

KUALITAS PELAYANAN PAJAK BERDASARKAN PERSEPSI WAJIB PAJAK

Lusy Suprajadi¹; Sylvia Fettry E.M²; Granita Chrysantiami³

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan,
Jln. Ciumbuleuit No. 94, Bandung 40141

ABSTRACT

Nation independence is characterized by its ability to finance development from taxation. Every citizen fulfilling objective requirements has an obligation to pay tax and therefore categorized as Wajib Pajak (Tax Payer). But in real practices, many people hide their income in order to avoid tax payment, moreover the decline of tax revenue influences the nation's ability to finance its sustainable development and managing the country. This condition causes Direktorat Jenderal Pajak (DJP) to enhance itself by modernizing administration and tax services. The implementation of this modernization concept in Bandung includes the development of Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandung. This research is done to know whether the modernization of taxation increases the service quality in KPP Madya compared to the previous service quality in the KPP. The data in this research are collected by closed questionnaire distributed to Wajib Pajak registered in KPP Madya Bandung as respondents. Sample is designated based on Simple Random Sampling technique. Hypotheses are tested by parametric statistic paired samples t-test with an error level of 5%. The result of this research is that the service quality based on Wajib Pajak's perception after the modernization in KPP Madya Bandung is better than before the modernization in the KPP previously.

Keywords: taxation modernization, service quality, KPP Madya Bandung

ABSTRAK

Independen bangsa dicirikan oleh kemampuan untuk membiayai pembangunan dari pajak. Setiap warga negara yang memenuhi persyaratan objektif berkewajiban untuk membayar pajak dan disebut sebagai Wajib Pajak (Wajib Pajak). Namun dalam praktek nyata, banyak orang menyembunyikan pendapatan mereka untuk menghindari pembayaran pajak, apalagi penurunan penerimaan pajak mempengaruhi kemampuan negara untuk membiayai pembangunan yang berkelanjutan dan untuk menjalankan negara. Kondisi ini menyebabkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan diri dengan modernisasi administrasi dan pelayanan pajak. Pelaksanaan konsep modernisasi di Bandung adalah meliputi pengembangan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Bandung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah modernisasi perpajakan meningkatkan kualitas pelayanan di KPP Madya dibandingkan dengan kualitas pelayanan di KPP sebelumnya. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan kuesioner tertutup dibagikan kepada Wajib Pajak terdaftar di KPP Madya Bandung sebagai responden. Sampel ditetapkan berdasarkan teknik Sampling Acak Sederhana. Hypotheses diuji dengan statistik parametrik sampel t-test dipasangkan dengan tingkat kesalahan 5%. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan berdasarkan persepsi Wajib Pajak setelah modernisasi di KPP Madya Bandung adalah terbukti lebih baik daripada sebelum modernisasi di KPP sebelumnya.

Kata kunci: modernisasi perpajakan, kualitas layanan, KPP Madya Bandung

PENDAHULUAN

Peranan penerimaan pajak terhadap pendapatan negara hingga saat ini masih sangat dominan. Dari tahun ke tahun, kontribusi pajak pada penerimaan negara terus mengalami peningkatan. Dalam APBN 2004, hampir 80% pendapatan negara diperoleh dari penerimaan pajak. Jumlah tersebut sangat besar bila dibandingkan dengan kontribusi pajak di tahun 2000 yang hanya 50%. Tahun 2002, sumbangan sektor perpajakan naik menjadi 70,4% dan tahun 2004 mencapai 77,8%. Tahun 2008. Dalam APBN-P 2009, kontribusi pajak mencapai 77,99%, meningkat dari tahun sebelumnya sebesar 68,08% (Hutasoit, 2009).

Penerimaan pajak dari tahun ke tahun terus meningkat, namun belum mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Aspek kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah tercermin dalam rendahnya jumlah Wajib Pajak terdaftar yang hanya mencapai sekitar 3%. Tingkat kepatuhan penyampaian SPT PPh tahunan orang pribadi tahun 2000 mengalami penurunan sebesar 2,71% dibandingkan tahun 1999. Sedangkan SPT PPh Badan mengalami kenaikan hanya sebesar 0,19%. Indikator *tax ratio* dan kinerja penerimaan pajak di Indonesia masih rendah, hanya mencapai kisaran sekitar 11% sejak tahun 1995 hingga 2000 (Pandiangan, 2008). *Tax ratio* Indonesia pada tahun 2005 mencapai 12,89%, dan tahun 2006 sebesar 13,58%. APBN 2007 menargetkan 14,43%, dan APBNP 2007 menargetkan 13,92%. Target *tax ratio* tahun 2009 adalah sebesar 16% (Antara News, 2007), sama dengan *tax ratio* tahun 2008 sebesar 16% dari PDB (Daniel, 2009). Tingkat kepatuhan penyampaian SPT PPh tahunan orang pribadi tahun 2008 mencapai 40% atau 5,3 juta Wajib Pajak, sama dengan tahun 2007 yang sebesar 40% atau 2,4 juta Wajib Pajak. Secara kuantitas, penyampaian SPT PPh tahunan orang pribadi tahun 2008 meningkat dibandingkan tahun 2007 (Bisnis Indonesia, 2009). Menurut Ketua BPK Anwar Nasution, rendahnya persentase jumlah pemilik NPWP relatif terhadap jumlah penduduk Indonesia, rendahnya pembayar pajak efektif, dan rendahnya *tax ratio* di Indonesia mencerminkan administrasi pajak yang buruk (Nurmimi, 2009).

