

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dibuat pemerintah terkait bersama Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), terdapat dua sumber penerimaan yang menjadi pokok andalan, yaitu penerimaan dari sektor pajak dan penerimaan dari sektor bukan pajak. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara yang menjadi pendapatan terbesar serta berkelanjutan demi tercapainya tujuan Negara. Pemungutan pajak dilakukan setiap tahunnya bagi setiap objek pajak baik dari badan ataupun pribadi. Hal ini demi kelangsungan rumah tangga Negara dan demi memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Pemerintah mengupayakan agar dana yang di kumpulkan dari rakyat dapat kembali kepada rakyat dan selalu berasaskan keadilan dimana pemerintah tidak melakukan paksaan di luar batas kemampuan rakyat untuk membayar pajak agar rakyat tetap dapat menikmati hasil keringat atas pekerjaannya. Pemungutan pajak diupayakan semaksimal mungkin dan sebanyak-banyaknya untuk kepentingan rakyat.

Salah satu Kabupaten terbesar di Indonesia ialah Kabupaten Garut dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD) termasuk cukup besar untuk membangun daerahnya terutama pendapatan dari sektor pajak. Hal ini dikarenakan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar setiap tahunnya mengalami kenaikan secara signifikan. Jumlah

wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) Garut dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut 2011-2014**

Tahun Wajib Pajak	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar
1	2
2011	91.765
2012	111.970
2013	117.063
2014	117.063

Sumber: KPP Pratama Garut, 2015 (Olahan data Penulis)

Berdasarkan uraian tabel tersebut, dapat dijelaskan total wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut sebesar 437.861 wajib pajak orang pribadi. Dari data tersebut, jumlah wajib pajak orang pribadi mengalami kenaikan terlihat dari tahun 2011 sampai tahun 2013 dan pada tahun 2014 jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut memiliki jumlah yang sama dengan tahun 2013, yaitu sebesar 117.063.

Bila dilihat dari tabel di atas, penerimaan pajak dapat mencapai target yang telah ditetapkan apabila meninjau dari jumlah wajib pajak yang setiap tahunnya terus

bertambah. Namun dalam realisasinya tidak demikian. Hal ini dapat dilihat dari laporan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Target dan Realiasi Penerimaan Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak**  
**Pratama Garut**  
**Tahun 2011-2014**

Tahun	Penerimaan Pajak	
	Target	Realisasi
1	2	3
2011	312.108.412.676	283.967.832.357
2012	296.799.150.828	327.242.682.988
2013	394.108.738.224	380.104.496.478
2014	445.805.111.004	390.183.788.693

Sumber: KPP Pratama Garut, 2015 (Olahan data Penulis)

Berdasarkan tabel 1.3, dapat digambarkan bahwa penerimaan pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut tahun 2011 sampai tahun 2014 mengalami fluktuatif. Pada tahun 2012 realisasi dapat melampaui target atau sasaran yang telah ditentukan yaitu 110,26%. Tetapi pada tahun 2013 mengalami penurunan yaitu menjadi 96,44%, dan mengalami penurunan kembali yaitu pada tahun 2014 karena penerimaan hanya 87,52% dari target.

Apabila semua wajib pajak terdaftar membayar pajak, maka bukan tidak mungkin target yang telah ditetapkan dapat tercapai, bahkan melebihi target yang

telah ditetapkan. Banyaknya wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT dapat dilihat dari data pada tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Garut Tahun 2011-2014**

<b>SPT Tahun</b>	<b>WP OP Terdaftar</b>	<b>WP OP Menyampaikan</b>	<b>WP OP tidak Menyampaikan</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
2011	91.765	24.092	67.673
2012	111.970	36.659	75.311
2013	117.063	46.204	70.859
2014	117.063	30.535	86.528

Sumber: KPP Pratama Garut, 2015 (Olahan data Penulis)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2014 rata-rata sekitar 31,13%, dan mengalami kenaikan pada tahun 2012-2013 dari 32,74% menjadi 39,47%. Akan tetapi pada tahun 2014 wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT tahunan mengalami penurunan menjadi 26,08%.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut pada 15 Desember 2014, dapat terlihat beberapa indikasi kurang baiknya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan pajak, antara lain:

1. Masih adanya petugas pelayanan yang tidak hadir tepat waktu.
2. Masih adanya petugas yang menganggur atau bersantai saat jam kerja.
3. Masih kurangnya daya tanggap petugas pelayanan pajak. Hal ini terlihat dari wajib pajak yang kebingungan saat akan bertransaksi.
4. Kurangnya tempat sampah yang memadai serta televisi yang tidak berfungsi dan bacaan-bacaan (koran atau majalah) yang tidak tersedia di ruang tunggu saat wajib pajak menunggu pemanggilan.
5. Adanya keluhan dari wajib pajak yang dijumpai oleh penulis yaitu mengenai lokasi yang cukup jauh bagi sebagian wajib pajak.

