberkasan dokumen pajak (*e-filling*), maupun konsultasi (*e-consulting*), dan sebagainya. Komitmen ini ditujukan untuk membuat pelayanan perpajakan yang prima, efektif dan mewujudkan kepuasan wajib pajak.

Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak. Dimulai dengan adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak. Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut, wajib pajak akan secara sukarela untuk membayar pajak.

Kepuasan wajib pajak juga akan membantu dalam mengurangi *tax avoidance* maupun *tax evasion* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak. Apabila mereka sudah merasa puas, dengan sendirinya wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan begitu, penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak bisa lebih ditingkatkan lagi.

Oleh karena itu, DJP dan KPP harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Khairul Nasri dan Nurjanah (2012) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi komunikasi *customer service* terhadap kepuasan pelanggan.

Kompetensi pegawai pajak dibidang publik sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi, dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat.

Pada kondisi tertentu dimana wajib pajak memberikan keluhannya mengenai administrasi, dibutuhkan kemampuan komunikasi dan memiliki pengetahuan yang baik dari pegawai pajak untuk menangani dan mengatur masalah tersebut sehingga dapat terus memberikan hubungan baik antara wajib pajak dengan kantor pelayanan pajak. Kemampuan-kemampuan inilah yang disebut sebagai kompetensi. Seseorang yang memiliki kompetensi lebih dari yang lainnya akan memiliki kinerja yang lebih tinggi dan efektif dalam melakukan pekerjaannya.

Pelayanan perpajakan yang diberikan kantor-kantor pelayanan pajak juga dibutuhkan dalam mewujudkan kepuasan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh M. Khoiru Rusydi dan Fathoni (2010) bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batu. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Aryani dan Rosinta (2010) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul, “Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah pada penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian tentang pengaruh kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak ini memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.

1.4. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademik

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepuasan wajib pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

2. Manfaat Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepuasan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai pajak dan

kualitas pelayanan, dan juga untuk Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak/fiskus dalam memberikan gambaran mengenai kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak sehingga dapat memiliki kinerja yang lebih baik lagi.