Kondisi rendahnya kepatuhan Wajib Pajak, administrasi perpajakan yang buruk, dan kurang mendukung dalam memenuhi tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat melatarbelakangi dilakukannya modernisasi perpajakan pada awal dekade 2000-an. Beberapa hal yang mendapat perhatian antara lain adalah (1) citra DJP yang dinilai harus diperbaiki dan ditingkatkan; (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan; serta (3) integritas dan produktivitas sebagian pegawai yang masih harus ditingkatkan (Pandiangan, 2008). Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan dan kesukarelaan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan, dan agar tercapainya tingkat produktivitas pegawai yang tinggi.

Pelayanan kepada Wajib Pajak menjadi salah satu faktor yang menentukan sukses tidaknya suatu usaha peningkatan penerimaan pajak. Pelayanan di bidang perpajakan dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi Wajib Pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan (Hutagaol, 2005). Jika pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dilakukan dengan cara yang baik, maka Wajib Pajak merasa dihormati hak-haknya sehingga dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Cara untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak antara lain adalah dengan meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, melalui pengembangan pelayanan prima yang secara terus-menerus diperbaharui sesuai visi DJP sebagai wujud pelayan publik yang nyata. Penekanan jiwa kebangsaan dalam diri Wajib Pajak yang patuh, berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang bersangkutan adalah hal wajar, terlebih dalam era reformasi dan transparansi yang saat ini dituntut oleh semua pihak (Burton, 2005).

Pelayanan/jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan (Kotler dan Keller, 2008). Sedangkan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler dan Keller, 2008). Berdasarkan kedua pengertian tersebut dan dikaitkan dengan pelayanan dalam sektor pajak, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila pelayanan aparat pajak dapat membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya serta pemenuhan atas keinginan dan kebutuhan tersebut sesuai dengan ekspektasi Wajib Pajak.

Administrasi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak secara sukarela. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan salah satu faktor yang menentukan efektivitas administrasi perpajakan (Sirait, 2005). Upaya perbaikan sistem administrasi perpajakan dapat dimulai dari modernisasi administrasi perpajakan (Sugiyanto, 2005). Modernisasi administrasi perpajakan dilaksanakan untuk memenuhi tuntutan pelayanan yang lebih baik kepada *stakeholders* perpajakan, yaitu dengan menerapkan *good governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat, yang mencakup restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis, dan sumber daya manusia. Pembinaan sistem perpajakan dengan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan mampu memperbaiki rasa keadilan bagi para Wajib Pajak sehingga mendorong kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) (Kiswara, 2009).

Tahun 2002 merupakan awal terjadinya perubahan mendasar paradigma kantor operasional, yang terdiri atas KPP, KPPBB, dan Karikpa. Melalui Kepmenkeu No. 65/KMK.01/2002, dibentuk KPP Wajib Pajak Besar (*Large Tax Office, LTO*). Kemudian dengan Kepmenkeu No. 519/KMK.01/2003 jo 587/KMK.01/2003, ditetapkan KPP Khusus (KPP PND/BUMN, KPP PMA, KPP PMB dan KPP Badora), yang menerapkan tipikal KPP baru. Selanjutnya, dengan Kepmenkeu No. 254/KMK.01/2004, dibentuk lagi tipikal KPP Madya (*Medium Tax Office, MTO*) dan KPP Pratama (*Small Tax Office, STO*).

Sejalan dengan dibentuknya KPP dengan tipikal baru ini (LTO, MTO dan STO), terjadi pula perubahan paradigma organisasi; dari sebelumnya yang diatur (terakhir) dalam Kepmenkeu No. 443/KMK.01/2001, yang merupakan organisasi KPP umumnya hingga sekarang ini. Berdasarkan paradigma sebelumnya, struktur organisasi kantor pajak dibentuk berdasarkan jenis pajak. Dengan paradigma ini, jenis pajak PPh dan PPN/PTLL dilayani di KPP; sedangkan jenis PBB dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dilayani KPPBB. Kemudian, proses keberatan dilakukan di KPP dan Kanwil serta pemeriksaan pajak dan penyidikan oleh Karikpa dan Kanwil.

Dalam organisasi KPP tipikal baru, paradigmanya adalah bahwa strukturnya dibentuk berdasarkan fungsi yang mengarah kepada peningkatan (optimalisasi) pelayanan kepada masyarakat/Wajib Pajak atas semua jenis pajak. Pelayanan terhadap jenis pajak PPh dan PPN/PTLL dengan PBB dan BPHTB tidak lagi dibedakan, melainkan hanya diberikan oleh satu KPP saja. Demikian juga fungsi pengawasan (pemeriksaan dan penagihan) hanya di KPP.

