

**PERSEPSI WAJIB PAJAK PPH BADAN BERSKALA
BESAR MENENGAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN FISKUS DI KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik*



Oleh:

**DONA PRIMAYOTI
TM/NIM : 2006/79335**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2011**

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa Tanggal 26 April 2011 Pukul 11.00 s/d 13.00 WIB

Persepsi Wajib Pajak PTh Badan Berskala Besar Menengah Terhadap Kualitas Pelayanan Fiskus di Kota Bukittinggi

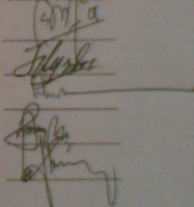
Nama : Dona Primayoti
NIM : 2006/79335
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 27 Mei 2011

Tim Penguji:

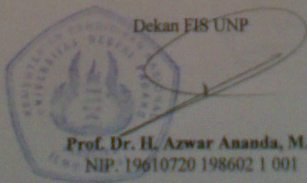
	Nama
Ketua	: Dra. Al Rafni, M.Si
Sekretaris	: Drs. Syakwan Lubis
Anggota	: Drs. H. Helmi Hasan, M.Pd
Anggota	: Henni Muchtar, SH. M.Hum
Anggota	: Lince Magriasti, S.IP. M.Si

Tanda Tangan



Mengesahkan:

Dekan FIS UNP



Prof. Dr. H. Azwar Ananda, MA
NIP. 19610720 198602 1 001

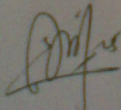
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Persepsi Wajib Pajak PPh Badan Berskala Besar Menengah Terhadap
Kualitas Pelayanan Fiskus di Kota Bukittinggi.
Nama : Dona Primayoti
NIM : 2006/79335
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 27 Mei 2011

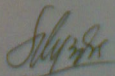
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dra. Al Rafni, M.Si
NIP. 19680212 199303 2 001

Pembimbing II



Drs. Syakwan Lubis
NIP. 19540205 198103 1 004

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dona Primayoti
BP/NIM : 2006/79335
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Persepsi Wajib Pajak PPh Badan Berskala Besar Menengah Terhadap Kualitas Pelayanan Fiskus di Kota Bukittinggi”**.

Adalah benar hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, April 2011

Saya yang menyatakan,

Dona Primayoti
BP/NIM : 2006/79335

ABSTRAK

Dona Primayoti, TM/NIM : 2006/79335, Persepsi Wajib Pajak PPh Badan Berskala Besar Menengah Terhadap Kualitas Pelayanan Fiskus di Kota Bukittinggi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya kualitas pelayanan fiskus terhadap wajib pajak PPh badan berskala besar menengah di Kota Bukittinggi. Hal ini dapat dilihat adanya keluhan dari wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Dengan adanya pelayanan perpajakan yang prima diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak. Maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus di Kota Bukittinggi.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus di Kota Bukittinggi. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak PPh badan berskala besar menengah di Kota Bukittinggi. Sedangkan sampel dalam penelitian ini diambil 14 badan yang berskala besar menengah dengan pengambilan sampel menggunakan *Total Sampling*. Data diambil dari alat pengumpul data yang digunakan berupa angket model skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitas dengan menyebarkan kepada wajib pajak PPh badan berskala besar menengah. Data yang terkumpul tersebut dianalisis secara statistik dengan bantuan program SPSS (Statistic Product Service Solution) versi 16.00 for windows setelah itu dideskripsikan dengan metode deskriptif.

Berdasarkan analisis data ditentukan bahwa persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah mengenai kualitas pelayanan fiskus dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu indikator *tangible* yaitu 74,13%, indikator *reliability* yaitu 67,04%, indikator *responsiveness* yaitu 71,56%, indikator *assurance* yaitu 75,4%, dan indikator *emphaty* yaitu 67,46%. Jadi dari semua indikator dapat dilihat persepsi wajib pajak PPh Badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus sebanyak 71,11%. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus dikategorikan cukup baik. Untuk itu direkomendasikan agar selalu dipertahankan dan dilakukan upaya-upaya peningkatan kualitas perpajakan ke arah yang lebih baik lagi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan pada Allah SWT, dengan Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Persepsi Wajib Pajak PPh Badan Berskala Besar Menengah Terhadap Kualitas Pelayanan Fiskus di Kota Bukittinggi”**. Skripsi ini penulis susun untuk memenuhi persyaratan mendapat gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Sosial Politik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari, penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Ibu Dra. Al Rafni, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Syakwan Lubis selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberi arahan kepada penulis.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Azwar Ananda, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Bapak dan Ibu Tim Penguji 1). Drs. H. Helmi Hasan, M. Pd; 2). Henni Muchtar, SH. M.Hum dan 3). Lince Magriasti, S. IP. M. Si. yang telah memberikan kritikan dan saran dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
5. Ibu Suhelmi Karim Tamin, SH selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang beserta seluruh staf administrasi.
7. Teristimewa untuk kedua orang tuaku Alyom dan Misnawati serta keluarga besarku yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman Program Studi Administrasi Negara khususnya angkatan 2006 serta rekan-rekan mahasiswa Universitas Negeri Padang yang telah memberikan motivasi dan berpartisipasi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga atas bantuan, petunjuk, arahan dan bimbingan, motivasi dan kerjasamanya menjadi amal ibadah dan diberi pahala oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan kerendahan hati mohon maaf atas ketidaksempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam usaha peningkatan mutu pendidikan dan perkembangan dunia penelitian khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Padang, April 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis	9
BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teoritis.....	11
1. Persepsi Wajib Pajak	11
a. Konsep Persepsi.....	11
b. Proses Terbentuknya Persepsi.....	13

2. Pajak.....	15
a. Pengertian Pajak.....	15
b. Pajak Penghasilan dan Wajib Pajak badan.....	16
3. Fiskus	20
4. Kualitas Pelayanan Fiskus.	21
B. Kerangka Konseptual.....	29

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	31
B. Defenisi Operasional Variabel	32
C. Lokasi Penelitian.....	34
D. Populasi dan Sampel.....	35
E. Jenis dan Sumber Data	36
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Instrumen Penelitian	38
H. Uji Instrumen Penelitian	40
I. Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Keadaan Kota Bukittinggi	46
B. Karakteristik Responden	47
C. Deskripsi Data tentang Persepsi Responden.....	51
D. Pembahasan	78