Oleh karena itu, pengawasan diperlukan agar kualitas pelayanan yang didambakan wajib pajak tetap terjaga dan tetap pada standar kinerja KPP Pratama Garut agar realisasi pajak dapat tercapai sesuai target yang telah ditetapkan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengawasan dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pajak dengan mengambil objek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut pada Tahun 2014. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul, ***Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Orang Pribadi (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Garut Tahun 2014).***

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, penulis mengidentifikasi adanya beberapa masalah di antaranya sebagai berikut:

1. Berdasarkan data pada tabel 1.3, realisasi pencapaian penerimaan pajak penghasilan orang pribadi masih fluktuatif yang artinya bahwa pencapaian penerimaan pajak belum konsisten dalam mencapai target yang telah ditetapkan.
2. Kurangnya daya tanggap serta empati dari para petugas pelayanan pajak. Hal ini terlihat berdasarkan penelitian awal pada tanggal 15 Desember 2014, yaitu wajib pajak kebingungan saat akan mengetahui perihal pajak miliknya.
3. Kurang tersedianya perlengkapan pelayanan seperti televisi atau bacaan-bacaan seperti koran atau majalah yang menimbulkan *uncomfortable* bagi wajib pajak yang menunggu. Hal ini terlihat pada penelitian awal ditanggal yang sama di KPP Pratama Garut.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dibuat pernyataan bahwa kualitas pelayanan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut kurang optimal, hal ini diduga karena pengawasan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut belum sepenuhnya efektif.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Standar Kinerja ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan pajak orang pribadi di KPP Pratama Garut.
2. Seberapa besar pengaruh Penilaian Kinerja ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan pajak orang pribadi di KPP Pratama Garut.
3. Seberapa besar pengaruh Tindakan Koreksi ( $X_3$ ) terhadap kualitas pelayanan pajak orang pribadi di KPP Pratama Garut.
4. Seberapa besar Pengawasan ( $X_1, X_2, X_3$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pajak orang pribadi di KPP Pratama Garut.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Mengetahui besarnya pengaruh standar kinerja terhadap kualitas pelayanan pajak orang pribadi.
2. Mengetahui besarnya pengaruh penilaian kinerja terhadap kualitas pelayanan pajak orang pribadi.
3. Mengetahui besarnya pengaruh tindakan koreksi terhadap kualitas pelayanan pajak orang pribadi.

4. Mengetahui besarnya pengaruh pengawasan secara simultan terhadap kualitas pelayanan pajak orang pribadi.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

#### 1. Bagi Penulis

- a. Diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada.
- b. Penulis memperoleh gambaran langsung bagaimana Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut.

#### 2. Bagi Instansi

- a. Diharapkan dapat memberikan pandangan bagi instansi tentang Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Orang Pribadi.
- b. Diharapkan mampu memberikan pemahaman teori dari para ahli untuk menambah khasanah para pegawai instansi tentang pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak.

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih khususnya mengenai Pengaruh



Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut.

- b. Diharapkan mampu menambah wawasan baru bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian.

## **2. Kegunaan Praktis**

### **1. Bagi Penulis**

- a. Diharapkan dapat memperluas pengetahuan dalam rangka menerapkan hasil-hasil studi perpajakan khususnya mengenai pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Orang Pribadi.
- b. Dapat mengetahui sejauh mana teori yang diterapkan dalam kenyataan sebenarnya.

### **2. Bagi Instansi**

- a. Diharapkan dapat memberikan masukan, bahan pertimbangan serta evaluasi bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Garut dalam mengembangkan pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Orang Pribadi.
- b. Diharapkan para pemimpin serta pegawai dapat menerapkan teori pengawasan yang telah dikemukakan dan diharapkan agar kualitas pelayanan di KPP Pratama Garut menjadi lebih baik.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan dapat dijadikan acuan untuk studi-studi lanjutan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama secara lebih mendalam.
- b. Diharapkan dapat mengembangkan serta menyempurnakan penelitian-penelitian selanjutnya agar lebih baik.