Dengan tipikal baru ini, terdapat penggabungan fungsi antara KPP, Karikpa dan KPPBB. Tugas pengolahan data dan pengolahan penerimaan dilakukan oleh Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI). Fungsi pelayanan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak lebih efektif karena dilakukan melalui staf khusus, yaitu *Account Representative (AR)*. Setiap Wajib Pajak memiliki AR. Proses pelaksanaan pekerjaan baik untuk pelayanan, pengawasan, maupun pemeriksaan menjadi lebih efisien dan mengurangi birokrasi sehingga *cost of compliance* relatif lebih rendah. Dengan adanya AR, maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat dimonitor. Tugas pengawasan dan konsultasi hanya diberikan oleh Seksi Pengawasan dan Konsultasi, yang sebelumnya tugas ini diberikan oleh 4 seksi, yakni Seksi PPh Orang Pribadi, Seksi P2 PPh, Seksi PPh Badan, dan Seksi PPN dan PTLL. Manajemen pemeriksaan lebih efisien dan efektif karena berada

dalam satu unit dan Sumber Daya Manusia dispesialisasikan pada sektor tertentu. Untuk proses keberatan dan penyidikan dilakukan Kanwil sehingga ada pemisahan fungsi yang jelas antara Kanwil dan KPP. Karena fungsi pemeriksaan dan fungsi lainnya berada dalam satu unit maka koordinasi fungsi tersebut lebih baik, dan karena fungsi pemeriksaan difokuskan kepada sektor-sektor usaha tertentu, maka hasil pemeriksaan akan lebih efektif dengan perlakuan perpajakan yang seragam.

Kondisi sebelum adanya modernisasi, sistem informasi yang diterapkan cenderung terbatas kepada kebutuhan pelaporan. Padahal data dan informasi yang ada dalam sistem tersebut akan menjadi bahan untuk kegiatan lain, seperti untuk ekstensifikasi dan intensifikasi maupun Optimalisasi Pemanfaatan Data Perpajakan (OPDP) lainnya.

Dalam penyempurnaan *business process*, dilakukan dengan konsep adanya *built control system* yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini dengan melakukan penerapan *case management* dan *workflow system* untuk fungsi-fungsi tertentu (keberatan, penyidikan, penilaian, dan lainnya), sentralisasi basis data, pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pendukung (kepegawaian, keuangan, aset) serta pengembangan Sistem Monitoring Kualitas Data. Melalui *case management system*, setiap Wajib Pajak dapat dimonitor secara terus-menerus melalui sistem *account* Wajib Pajak. Setiap kasus ditangani oleh petugas khusus dan dimonitor secara sistem. *Workflow management system* memperlihatkan keterkaitan antar satu pekerjaan dengan lainnya sampai dengan selesai. Selain itu, manajemen penanganan keluhan, sistem dan prosedur kerja yang terintegrasi akan menjadi fungsi *internal check* untuk menyempurnakan manajemen arsip dan pelaporan.

Pengembangan Sistem Informasi DJP (SIDJP) di lingkungan kantor modern DJP dengan menggunakan perangkat keras dan lunak, yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di Kantor Pusat akan merekam semua data dan informasi di KPP sehingga meningkatkan keakuratan data, kecepatan dan kelancaran pekerjaan di DJP. Dengan demikian, tidak satu data dan informasi perpajakan pun yang tidak termanfaatkan untuk menguji tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, di antaranya melalui OPDP.

Sebelum adanya modernisasi, Manajemen Sumber Daya Manusia masih mengacu pada sistem yang secara umum diterapkan pada unit pemerintahan lainnya, yang tidak memiliki kejelasan dalam bidang *recruitment*, pendidikan dan pelatihan, sistem mutasi dan promosi, *career path* serta *reward and punishment*. Oleh karena itu, DJP melakukan modernisasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Tujuan dari modernisasi Manajemen Sumber Daya Manusia adalah menerapkan praktik Manajemen Sumber Daya Manusia yang sehat (*fair and proper*) sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung persaingan positif antar pegawai, meningkatkan motivasi kerja, kinerja dan produktivitas pegawai. Modernisasi Manajemen Sumber Daya Manusia yang diterapkan adalah melakukan *mapping* Sumber Daya Manusia. *Mapping* Sumber Daya Manusia adalah pemetaan tenaga kerja sebagai dasar penempatan personil yang tepat dan sesuai dengan kompetensinya.

Pelaksanaan Kode Etik Pegawai (Kepmenkeu No. 222/KMK.03/2002) sebagai acuan perilaku melaksanakan tugas, diawasi berbagai badan independen. Badan independen tersebut seperti Komite Kode Etik Pegawai yang diketuai oleh Sekjen Departemen Keuangan, Komisi Ombudsman Nasional dengan *desk* pajak, maupun Tim Khusus Inspektorat Jenderal. Modernisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan. Hal ini dilakukan guna mengontradiksikan adanya pandangan miring masyarakat terhadap pajak selama ini.