BAB V PENUTUP

A.Kesimpulan	89
B. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus di Bukittinggi	34
Tabel 3.2 Daftar Nama dan alamat Perusahaan di Bukittinggi	37
Tabel 3.3 Skala Likert	39
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrument Penelitian	40
Tabel 3.5 <i>Corrected Item-Total Correlation</i> terkecil Instrument Penelitian .	41
Tabel 3.6 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> Instrument Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Jumlah Responden berdasarkan umur.....	47
Tabel 4.2 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Jumlah Responden berdasarkan tingkat pendidikan	49
Tabel 4.4 Jumlah Responden berdasarkan jenis usaha	49
Tabel 4.5 Jumlah Responden berdasarkan Pengurusan Pajak	50
Tabel 4.6 Jumlah Responden berdasarkan laporan SPT	51
Tabel 4.7 Persepsi WP PPh Badan terhadap indikator <i>tangible</i>	53
Tabel 4.8 Persepsi WP PPh Badan terhadap indikator <i>reliability</i>	58
Tabel 4.9 Persepsi WP PPh Badan terhadap indikator <i>responsiviness</i>	63
Tabel 4.10 Persepsi WP PPh Badan terhadap indikator <i>assurance</i>	69
Tabel 4.11 Persepsi WP PPh Badan terhadap indikator <i>emphaty</i>	75
Tabel 4.12 Analisis data persepsi WP PPh Badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus berdasarkan indikator	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian..... ..	95
Lampiran 2 Rekap Data Uji Coba Instrument Penelitian.....	99
Lampiran 3 Uji validitas dan Uji Reliabilitas.....	100
Lampiran 4 Rekap Data Hasil Penelitian.....	102
Lampiran 5 Frekuensi dan Deskriptif Data.....	103
Lampiran 6 Surat Izin Melakukan Penelitian.....	104
Lampiran 7 Surat Tugas Skripsi.....	105
Lampiran 8 Kritikan dan Saran Ujian Skripsi.....	106

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pembangunan merupakan suatu proses kegiatan pengembangan dan perubahan-perubahan ke arah yang lebih baik. Kegiatan pembangunan bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata baik materil maupun spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang–Undang Dasar 1945. Hal ini dapat tercapai apabila adanya pendayagunaan aparatur pemerintahan dalam pengelolaan pendapatan untuk membiayai pembangunan.

Salah satu sumber penerimaan dalam membiayai pembangunan dan penyelenggaraan negara berasal dari sektor pajak. Hal ini disebabkan karena pemerintah mempunyai sumber-sumber pendapatan seperti penghasilan dari perusahaan-perusahaan negara, penghasilan dari barang-barang yang dimiliki oleh pemerintah, dan berbagai penerimaan dari pajak seperti Pajak Penghasilan, Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Pertambahan Nilai, dan lain-lain.

Pajak menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (1997:1), adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diketahui tujuan pajak yaitu sebagai sumber penerimaan negara. Salah satu sumber penerimaan negara berasal dari pajak penghasilan wajib pajak badan. Hal ini pemerintah mengupayakan untuk

dapat meningkatkan penerimaan negara dengan menetapkan sistem pemungutan pajak. Sistem pemungutan pajak untuk Pajak penghasilan (PPh) yang dipakai di Indonesia yaitu *Self Assesment System*. *Self Assesment System* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang diberikan wewenang kepada wajib pajak untuk melaporkan, menghitung, dan membayar pajak. Pada sistem ini wajib pajak diberi kepercayaan untuk membayar pajak, sedangkan fiskus hanya sebagai pemberi penerangan atau penyuluhan, verifikasi terhadap keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak dan melakukan pengawasan. Berhubung wajib pajak sudah diberi kepercayaan melaporkan, menghitung, dan membayar pajak, maka para pegawai pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan ini bertujuan untuk menerapkan *good governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dan sesuai harapan masyarakat akan memberikan pandangan yang baik terhadap perpajakan.

Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan dari masyarakat. Hal tersebut akan terwujud apabila di dukung dengan administrasi perpajakan yang efektif. Administrasi pajak yang efektif di dukung oleh prinsip-prinsip administrasi. Ada dua prinsip administrasi pajak yang baik menurut OECD dalam Widodo (2010:151-152) yaitu : 1) GAP 001 yaitu *Principles of Good Tax Administration* merupakan administrasi pajak yang baik harus memiliki tujuan yang jelas, dan secara berkesinambungan meninjau pendekatan dan prosedur pelaksanaan untuk meyakinkan karena telah menggunakan sumber daya yang efektif dan efisien. 2) GAP 002 yaitu *Taxpayers'*

Right and Obligations merupakan administrasi pajak yang baik, adanya hak-hak dan kewajiban-kewajiban wajib pajak yang harus tertera di dalam semua sistem.

Administrasi pajak yang efektif tentunya dapat memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan menurut Gronross dalam Ratminto (2005:2) merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Sedangkan pelayanan administrasi perpajakan yaitu suatu layanan yang diberikan kepada wajib pajak mengenai prosedur perpajakan agar tercipta layanan prima yang sesuai harapan masyarakat. Pelayanan administrasi perpajakan yang baik dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1985:42) yaitu suatu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diterima sesuai harapan konsumen. Ada beberapa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu : a) *tangibel* (bukti langsung) yaitu bukti langsung ini meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi; b) *Responsiviness* (daya tanggap) merupakan suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggapan; c) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan; d) *Assurance* (jaminan) yaitu jaminan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas

dari bahaya, risiko atau keragu-raguan; e) *Emphaty*, empati ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat ditegaskan pada Surat Edaran No. 55/PJ./2008 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpajakan yaitu : a). Selalu menjaga Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) agar tidak ada dalam keadaan kosong pada jam pelayanan mulai pukul 07.30 wib sampai 17.00 wib waktu setempat dan senantiasa memelihara fasilitas TPT dalam keadaan baik dan mengoperasikannya untuk kepentingan pelayanan; b). Selalu mematuhi kode etik pegawai terutama menjaga sikap profesional dan integritas dalam memberikan pelayanan, memperhatikan etos kerja (tidak korupsi waktu kerja) menjaga ketertiban dalam berpakaian, selalu bersepatu di ruang kantor dan selalu mengenakan tanda pengenal pegawai dalam bertugas; dan c). Selalu menjaga sikap pelayanan yang berpedoman pada ketentuan yang diatur dalam SE 45/PJ/2007 tentang pelayanan prima perpajakan yaitu a). pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat, dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan; dan b). Pegawai pajak memberikan respon dan informasi kepada wajib pajak tentang permasalahan yang dihadapi agar wajib pajak dapat mengerti dengan baik.