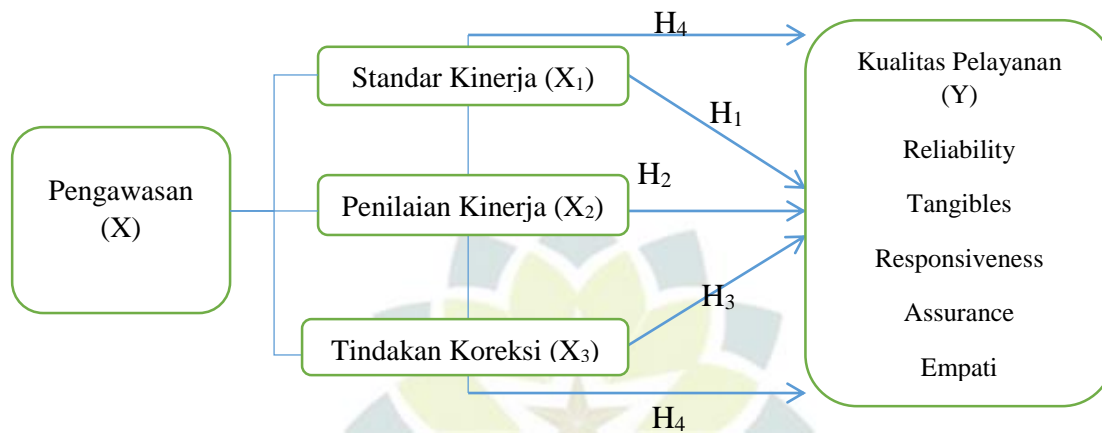
### **F. Kerangka Pemikiran**

Pelayanan merupakan ujung tombak suatu organisasi/instansi karena pegawai berhadapan langsung dengan para pengunjung atau konsumen. Pelayanan dari pegawai pajak adalah mutlak diberikan kepada setiap warga negara dalam hal ini disebut dengan wajib pajak. Oleh karena itu, penting khususnya bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut untuk menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada standar yang ditetapkan dan menjadi lebih baik.

Standar pelayanan secara terus menerus perlu diawasi atau dalam kata lain dimonitor dalam pelaksanaannya. Pengawasan atau monitoring tidak hanya berkaitan dengan sejauh mana pelayanan telah memenuhi standar yang telah ditetapkan, tetapi juga konsistensi bahkan upaya peningkatan dalam menghasilkan pelayanan yang baik. Jika di dalam proses monitoring ditemukan/diperoleh penyimpangan, maka hendaknya dengan cepat/segera, pihak penyedia pelayanan publik melakukan tindakan-tindakan pengendalian agar proses pelayanan tetap dapat menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah disepakati/ditetapkan (A. Ibrahim, 2008).

Gambar 1.1

## Kerangka Pemikiran



Sumber: Sugiyono, 2012:44

### G. Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2012:64) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik.

Bentuk hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Hipotesis dari penelitian ini adalah:

$H_a : \rho \neq 0$ , “tidak sama dengan nol” berarti lebih besar atau kurang (-) dari nol berarti ada hubungan.

$H_o : \rho = 0$ , 0 berarti tidak ada hubungan.

$\rho$  = nilai korelasi dalam formulasi yang dihipotesiskan.

1.  $H_a : \rho \neq 0$ , Terdapat pengaruh Standar Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut tahun 2014.

$H_o : \rho = 0$ , Tidak terdapat pengaruh Standar Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut tahun 2014.

2.  $H_a : \rho \neq 0$ , Terdapat pengaruh Penilaian Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut tahun 2014.

$H_o : \rho = 0$ , Tidak terdapat pengaruh Penilaian Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut tahun 2014.

3.  $H_a : \rho \neq 0$ , Terdapat pengaruh Tindakan Koreksi terhadap Kualitas Pelayanan pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut tahun 2014.

$H_0 : \rho = 0$ , Tidak terdapat pengaruh Tindakan Koreksi terhadap Kualitas Pelayanan pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut tahun 2014.

4.  $H_a : \rho \neq 0$ , Terdapat pengaruh Standar Kinerja, Penilaian Kinerja, Tindakan Koreksi secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut tahun 2014.

$H_0 : \rho = 0$ , Tidak terdapat pengaruh Standar Kinerja, Penilaian Kinerja, Tindakan Koreksi secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut tahun 2014.