Dengan adanya manajemen Sumber Daya Manusia, maka kualitas Sumber Daya Manusia akan meningkat dan KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) dapat diturunkan sehingga pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak akan meningkat. Peningkatan pelayanan ini akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan pajak. Berdasarkan uraian tersebut, perbedaan sebelum dan setelah diterapkannya modernisasi administrasi perpajakan secara garis besar disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1 Perbandingan Sebelum dan Setelah Modernisasi Administrasi Perpajakan

No.	Aspek Pembeda	Sebelum	Setelah
1	Struktur Organisasi	<p>Berdasarkan jenis dan fungsi pajak:</p> <ol style="list-style-type: none"> Bidang PPh Bidang PPN dan Pajak tidak langsung lainnya Bidang PBB dan BPHTB <p>Masing-masing jenis pajak di atas memiliki fungsi masing-masing</p> <p>Pelayanan perpajakan di suatu kantor dilakukan di beberapa seksi (berdasarkan jenis pajak), sehingga masyarakat terkadang harus berhubungan dengan beberapa seksi-seksi terkait</p> <p>Tidak ada penanganan terhadap keluhan Wajib Pajak</p> <p>Kantor pajak masih terpisah-pisah (tidak terintegrasi) sehingga terjadi duplikasi pekerjaan</p> <p>Contoh:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kantor PBB terpisah dari KPP Kantor pemeriksaan terpisah dan berdiri sendiri (Karikpa) 	<p>Berdasarkan fungsi pajak, hal ini berkaitan dengan <i>client oriented</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fungsi pengolahan data dan informasi Fungsi Pelayanan Fungsi Penagihan Fungsi Pemeriksaan Fungsi Pengawasan dan Konsultasi <p>Lebih mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak (<i>customer oriented</i>) dengan adanya <i>help desk</i> maupun <i>Account Representative (AR)</i></p> <p>Adanya unit khusus yang menangani keluhan (<i>complaint center</i>), sehingga menjadi masukan berharga dalam memelihara dan memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan</p> <p>Kantor pajak sudah terintegrasi sehingga menghilangkan duplikasi pekerjaan, tiap fungsi dapat bekerja lebih efektif, <i>one stop service</i></p> <p>Contoh: Kantor PBB, Karikpa digabungkan dalam satu Kantor Pelayanan Pajak</p>
2	<i>Business Process</i>	Secara umum masih manual sesuai dengan sarana kerja yang digunakan	Secara sistem menggunakan Sistem Informasi DJP (SIDJP) dengan <i>case management</i> dan memanfaatkan teknologi informatika terkini
3	Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia	Belum adanya standar perilaku pegawai dan budaya kerja profesional dalam melaksanakan tugas sehingga produktivitas pegawai masih harus ditingkatkan lagi Tidak ada kode etik pegawai	Adanya tuntutan profesional sumber daya manusia dalam bekerja Adanya kode etik pegawai, seiring dengan pelaksanaan <i>good governance</i> dan <i>equal treatment</i> dapat berjalan baik

Sumber: *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru* (Liberti Pandiangan, 2008, Jakarta: Elex Media Komputindo)

Peningkatan kualitas pelayanan memang menjadi salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh pemerintah khususnya DJP. Upaya peningkatan ini dilakukan dengan melakukan pembaharuan di berbagai aspek yang dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak, yang kemudian diharapkan dapat meningkatkan kesukarelaan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dan pada akhirnya diharapkan akan meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Penelitian ini dimaksudkan untuk membuktikan bahwa dengan meningkatnya kualitas pelayanan berdasarkan persepsi Wajib Pajak sesudah modernisasi, diharapkan dapat menjadi bukti yang dapat menjawab kekhawatiran dan ketidakpercayaan masyarakat akan langkah pembaharuan yang diambil DJP. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membuktikan pula bahwa modernisasi administrasi perpajakan yang telah diterapkan dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik bagi masyarakat, pemerintah, negara, dan dunia perpajakan di Indonesia.

Penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan dilakukan oleh Suryadi (2006) terhadap seluruh KPP di Jawa Timur pada tahun 2002, sebelum dilakukannya modernisasi administrasi perpajakan menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan yang diukur dari ketentuan perpajakan, kualitas Sumber Daya Manusia, dan sistem informasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

penerimaan pajak. Penelitian lainnya dengan unit analisis KPP Pratama Bandung menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak (Siregar, 2006) Hasil penelitian Hutapea (2005) yang membandingkan kualitas pelayanan pajak berdasarkan persepsi Wajib Pajak sebelum dan sesudah terdaftar di KPP Besar (LTO), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan persepsi Wajib Pajak sesudah terdaftar di KPP WP Besar lebih tinggi daripada sebelum terdaftar di KPP WP Besar. Persentase Kepatuhan SPT PPh Badan pada KPP WP Besar tahun 2002 sebesar 86,50%, tahun 2003 sebesar 95,72%, tahun 2004 sebesar 94,67%, tahun 2005 sebesar 96,33%, dan tahun 2006 sebesar 98,67%. Untuk tahun pajak 2003 terdapat penambahan Wajib Pajak menjadi 257 Wajib Pajak, sedangkan untuk tahun pajak 2004 terdapat penambahan Wajib Pajak menjadi 300 Wajib Pajak (Kurniawan, 2008).