Kualitas pelayanan tersebut yang diterima oleh masyarakat terhadap pelayanan perpajakan akan melahirkan persepsi yang berbeda-beda. Persepsi menurut Poerwadarminta (1999:262) merupakan opini, tanggapan, anggapan, terhadap sesuatu peristiwa atau kejadian. Persepsi masyarakat ini tergantung pada

penilaian terhadap suatu objek didasarkan oleh harapan yang ada pada diri seseorang. Persepsi wajib pajak akan menghasilkan sikap dan perilaku yang memberikan arti terhadap lingkungan. Persepsi terhadap pelayanan perpajakan ini akan diketahui dari kualitas pelayanan fiskus (pejabat pajak). Apabila pelayanan yang diberikan sesuai harapan maka masyarakat mempunyai persepsi yang baik terhadap aparat pajak tersebut. Sedangkan, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka masyarakat mempunyai persepsi yang kurang baik terhadap aparat pajak sehingga sasaran meningkat penerimaan negara yang harus dicapai tidak bisa optimal.

Hal ini dapat dilihat dari persepsi yang baik terhadap aparat pajak agar dapat memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan negara karena pelayanan yang diterima wajib pajak sesuai dengan yang diharapkan. Dari hasil pengamatan Ratnasari terhadap pelayanan prima perpajakan pada kantor pajak menyatakan bahwa “menurut wajib pajak kualitas pelayanan perpajakan pada umumnya tidak buruk dalam memberikan pelayanan”. Hal ini dapat dilihat dari para pegawai pajak dalam memberikan pelayanan telah didasari oleh rasa bangga atas pekerjaannya (<http://jurnal.dikti.go.id>).

Namun, menurut Ratnasari (<http://jurnal.dikti.go.id>) di samping kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak terhadap wajib pajak tidak buruk, tetapi masih ditemui fasilitas fisik lingkungan kerja belum memadai, penanganan keluhan wajib pajak masih lambat, dan pengetahuan pegawai pajak tentang pelayanan perpajakan masih kurang karena belum adanya bagian yang khusus menangani masalah keluhan Wajib Pajak.

Berdasarkan persepsi yang baik dan kurang optimal diberikan aparat pajak kepada wajib pajak, maka juga ditemui pada KPP Pratama Bukittinggi yaitu dari hasil wawancara penulis dengan wajib pajak badan di Kota Bukittinggi (14 Januari 2011) ditemui banyaknya wajib pajak yang menyatakan kualitas pelayanan perpajakan baik seperti fasilitas fisik, jaminan terhadap kerahasiaan wajib pajak, dan emphati.

Namun, di samping pelayanan yang diberikan KPP Pratama Bukittinggi kepada wajib pajak baik, tetapi masih ditemui permasalahan seperti adanya keluhan dari Adwar sebagai salah satu wajib pajak di KPP Pratama Bukittinggi (<http://www.antara-sumbar.com/id>) menyatakan bahwa "Sudah pukul 14.29 WIB baru petugas penerima di KPP Pratama memberi pelayanan kepada masyarakat. Setelah itu, Adward juga mengatakan bahwa kondisi ini sama dialami puluhan wajib pajak lainnya. Mereka mengaku kecewa atas pelayanan dari KPP Pratama yang baru buka pukul 14.29 WIB itu". Berdasarkan masalah tersebut tidak sesuai dengan Surat Edaran No. 55/PJ./2008 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpajakan yang selalu menjaga Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) agar tidak ada dalam keadaan kosong pada jam pelayanan mulai pukul 07.30 wib sampai 17.00 wib waktu setempat untuk kepentingan pelayanan.

Kemudian, pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat yang dapat dilihat juga dengan adanya persepsi atau pandangan mengenai pelayanan perpajakan. Persepsi ini dapat dilihat dari keluhan atau tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak. Hasil wawancara salah satu wajib pajak badan dari PT. Toyota yaitu Novi

Anggarini sebagai sales counter yang berhubungan langsung dengan fiskus (14 Januari 2011) mengatakan bahwa fiskus memberikan pelayanan yang kurang optimal kepada wajib pajak dilihat dari *tangible* (bukti fisik) yaitu dalam antrian membayar pajak. Novi mengatakan bahwa fiskus memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam keadaan antri tidak teratur dan tidak tertib. Kemudian dalam bidang *reliability* (kehandalan) yaitu fiskus juga tidak cepat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini juga diungkapkan oleh Novi yang menyatakan bahwa fiskus dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak tidak cepat seperti pemberian pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu.

Setelah melihat fenomena tersebut, maka tanggapan masyarakat terhadap pelayanan perpajakan akan memberikan kontribusi kepada aparat dan kantor pajak. Aparat Pajak mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak agar wajib pajak sukarela membayar pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara untuk membiayai pengeluaran negara. Maka, melalui peran penting ini, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan berkualitas dengan adanya persepsi wajib pajak yang baik dan kurang baik sehingga dapat dijadikan sebagai kontribusi meningkatkan kesadaran wajib pajak. Oleh karena itu, penulis mengambil instansi tersebut dalam melihat tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan fiskus.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang **Persepsi Wajib Pajak PPh Badan Berskala Besar Menengah terhadap Kualitas Pelayanan Fiskus di Kota Bukittinggi.**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah dalam persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus di Kota Bukittinggi.

1. Pelaksanaan pelayanan publik dalam bidang pelayanan perpajakan masih terindikasi belum optimal sehingga masyarakat masih mengeluh atas kurang berkualitasnya pelayanan dari fiskus dalam memberikan pelayanan pajak.
2. Pelayanan prima perpajakan menentukan kepatuhan dan kesadaran masyarakat membayar pajak penghasilan (PPh Badan).
3. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan perpajakan PPh badan.

C. PEMBATAAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penulisan ini lebih terfokus dan mengingat keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis, maka penulis membatasi pembahasannya pada persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus di Kota Bukittinggi.

D. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus di Kota Bukittinggi ?

E. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penulis dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus di Kota Bukittinggi.

F. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi, baik untuk keperluan serupa atau untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas perpajakan dan menciptakan pelayanan prima kepada wajib pajak.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang kualitas pelayanan fiskus dan mengetahui kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.

b. Untuk Kantor Pelayanan Pajak

Diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengetahuan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak dan meningkatkan pengetahuan aparatur pajak mengenai kualitas pelayanan perpajakan sehingga mengetahui pelayanan yang diharapkan wajib pajak. Selain itu, dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak sehingga

dengan adanya pelayanan prima maka wajib pajak akan mempunyai kesadaran diri tanpa paksaan dalam membayar pajak.

c. Bagi fiskus

Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak agar menciptakan kualitas pelayanan yang prima dan diharapkan wajib pajak.

d. Bagi Wajib Pajak

Sebagai bahan pertimbangan oleh masyarakat agar dapat mematuhi ketentuan-ketentuan pajak yang telah ditetapkan.

e. Bagi pembaca dan peneliti lain

Diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi, baik untuk keperluan serupa atau untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan fiskus.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. KAJIAN TEORITIS

1. PERSEPSI WAJIB PAJAK

a. Konsep Persepsi

Setiap manusia selalu berhadapan dengan stimulus lingkungan atau peristiwa. Pandangan terhadap suatu objek atau peristiwa yang sama akan memberikan pengertian yang ditangkap berbeda antara seseorang dengan orang lain. Pandangan yang berbeda inilah yang mempengaruhi persepsi setiap manusia.

Persepsi menurut para ahli mempunyai tujuan yang sama, namun memberikan definisi yang berbeda-beda. Menurut Poerwadarminta (1999:262) yang dikemukakan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, persepsi adalah opini, tanggapan, anggapan terhadap sesuatu peristiwa atau kejadian.

Gibson dalam Maharuddin (2004:54) mengemukakan persepsi yaitu proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seseorang individu. Sedangkan menurut Desiderato dalam Jalaluddin (2005:51) persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Sedangkan menurut Robbins dalam Makmuri (2005:112) persepsi di definisikan sebagai proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan impresi sensorisnya supaya dapat memberikan arti kepada lingkungan sekitarnya. Persepsi ini menyangkut proses mengidentifikasi,

mendeskripsikan, mengenal kembali dan menimbang objek-objek yang diperoleh melalui informasi sensoris. Sehingga persepsi sebagai suatu proses subjektif bersifat relatif dan selektif berdasarkan kesiapan (pengalaman), kepentingan, dan harapan seseorang. Maka tingkah laku selalu didasarkan atas makna sebagai hasil persepsi terhadap lingkungan kehidupan.

Selanjutnya menurut Mifthah (2005:141-142) persepsi ini berhubungan dengan sikap dan merupakan faktor yang menentukan perilaku seseorang karena antara persepsi dan sikap berkaitan dengan motivasi. Persepsi merupakan proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan opini, tanggapan, anggapan seseorang dalam memahami suatu peristiwa. Tanggapan tersebut akan menginterpretasikan pendapat dan pandangan terhadap objek yang memberikan arti terhadap lingkungan. Jadi persepsi ini menuntut timbulnya perilaku tertentu karena persepsi seseorang dalam pengamatan dan penilaian terhadap suatu objek didasarkan oleh pemikiran dan harapan yang ada pada diri seseorang.

Dengan demikian, persepsi wajib pajak merupakan opini, tanggapan, anggapan terhadap sesuatu peristiwa atau kejadian dalam memahami peristiwa urusan perpajakan. Tanggapan terhadap suatu objek dalam pengelolaan perpajakan dan memberikan arti terhadap lingkungan.

b. Proses Terbentuknya Persepsi

Persepsi bukan suatu hal yang muncul tiba-tiba. Persepsi ini timbul karena adanya proses dan tahap–tahap yang harus dilalui. Proses persepsi menurut Alport (03 Agustus 2010. www.masbow.com. diakses 09 Oktober 2010) merupakan suatu proses kognitif yang dipengaruhi oleh pengalaman, cakrawala, dan pengetahuan individu. Pengalaman dan proses belajar akan memberikan bentuk dan struktur bagi objek yang ditangkap panca indera, sedangkan pengetahuan dan cakrawala akan memberikan arti terhadap objek yang ditangkap individu, dan akhirnya komponen individu akan berperan dalam menentukan tersedianya jawaban yang berupa sikap dan tingkah laku terhadap objek yang ada.

Selanjutnya, Walgito (03 Agustus 2010. www.masbow.com. diakses 09 Oktober 2010) mengemukakan bahwa terjadinya persepsi terjadi dalam tahap-tahap berikut yaitu : 1) Tahap pertama dikenal dengan nama proses kealaman atau proses fisik merupakan proses di tangkapnya suatu stimulus oleh alat indera manusia; 2) Tahap kedua dikenal dengan proses fisiologi merupakan proses diteruskannya stimulus yang diterima oleh *reseptor* (alat indera) melalui saraf-saraf sensoris); 3) Tahap ketiga dikenal dengan proses psikologik merupakan proses timbulnya kesadaran individu tentang stimulus yang diterima reseptor; 4) Tahap keempat merupakan hasil yang diperoleh dari proses persepsi yaitu berupa tanggapan dan perilaku.

Berdasarkan proses tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan seseorang mempersepsikan sesuatu tergantung individu tersebut menerima informasi, mengolah, menyimpan, dan menghasilkan kembali menjadi informasi

atau pengetahuan baru. Setiap persepsi seseorang terhadap objek yang sama akan memberikan persepsi yang berbeda. Jadi dengan mengetahui persepsi seseorang akan dapat mengetahui anggapan, pandangan, dan penilaian terhadap objek yang dipersepsikan. Kemudian dapat mengetahui alasan seseorang bersikap dan bertindak laku terhadap objek yang di persepsikan.

Proses terbentuknya persepsi menurut Thoha (03 Agustus 2010. www.masbow.com. diakses 09 Oktober 2010) akan dipengaruhi oleh beberapa faktor secara umum yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar individu yang meliputi stimulus itu sendiri, seperti sosial yang dipengaruhi lingkungan keluarga dan nilai-nilai dalam masyarakat, sedangkan fisik dipengaruhi oleh seseorang dalam mempersepsikan sesuatu. Kemudian faktor internal yaitu berasal dari dalam diri individu, misalnya sikap, kebiasaan, dan kemauan. Faktor-faktor ini akan membentuk proses persepsi.

Pada pengurusan pelayanan pajak terdapat perbedaan persepsi antara wajib pajak yang satu dengan wajib pajak yang lainnya. Perbedaan persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor kemampuan wajib pajak dalam menerima pelayanan yang diberikan para petugas dalam pengurusan perpajakan. Faktor-faktor ini dapat berasal dari luar individu seperti dipengaruhi norma-norma sosial, dan dari dalam individu seperti kebiasaan dari individu itu sendiri. Adanya sarana informasi yang diperoleh oleh wajib pajak yang mempunyai pandangan atau tanggapan menuntut pelayanan yang prima dan maksimal dari pegawai dalam

memberikan pelayanan sehingga wajib pajak memiliki persepsi yang berbeda-beda dalam menanggapi masalah pelayanan perpajakan tersebut.

2. PAJAK

a. Pengertian Pajak

Ada beberapa pengertian pajak menurut para ahli yang mempunyai tujuan yang sama, namun memberikan definisi yang berbeda-beda.

Pajak menurut Prof. Dr. P. J. A Adriani dalam Amin Widjaja Tunggal (1995 : 1) yaitu :

Pajak merupakan iuran pajak kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang dapat digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Pajak menurut Dr. Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (1997 : 1) yaitu :

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pajak menurut Mr. Dr. N.J. Feldman dalam Syakwan Lubis (2006 : 13) yaitu :

Pajak merupakan prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum) tanpa adanya kontra prestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Beberapa pengertian pajak menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran pajak kepada negara yang terhutang oleh wajib pajak dengan tanpa adanya kontraprestasi langsung yang digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran umum berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian pajak diatas, maka pembayaran pajak mempunyai fungsi yaitu untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum. Adapun fungsi pajak menurut Siahaan (2004 : 9-10) yaitu :

1) Fungsi *Budgetair* (Penerimaan)

Fungsi penerimaan ini merupakan fungsi utama pajak yang digunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

2) Fungsi *Regulerend* (Regulasi)

Fungsi regulasi ini merupakan fungsi mengatur/tambahan yang digunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu.

b. Pajak Penghasilan dan Wajib Pajak Badan

Pajak penghasilan menurut Undang-Undang No. 17 tahun 2000 adalah :

“Setiap tambahan kemampuan ekonomi yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun”.

Sedangkan menurut Judisseno (1997:52), pajak penghasilan merupakan suatu pungutan resmi yang ditujukan kepada masyarakat yang berpenghasilan atau asas penghasilan yang diterima dan diperolehnya dalam tahun pajak untuk

kepentingan negara dan masyarakat dalam hidup berbangsa dan bernegara sebagai suatu kewajiban yang harus dilaksanakan. Maka dapat disimpulkan, pajak penghasilan merupakan pajak yang dikenakan pada wajib pajak terhadap penghasilan yang diperolehnya dalam tahun pajak untuk kepentingan negara.

Arah dan tujuan dari UU Pajak Penghasilan Nomor 36 Tahun 2008 ini adalah sebagai berikut (<http://gitacintanyawilis.blogspot.com>) : 1). Lebih meningkatkan keadilan pengenaan pajak; 2). Lebih memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak; 3). Lebih memberikan kesederhanaan administrasi perpajakan, 4). Lebih memberikan kepastian hukum, konsistensi, dan transparansi; 5). Lebih menunjang kebijakan pemerintah dalam rangka meningkatkan daya saing dalam menarik investasi langsung di Indonesia baik penanaman modal asing maupun penanaman modal dalam negeri di bidang-bidang usaha tertentu dan daerah-daerah tertentu yang mendapat prioritas.

1) Wajib Pajak Badan

Menurut UU No. 28 Tahun 2007 pasal 1 dalam Liberty (2007:113), wajib pajak yaitu orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan, menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 dalam Agung (2008:1), Badan adalah sekumpulan orang dan / atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan, Komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara

atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, Firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

Jadi wajib pajak badan merupakan wajib pajak yang mempunyai kewajiban dalam membayar pajak dengan adanya sekumpulan orang dan / atau modal, baik yang melakukan usaha maupun tidak melakukan usaha dan melaksanakan langsung pendaftaran, perhitungan, pelaporan, dan pajak yang terutang ke kantor pelayanan pajak. Wajib pajak ini mempunyai syarat. Syarat wajib pajak yaitu persyaratan subjektif dan objektif. Persyaratan subjektif adalah persyaratan yang sesuai dengan ketentuan mengenai subjek pajak dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan 1984 dan perubahannya. Sedangkan, persyaratan objektif adalah bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/pemungutan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Pajak Penghasilan 1984 dan perubahannya.

Kemudian, wajib pajak menurut Amin Widjaja (1995 : 48) dapat dibedakan menjadi dua yaitu: a). Wajib pajak dalam negeri merupakan subjek pajak dalam negeri yang memenuhi syarat-syarat subjektif, yang bertempat tinggal atau menetap di Indonesia. Terhadapnya dikenakan pajak oleh Kantor Pelayanan Pajak di tempat tinggal ia bertempat tinggal dan b). Wajib pajak luar negeri merupakan subjek pajak luar negeri yang memperoleh atau menerima penghasilan yang berasal dari wilayah RI atau yang mempunyai kekayaan yang terletak di wilayah RI.

Menurut Amin Widjaja (1995 : 51) ada beberapa hak dan kewajiban wajib pajak. Kewajiban wajib pajak yaitu sebagai berikut : a). Mendaftarkan diri dan meminta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kalau belum mempunyai; b). Mengambil sendiri blanko Surat Pemberitahuan dan blanko perpajakan lainnya di tempat-tempat yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak; c). Mengisi dengan lengkap, jelas, benar, dan menandatangani sendiri Surat Pemberitahuan, dan kemudian mengembalikannya kepada Kantor Pelayanan Pajak yang dilengkapi dengan lampiran-lampiran; d). Melakukan pelunasan dan pembayaran pajak yang ditentukan oleh Undang-Undang; e). Menghitung sendiri, menetapkan besarnya jumlah, dan membayar pajak dalam tahun yang sedang berjalan, sesuai dengan pajak dari tahun terakhir atau sesuai dengan Surat Ketetapan Pajak yang dikeluarkan oleh Direktur Jenderal Pajak; f). Menghitung dan menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang menurut cara yang ditentukan; g). Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan-pencatatan; dan h). Memperlihatkan pembukuan dan data-data lain yang diperlukan oleh petugas pajak, dan memberi kesempatan kepada para petugas pemeriksaan untuk memasuki tempat yang dipandang perlu.