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini meneliti apakah terdapat peningkatan kualitas pelayanan setelah diterapkannya modernisasi administrasi pajak dengan pembentukan KPP Madya Bandung, dibandingkan saat Wajib Pajak masih terdaftar pada KPP konvensional. Berdasarkan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml *et al.*, (1990), konsep kualitas pelayanan dapat dibagi menjadi 5 dimensi, yaitu (1) *Tangible*, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan KPP serta penampilan aparat pajak; (2) *Reliability*, berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat; (3) *Responsiveness*, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu Wajib Pajak memberikan jasa dengan cepat; (4) *Assurance*, pengetahuan dan kesopanan aparat pajak dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan; dan (5) *Empathy*, kesediaan untuk peduli, memberi perhatian personal bagi Wajib Pajak.

Hipotesis penelitian yang diuji dalam penelitian ini apabila disajikan dalam bentuk alternatifnya adalah sebagai berikut.

H₁ : Kualitas pelayanan pajak berdasarkan persepsi Wajib Pajak sesudah modernisasi di KPP Madya Bandung lebih tinggi daripada sebelum modernisasi di KPP sebelumnya.

H₂ : Kualitas *Tangible* pelayanan pajak berdasarkan persepsi Wajib Pajak sesudah modernisasi di KPP Madya Bandung lebih tinggi daripada sebelum modernisasi di KPP sebelumnya.

H₃ : Kualitas *Reliability* pelayanan pajak berdasarkan persepsi Wajib Pajak sesudah modernisasi di KPP Madya Bandung lebih tinggi daripada sebelum modernisasi di KPP sebelumnya.

H₄ : Kualitas *Responsiveness* pelayanan pajak berdasarkan persepsi Wajib Pajak sesudah modernisasi di KPP Madya Bandung lebih tinggi daripada sebelum modernisasi di KPP sebelumnya.

H₅ : Kualitas *Assurance* pelayanan pajak berdasarkan persepsi Wajib Pajak sesudah modernisasi di KPP Madya Bandung lebih tinggi daripada sebelum modernisasi di KPP sebelumnya.

H₆ : Kualitas *Empathy* pelayanan pajak berdasarkan persepsi Wajib Pajak sesudah modernisasi di KPP Madya Bandung lebih tinggi daripada sebelum modernisasi di KPP sebelumnya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis komparatif karena dimaksudkan untuk menguji apakah terjadi perbedaan signifikan kualitas pelayanan pajak berdasarkan persepsi Wajib Pajak, sebelum dan sesudah modernisasi di KPP Madya Bandung.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel x_1 : Kualitas pelayanan pajak berdasarkan persepsi Wajib Pajak sebelum modernisasi dengan pembentukan KPP Madya Bandung.

Variabel x_2 : Kualitas pelayanan pajak berdasarkan persepsi Wajib Pajak sesudah modernisasi dengan pembentukan KPP Madya Bandung.

Kualitas pelayanan pajak berdasarkan persepsi Wajib Pajak terdiri dari 5 dimensi, yaitu *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sesuai dengan SERVQUAL (Zeithaml *et al.*, 1990). Setiap dimensi kualitas pelayanan tersebut dijabarkan dalam pernyataan-pernyataan yang akan dituangkan dalam kuesioner. Operasionalisasi variabel penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Kuesioner	Skala
Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak:	1. <i>Tangible</i>	Lokasi KPP strategis dan mudah dijangkau; Formulir perpajakan mudah didapat, digunakan, dan diisi; Peralatan dan perlengkapan memadai; Ruang pelayanan nyaman; Kerapihan dan kebersihan penampilan pegawai	1 – 6	Interval
	X1			
Sebelum Modernisasi Dengan Pembentukan KPP Madya Bandung	2. <i>Reliability</i>	Ketegasan dan ketepatan penerapan peraturan perpajakan; Kecepatan pemrosesan dan penyampaian pelayanan; Pelayanan yang sama; Kemudahan memperoleh penjelasan; Kesanggupan membantu Wajib Pajak	7 – 10	
	X2			
Setelah Modernisasi Dengan Pembentukan KPP Madya Bandung	3. <i>Responsiveness</i>	Kecepatan menanggapi keluhan, Penguasaan peraturan perpajakan dan keterampilan teknis, Kemampuan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti; Kecepatan menanggapi masalah	11 – 15	
	4. <i>Assurance</i>	Keramahan dan kesopanan; Kerahasiaan informasi dan data Wajib Pajak; Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas; Kemampuan komunikasi efektif; Keluwesan dan profesionalisme	16 – 20	
	5. <i>Empathy</i>	Perhatian terhadap keinginan dan kebutuhan Wajib Pajak; Pembinaan dan penyuluhan teratur; Rasa keadilan dan kepastian hukum; Perhatian khusus pada masalah tertentu; Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	21 – 25	

Data yang digunakan dan dianalisis dalam penelitian ini berupa data primer, yakni hasil kuesioner yang diisi oleh responden Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Bandung. Kuesioner yang digunakan berbentuk kuesioner tertutup, berupa suatu set pertanyaan yang telah diformulasikan terlebih dahulu di mana beberapa alternatif jawaban telah tersedia sehingga responden dapat memilih jawaban yang paling cocok. Kuesioner tersebut dipakai untuk menilai persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan pajak. Kuesioner didesain dengan skala Likert dan penetapan skornya adalah Sangat Tidak Baik (STB) = skor 1, Tidak Baik (TB) = skor 2, Cukup Baik (CB) = skor 3, Baik (B) = skor 4, dan Sangat Baik (SB) = skor 5.