Sedangkan hak-hak wajib pajak yaitu sebagai berikut : a). Hak untuk menerima tanda bukti pemasukan Surat Pemberitahuan; b). Hak mengajukan permohonan dan penundaan penyampaian Surat Pemberitahuan; c). Hak melakukan pembetulan sendiri Surat Pemberitahuan yang telah dimasukkan; d). Hak untuk mengajukan permohonan penundaan dan pengangsuran pembayaran pajak sesuai dengan kemampuannya; e). Hak mengajukan perhitungan atau pengembalian kelebihan pembayaran pajak serta berhak memperoleh kepastian

terbitnya surat keputusan kelebihan pembayaran pajak, surat keputusan pengembalian kelebihan pembayaran pajak; f). Hak mendapat kepastian batas ketetapan pajak yang terutang dan penerbitan Surat Pemberitahuan; g). Hak mengajukan permohonan pembetulan salah tulis atau salah hitung atau kekeliruan yang terdapat dalam Surat Ketetapan Pajak dalam penerapan peraturan perundang-undangan perpajakan; h). Hak mengajukan surat keberataan dan mohon kepastian terbitnya surat keputusan atas surat keberatannya; i). Hak mengajukan surat permohonan banding atas surat keputusan keberatan; j). Hak mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan pengenaan sanksi perpajakan serta pembetulan ketetapan pajak yang salah; dan k). Hak memberi khusus kepada orang yang dipercaya untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

Hak dan kewajiban wajib pajak ini berdampingan. Hak wajib pajak dapat digunakan apabila hak-haknya dilanggar oleh pihak administrasi, maka wajib pajak mempunyai hak untuk mengajukan masalah ini ke hadapan pejabat atasan orang yang melanggar haknya atau bila perlu mengajukan ke hadapan pengadilan (administrasi).

3. FISKUS

Fiskus merupakan pegawai pemerintah yang diberi kewenangan untuk melaksanakan tugas pemungutan pajak yang dikenal dengan pejabat pajak. Fiskus bertanggung jawab sebagai pengawasan pada wajib pajak apabila wajib pajak menghadapi kendala. Walaupun fiskus diberi kewenangan dalam memungut pajak harus mempunyai penugasan resmi yang diberikan oleh pejabat berwenang.

Kemudian fiskus dalam menjalankan tugasnya harus dilengkapi dengan surat dan tanda pengenalan diri agar wajib pajak tidak mengalami kerugian.

4. KUALITAS PELAYANAN FISKUS

Pelayanan menurut Boediono (2003:60) adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan, pelayanan menurut Gronross dalam Ratminto (2005 : 2), adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dengan adanya interaksi antara melayani dan pelayan baik secara langsung maupun tidak langsung agar terciptanya kepuasan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperlukan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Davis dalam LAN (2006 : 16) mengemukakan bahwa sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Zeithalm Parasuraman (1985 : 42) yaitu suatu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diterima sesuai harapan konsumen. Kemudian kualitas pelayanan

menurut Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/MenPan/2003)

tanggal 10 Juli 2003 yaitu :

“Segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan pada saat pemberian pelayanan yaitu terjadinya kontak antara pelanggan dengan petugas pemberi pelayanan. Kualitas pelayanan akan terlihat dari kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan dengan harapan dan keinginan pelanggan tersebut. Salah satu pelayanan yang berkualitas diberikan kepada masyarakat pada bidang perpajakan yaitu pelayanan pajak.

Pelayanan pajak menurut Dina (2009) merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit kerja dari direktorat pajak yang melaksanakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak maupun tidak terdaftar sebagai wajib pajak. Pelayanan pajak ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak dengan menggunakan standar pelayanan untuk mencapai kualitas pelayanan. Standar pelayanan yaitu ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 dalam LAN ada beberapa standar pelayanan yaitu : 1) Prosedur pelayanan yaitu prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; 2) Waktu penyelesaian yaitu waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan

sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; 3) Biaya pelayanan yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; 4) Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 5) Sarana dan prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan standar pelayanan tersebut, maka ada beberapa kualitas pelayanan untuk mencapai standar pelayanan. Kualitas pelayanan ini dapat ditegaskan pada Surat Edaran No. 55/PJ./2008 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpajakan yaitu : a). Selalu menjaga Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) agar tidak ada dalam keadaan kosong pada jam pelayanan mulai pukul 07.30 wib sampai 17.00 wib waktu setempat dan senantiasa memelihara fasilitas TPT dalam keadaan baik dan mengoperasikannya untuk kepentingan pelayanan; b). Selalu mematuhi kode etik pegawai terutama menjaga sikap profesional dan integritas dalam memberikan pelayanan, memperhatikan etos kerja (tidak korupsi waktu kerja) menjaga ketertiban dalam berpakaian, selalu bersepatu di ruang kantor dan selalu mengenakan tanda pengenal pegawai dalam bertugas; dan c). Selalu menjaga sikap pelayanan yang berpedoman pada ketentuan yang diatur dalam SE 45/PJ/2007 tentang pelayanan prima perpajakan yaitu a). pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat, dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan;

dan b). Pegawai pajak memberikan respon dan informasi kepada wajib pajak tentang permasalahan yang dihadapi agar wajib pajak dapat mengerti dengan baik.

Berdasarkan Surat Edaran tersebut, maka kualitas pelayanan menurut Zeithalm, Berry, dan Parasuraman dalam Tjiptono dan Diana, 1996 dalam Boediono (2003 : 114) ada lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan yaitu : 1) *Tangibles* (bukti langsung) yaitu bukti langsung ini meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi. Hal ini dapat dilihat pada kemudahan mendapatkan formulir, peralatan dan perlengkapan yang ada; 2) *Responsiviness* (daya tanggap) yaitu merupakan suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggapan. Hal ini dapat dilihat dengan adanya tanggapan terhadap keluhan-keluhan; 3) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat pada kecepatan proses pelayanan; 4) *Assurance* (jaminan) yaitu jaminan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Hal ini dapat dilihat adanya rasa nyaman seperti bertindak ramah dan sopan. Pada jaminan ini diperlukan transparansi agar tidak adanya keraguan antara fiskus dengan wajib pajak; 5) *Emphaty*, empati ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Setelah itu, pelayanan yang berkualitas menurut Maxwell (dalam Potters, 1988 dalam Supriyono, 2002, dalam Dina (2009) perlunya kriteria sebagai berikut