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Bandung, yaitu sebanyak 415 Wajib Pajak. Dari populasi tersebut ditetapkan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Sevila *et al.*, 1993) sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

di mana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e² = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi)

Dengan nilai kritis e = 0,1 atau 10%, maka dari rumus tersebut diperoleh ukuran sampel sebesar 80 Wajib Pajak.

Validitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan tingkat kevalidan/kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Untuk menentukan valid atau tidaknya suatu item, perlu diketahui nilai r hitung dari item tersebut, untuk selanjutnya dibandingkan dengan r tabel. Apabila r hitung lebih besar daripada r tabel, berarti item tersebut valid.

Reliabilitas menyangkut derajat ketepatan dan ketelitian atau akurasi yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi dan dapat dipercaya jika alat ukur itu mantap, stabil, dan dapat diandalkan. Uji reliabilitas dihitung dengan menggunakan metode *Alpha-Cronbach*. Baik atau tidaknya reliabilitas suatu item tergantung nilai r Alpha dengan kriteria sebagai berikut (Sekaran, 2003).

r Alpha < 0.60, maka reliabilitas butir tersebut dianggap buruk
 $0.60 < r$ Alpha < 0.80, maka reliabilitas butir tersebut dapat diterima
 r Alpha > 0.80, maka reliabilitas butir tersebut dianggap baik

Pengujian hipotesis dilakukan dengan *paired sample t-test* (uji t untuk 2 sampel berpasangan), dengan uji satu sisi menggunakan tingkat kesalahan 5%. Hipotesis penelitian yang diuji dalam penelitian ini dinotasikan sebagai berikut.

H_0 : $D = 0$, bila p -value > 0.05 maka H_0 diterima
 H_a : $D < 0$, bila p -value < 0.05 maka H_a diterima

Responden dalam penelitian ini adalah para Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Madya Bandung. Sesuai dengan Keputusan DJP No. KEP-57/PJ./2007 tanggal 29 Maret 2007, populasi penelitian berjumlah 415 perusahaan, yang bergerak di bidang industri, perdagangan dan jasa. Sampel penelitian sebesar 80 perusahaan. Penyebaran kuesioner ditujukan kepada Wajib Pajak untuk diisi oleh karyawan yang berwenang mengurus bidang perpajakan pada perusahaan tersebut.

KPP Madya Bandung dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.132/PMK.01/2006, pada tanggal 27 Desember 2006 diresmikan oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati dan mulai beroperasi melayani Wajib Pajak sejak tanggal 9 April 2007. Oleh karena itu, kuesioner penelitian ini didistribusikan kepada dan dikembalikan oleh responden pada bulan April sampai dengan Mei 2008, satu tahun setelah KPP Madya efektif beroperasi. Profil responden berdasarkan latar belakang pendidikan terakhir D3, S1, dan S2 masing-masing adalah 17,5%, 70%, dan 12,5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian validitas menunjukkan hasil *corrected item-total correlation* nilai r hitung lebih besar dari r tabelnya 0,22 dengan $df=80-2=78$ dan tingkat kesalahan 5%. Hal ini menunjukkan bahwa dari 25 item pernyataan yang diajukan semuanya dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya.

Sedangkan untuk uji reliabilitas, hasil olah statistik menunjukkan bahwa seluruh koefisien reliabilitas dari 25 item pernyataan menunjukkan nilai r Alpha lebih besar dari 0,8 sehingga dinyatakan seluruh item tersebut reliabel dan dapat digunakan dalam mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan *paired sample t test* dengan hasil sebagai berikut, pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Pengujian Hipotesis Kualitas Pelayanan Pajak Berdasarkan Persepsi Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Modernisasi

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Mean Sebelum Modernisasi	Mean Setelah Modernisasi	<i>p-value</i>
1	<i>Tangible</i>	19,95	22,88	0,000
2	<i>Reliability</i>	14,60	18,85	0,000
3	<i>Responsiveness</i>	11,80	15,31	0,000
4	<i>Assurance</i>	15,46	19,60	0,000
5	<i>Empathy</i>	14,50	18,53	0,000
Kualitas Pelayanan (Total)		76,3	95,2	0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan maupun masing-masing dimensi SERVQUAL terdapat perbedaan signifikan dalam hal kualitas pelayanan menurut persepsi Wajib Pajak sesudah dan sebelum modernisasi, di mana kualitas pelayanan sesudah modernisasi dengan pembentukan KPP Madya menjadi lebih tinggi dibandingkan sebelum modernisasi. Hal ini dapat dilihat dari *p-value* yang besarnya 0,000 ($\alpha = 5\%$). Dengan demikian, hipotesis alternatif dalam penelitian ini diterima.

Mean secara keseluruhan maupun masing-masing dimensi setelah modernisasi perpajakan lebih tinggi dibandingkan sebelum modernisasi. Berdasarkan hal ini, dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak yang semula terdaftar di KPP masing-masing wilayah (sebelum modernisasi) memberikan penilaian yang lebih baik terhadap kualitas pelayanan aparat pajak sejak Wajib Pajak terdaftar di KPP Madya (setelah modernisasi).

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya (Hutapea, 2005) bahwa kualitas pelayanan aparat pajak berdasarkan persepsi Wajib Pajak menjadi lebih baik setelah dilakukan modernisasi perpajakan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa adanya modernisasi administrasi perpajakan dengan pembentukan KPP Madya Bandung. Kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak menjadi lebih tinggi dibandingkan kualitas pelayanan pajak sebelum dilakukan modernisasi. KPP Madya Bandung yang dibentuk pada tanggal 27 Desember 2006 sebagai salah satu implementasi modernisasi perpajakan ini terbukti telah memberikan pelayanan yang lebih prima dibandingkan KPP wilayah Wajib Pajak terdaftar sebelumnya. Modernisasi perpajakan menjadi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Dengan kualitas pelayanan pajak, baik secara keseluruhan maupun masing-masing dimensi *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang

dipersepsikan lebih baik oleh masyarakat tersebut, diharapkan mampu meningkatkan kesukarelaan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Keterbatasan penelitian ini adalah survei dilakukan hanya di wilayah Jawa Barat saja sehingga tidak tertutup kemungkinan kualitas pelayanan aparat pajak di wilayah lain setelah dilakukannya modernisasi perpajakan tidak mengalami perubahan. Penelitian ini terbatas pada lingkup KPP Madya di mana Wajib Pajak yang dilayani hanya Wajib Pajak Badan yang setoran pajaknya besar (dalam skala regional), memiliki *tax compliance* yang tinggi, tunggakan pajaknya kecil serta jumlah aset yang besar. Penelitian ini digeneralisasi untuk lingkup yang terbatas pula sehingga penelitian yang sama dengan lingkup nasional dapat memberikan hasil yang berbeda pula. Selain itu, masih banyak faktor-faktor lainnya yang dapat turut mendukung meningkatnya kualitas pelayanan pajak, selain faktor modernisasi dengan pembentukan KPP Madya.

Temuan semakin primanya pelayanan perpajakan berdasarkan persepsi Wajib Pajak KPP Madya Bandung menjadi tantangan bagi KPP yang bersangkutan untuk selalu mempertahankan pelayanan yang prima tersebut, bahkan mengembangkan berbagai macam inovasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pajak. Penelitian lanjutan dapat dilakukan untuk melihat apakah pelayanan prima yang sudah diupayakan oleh aparat pajak ini berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Antara News. (2007, 25 November). *Pertumbuhan penerimaan pajak 2008 lebih rendah dari 2007*, Jakarta: Antara News. Diakses 10 Juni 2009, dari <http://www.antara.co.id/view/?i=1196006845&c=EKB&s=>
- Bisnis Indonesia. (2009, 1 April). *Tingkat kepatuhan wajib pajak tetap rendah*, Jakarta: Bisnis Indonesia.
- Burton, R. (2005). Menuju wajib pajak patuh. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 5(1), Agustus 2005, 4-6.
- Daniel, W. (2009, 21 Januari). *Pertumbuhan tax ratio 2008 di atas rata-rata tahunan*. *Detik Surabaya*. Diakses 21 Januari 2009, dari <http://surabaya.detik.com/read/2009/01/21/125339/1072069/9/pertumbuhan-tax-ratio-2008-di-atas-rata-rata-tahunan>.
- Hutagaol, J. (2005). Self assessment: Implementasi dan kendalanya. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 4(4), Januari 2005, 24 – 26.
- Hutapea, D. (2005). Analisa perbandingan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah terdaftar di KPP wajib pajak besar (LTO). *Skripsi*, Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Hutasoit, E, tim Marabunta. (2009, 31 Maret). *Pajak itu bagian dari bisnis*”. Diakses 31 Maret 2009, dari http://www.pajak.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=9196:pajak-itu-bagian-dari-bisnis-selasa-31-maret-2009&catid=91:berita&Itemid=182.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 65/KMK.01/2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar.

- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 382/KMK.03/2002 tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 222/KMK.03/2002 tentang Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 519/KMK.01/2003 tentang Perubahan Lampiran I, II, III, IV, dan V Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 587/KMK.01/2003 tentang Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus, dan Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 254/KMK.01/2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I, Kantor Pelayanan Pajak Madya, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak No. KEP-57/PJ./2007 tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-25/PJ./2007 tentang Tempat Pendaftaran dan Pelaporan Usaha Bagi Wajib Pajak Tertentu pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung
- Kiswara, E. (2009, 5 Januari). Reformasi pajak di tahun baru. *Suara Merdeka*. Diakses 10 Juni 2009, dari http://www.suaramerdeka.com/smcetak/index.php?fuseaction=beritacetak.detailberitacetak&id_beritacetak=45996.
- Kotler, P., and Keller, K.L. (2008). *Marketing management*, 13th ed., New Jersey: Prentice Hall.
- Kurniawan, M.C. (2008). Evaluasi mekanisme administrasi perpajakan terhadap kinerja kantor pajak (studi kasus pada DJP Kanwil Pajak, Jakarta Pusat). *Skripsi*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Nurmimi. (2009, 18 Mei). Administrasi perpajakan amburadul. *BUMN Watch*. Diakses 10 Juni 2009, dari <http://bumnwatch.com/i09/administrasi-perpajakan-amburadul>.
- Pandiangan, L. (2008). *Modernisasi dan reformasi pelayanan perpajakan berdasarkan UU terbaru*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill building approach*, 4th ed., New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Sevilla, C.G., Jesus A.O., Twila G.P., Bella P.R, dan Gabriel G.U. (1993). *Pengantar metode penelitian*. Diterjemahkan oleh Alimuddin Tuwu, Jakarta: UI-Press, Universitas Indonesia.
- Sirait, D. (2005). Improving tax collection in Indonesia. *Jurnal Keuangan Publik*, 3(1), Mei 2005, 63–94.
- Siregar, M.A. (2006). Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus di KPP Pratama). *Skripsi*, Bandung: Universitas Padjadjaran.

Sugiyanto. (2005, 15 Februari). Konservatisme kebijakan fiskal dan reformasi sistem perpajakan. *Suara Merdeka*. Diakses 10 Juni 2009, dari http://know.brr.go.id/dc/news/2005/02/20050215_SuaraMerdeka_015280.html.

Suryadi. (2006). Model hubungan kausal kesadaran, pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak: Suatu survei di wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*, 4(1), April 2006, 105 - 121.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Leonard L.B. (1990). *Delivering quality service balancing customer perceptions and expectations*, New York: The Free Press.

LAMPIRAN

Two-Sample T-Test and CI: C1, C2 - Kualitas Pelayanan (Total)

Two-sample T for C1 vs C2

N	Mean	StDev	SE	Mean
C1	80	95.2	12.1	1.4
C2	80	76.3	11.6	1.3

Difference = μ (C1) - μ (C2)

Estimate for difference: 18.8500

95% lower bound for difference: 15.7372

t-Test of difference = 0 (vs >): t-Value = 10.02 p-Value = 0.000 DF = 157

Two-Sample T-Test and CI: C4, C5 - Kualitas *Tangible*

Two-sample T for C4 vs C5

N	Mean	StDev	SE	Mean
C4	80	22.88	3.03	0.34
C5	80	19.95	2.58	0.29

Difference = μ (C4) - μ (C5)

Estimate for difference: 2.92500

95% lower bound for difference: 2.18890

t-Test of difference = 0 (vs >): t-Value = 6.58 p-Value = 0.000 DF = 154

Two-Sample T-Test and CI: C7, C8 - Kualitas *Reliability*

Two-sample T for C7 vs C8

N	Mean	StDev	SE	Mean
C7	80	18.85	3.46	0.39
C8	80	14.60	2.67	0.30

Difference = μ (C7) - μ (C8)

Estimate for difference: 4.25000

95% lower bound for difference: 3.44109

t-Test of difference = 0 (vs >): t-Value = 8.70 p-Value = 0.000 DF = 148

Two-Sample T-Test and CI: C10, C11 - Kualitas *Responsiveness*

Two-sample T for C10 vs C11

N	Mean	StDev	SE	Mean
C10	80	15.31	2.54	0.28
C11	80	11.80	2.10	0.23

Difference = mu (C10) - mu (C11)

Estimate for difference: 3.51250

95% lower bound for difference: 2.90273

t-Test of difference = 0 (vs >): t-Value = 9.53 p-Value = 0.000 DF = 152

Two-Sample T-Test and CI: C13, C14 - Kualitas *Assurance*

Two-sample T for C13 vs C14

N	Mean	StDev	SE	Mean
C13	80	19.60	3.00	0.34
C14	80	15.46	2.28	0.25

Difference = mu (C13) - mu (C14)

Estimate for difference: 4.13750

95% lower bound for difference: 3.43972

t-Test of difference = 0 (vs >): t-Value = 9.81 p-Value = 0.000 DF = 147

Two-Sample T-Test and CI: C16, C17 - Kualitas *Empathy*

Two-sample T for C16 vs C17

N	Mean	StDev	SE	Mean
C16	80	18.53	3.04	0.34
C17	80	14.50	3.10	0.35

Difference = mu (C16) - mu (C17)

Estimate for difference: 4.02500

95% lower bound for difference: 3.22215

t-Test of difference = 0 (vs >): t-Value = 8.30 p-Value = 0.000 DF = 157