: 1). Tepat dan relevan yaitu pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu/masyarakat; 2). Tersedia dan terjangkau yaitu pelayanan yang harus dapat dijangkau oleh setiap orang/kelompok yang mendapatkan prioritas; 3) Dapat menjamin rasa keadilan yaitu adanya keterbukaan dalam memberikan perlakuan terhadap individu/sekelompok orang dalam keadaan yang sama; 4) Dapat diterima yaitu pelayanan mempunyai kualitas apabila dilihat dari teknis/cara kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi; 5) Ekonomis dan efisien yaitu melalui sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat; 6) Efektif yaitu dapat menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Berdasarkan beberapa kualitas pelayanan tersebut mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik. Adapun karakteristik kualitas pelayanan menurut Kep Menpan No.63 tahun 2003 dalam LAN (2006 : 17) karakteristik kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut : 1) Kesederhanaan yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh pelanggan; 2) Reliabilitas yaitu konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan; 3) Tanggung jawab dari para petugas pelayanan yaitu pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan; 4) Kecakapan para petugas pelayanan yaitu petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang

dibutuhkan; 5) Pendekatan kepada pelanggan dan kemudian kontak pelanggan dengan petugas; 6) Keramahan yaitu adanya kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan; 7) Keterbukaan yaitu pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang dibutuhkan secara mudah, 8) Kredibilitas yaitu adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan; 9) Keamanan yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keraguan; 10) Kenyataan yaitu adanya bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan; 11) Efisien yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, 12) Ekonomis yaitu pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Sedangkan menurut Boediono (2003 : 63-66) pelayanan umum yang prima dapat digunakan dalam kualitas pelayanan mempunyai karakteristik sebagai berikut : 1) Pelayanan yang sederhana yaitu pelayanan itu prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk beluk, persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan mudah dipenuhi, tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan; 2) Pelayanan yang terbuka yaitu keinginan pelanggan adalah dilayani secara jujur. Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, oleh karena itu, standar pelayanan harus diumumkan atau disosialisasikan seluas-luasnya atau di tempel di pintu utama kantor atau loket yang bersangkutan; 3) Pelayanan yang

lancar yaitu prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparatur pemberi pelayanan harus ikhlas melakukan pelayanan sepenuh hati dengan berani menghadapi tantangan dalam diri sendiri; 4) Pelayanan yang dapat menyajikan secara tepat yaitu arahnya tepat, atau tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji, seperti kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak mempunyai uang, sehingga dengan senang hati memenuhi kewajiban pajaknya; 5) Pelayanan yang lengkap yaitu tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Hal ini juga didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia; 6) Pelayanan yang wajar yaitu tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan; 7) Pelayanan yang terjangkau yaitu dalam memberikan pelayanan, uang dan retribusi dari pelayanan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Kemudian Gronross (1990) dalam Purnama (2006:20) menyatakan kualitas layanan adalah sebagai berikut : 1) Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan terdiri dari dimensi konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, dan kemudahan akurat; 2) Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen meliputi harga, ketepatan waktu, dan kecepatan pelayanan; 3) Reputasi perusahaan yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Selanjutnya, menurut Gronross (1994) dalam Purnama (2006:23) mengatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas layanan yaitu : 1) *Outcome-related Criteria* yaitu kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja

layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan keterampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional; 2) *Process-related Criteria* yaitu kriteria yang berhubungan dengan proses layanan. Kriteria ini terdiri dari sikap dan perilaku pekerja, keandalan dan sifat dapat dipercaya, dan tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan; 3) *Image-related Criteria* yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.

Karakteristik pelayanan tersebut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik. Salah satu pelayanan publik yaitu pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas dapat mencapai harapan masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan berkualitas maka wajib pajak akan sukarela membayar pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, kualitas pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak dalam menyelenggarakan pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan. Pada penelitian ini penilaian kualitas pelayanan fiskus menurut Zeithham, Berry, dan Parasuraman dalam Tjiptono dan Diana, 1996 dalam Boediono (2003 : 114) yang digunakan yaitu 1) *Tangibel*; 2) *Reliability*; 3) *Responsiviness*; 4) *Assurance*; dan 5) *emphaty*.

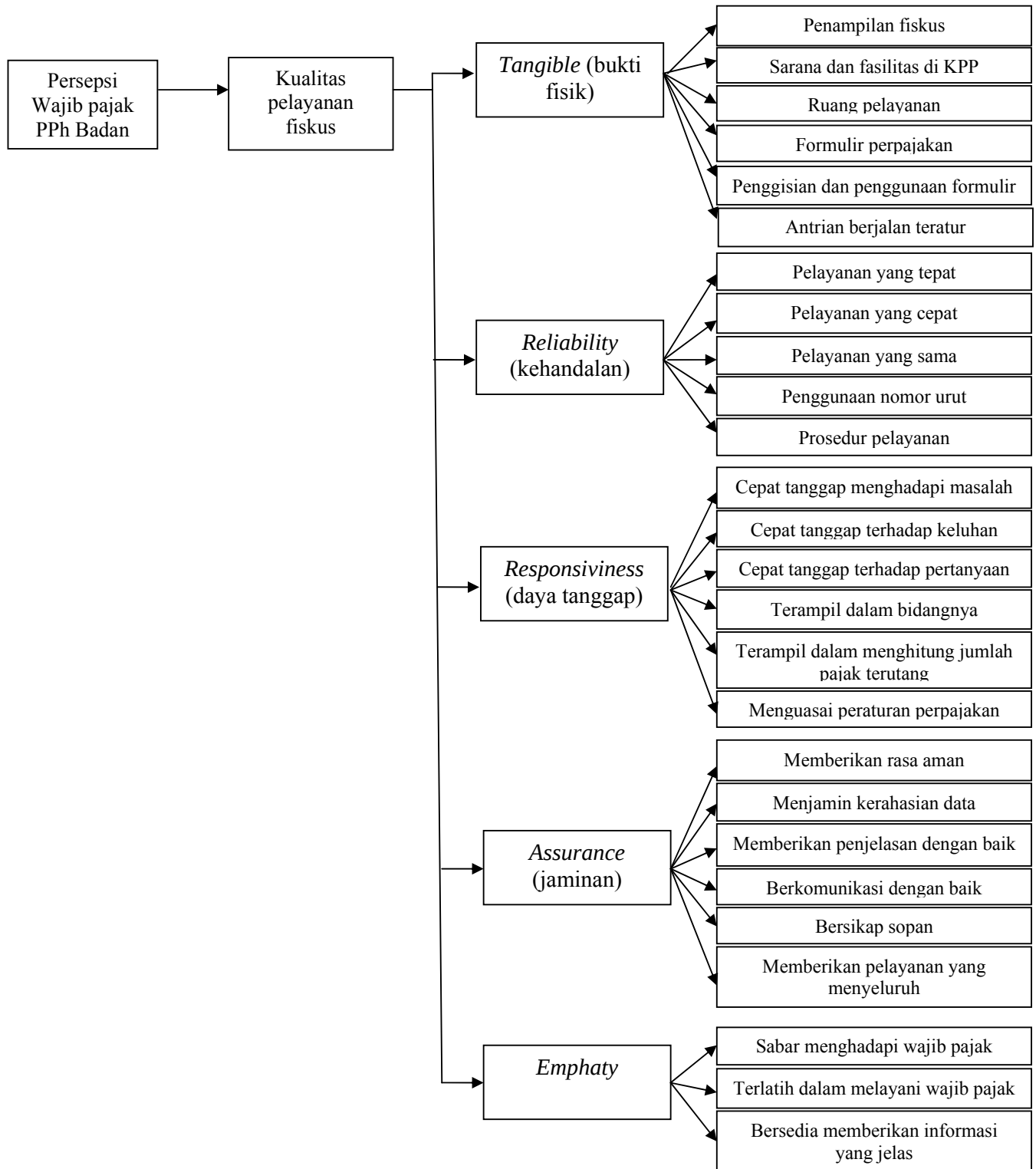
B. KERANGKA KONSEPTUAL

Kualitas pelayanan publik pada organisasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada perpajakan belum dapat dikatakan maksimal sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini karena masih terdapatnya keluhan-keluhan masyarakat mengenai akurasi waktu dalam proses pelayanan, dan pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak.

Berdasarkan masalah tersebut pemerintah khususnya pegawai pajak atau pemberi pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan harapan masyarakat. Para pegawai harus memperhatikan indikator kualitas pelayanan fiskus yaitu : 1) *Tangible*; 2) *Reliability*; 3) *Responsiviness*; 4) *Assurance*; 5) *Emphaty*. Apabila para pegawai pajak telah memahami hal tersebut, maka akan didapatkan hasil kerja yang diharapkan masyarakat sehingga masyarakat akan mempersepsikan bahwa pelayanan fiskus berkualitas.

Kerangka konseptual yaitu kerangka berfikir dalam menggambarkan hubungan konsep yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang dan kajian teoritis, maka kerangka konseptual dalam persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus dapat digambarkan sebagai berikut :

Bagan 1 Kerangka Konseptual



BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus di Kota Bukittinggi adalah sebagai berikut :

1. Persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus dalam hal bukti fisik (*tangible*) dikategorikan cukup baik dengan rata-rata indikator jawaban responden yaitu 3,70 dengan tingkat capaian responden sebanyak 74,13%.
2. Persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus dalam hal kehandalan (*reliability*) dikategorikan cukup baik dengan rata-rata indikator jawaban responden yaitu 3,35 dengan tingkat capaian responden sebanyak 67,04%.
3. Persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus dalam hal daya tanggap (*responsiviness*) dikategorikan cukup baik dengan rata-rata indikator jawaban responden yaitu 3,57 dengan tingkat capaian responden sebanyak 71,56%.
4. Persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus dalam hal jaminan (*assurance*) dikategorikan cukup baik dengan rata-rata indikator jawaban responden yaitu 3,77 dengan tingkat capaian responden sebanyak 75,4%.
5. Persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus dalam hal *emphaty* dikategorikan cukup baik dengan rata-

rata indikator jawaban responden yaitu 3,37 dengan tingkat capaian responden sebanyak 67,46%.

6. Jadi persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus di Kota Bukittinggi dikategorikan cukup baik dengan jumlah rata-rata tingkat capaian responden yaitu 71,11%.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh berbagai pihak yaitu :

1. Pada indikator *tangible* (bukti fisik) pegawai fiskus (pejabat pajak) diharapkan sebagai pemberi pelayanan kepada wajib pajak agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus pada bukti fisik dalam menciptakan pelayanan prima kepada wajib pajak.
2. Pada indikator *reliability* (keandalan) pegawai fiskus (pejabat pajak) diharapkan sebagai pemberi pelayanan kepada wajib pajak agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus.
3. Pada indikator *responsiviness* pegawai fiskus (pejabat pajak) diharapkan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak dalam memberikan daya tanggap yang cepat kepada wajib pajak.
4. Pada indikator *assurance* (*jaminan*) pegawai fiskus (pejabat pajak) diharapkan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas

pelayanan fiskus kepada wajib pajak agar wajib pajak nyaman dalam mengurus urusan perpajakan.

5. Pada indikator *emphaty* pegawai fiskus (pejabat pajak) diharapkan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak agar pelayanan prima yang diharapkan wajib pajak tercapai.
6. Persepsi wajib pajak PPh badan berskala besar menengah terhadap kualitas pelayanan fiskus di Kota Bukittinggi ini disarankan agar pegawai pajak sebagai pemberi pelayanan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Kemudian bagi wajib pajak sebagai penerima layanan supaya dapat memahami peraturan-peraturan di bidang perpajakan dan memiliki kesadaran untuk membayar pajak secara sukarela dengan melapor, menghitung, dan sebagainya agar tercipta kualitas pelayanan yang berkualitas dan dapat mencapai penerimaan pajak yang optimal. Selain itu, bagi instansi pemerintah yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama diharapkan meningkatkan pengetahuan aparatur pajak mengenai kualitas pelayanan perpajakan sehingga dapat mengetahui pelayanan yang diharapkan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Widjaja Tunggal. 1995. *Pelaksanaan Pajak Penghasilan Perseorangan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistik. 2009. *Sumatera Barat dalam Angka*. Sumbar.
- Burhan Bungin. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana
- Fandy Tjiptono. 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Irawan Handi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Logika, dan Prosedur*. Jakarta : Gramedia
- Jalaluddin Rakhmat. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Judisseno, Rimsy K. 1997. *Perpajakan*. Jakarta : Gramedia
- Kotler Philips. 2002. *Manajemen Pemasaran I Edisi Milenium, Terjemahan Hendro Teguh dan RA Rusli*. Jakarta : PT Prehalindo
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta : LAN.
- Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta : PT Gramedia
- Maharuddin Pangewa. 2004. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional.
- Makmuri Muchlas. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi
- Mifthah Thoha. 2005. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.