

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, yang selanjutnya disingkat APBN, adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan negara yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat. APBN adalah wujud dari pengelolaan keuangan negara yang merupakan instrumen bagi pemerintah untuk mengatur pengeluaran penerimaan negara dalam rangka membiayai pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pembangunan, mencapai pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pendapatan nasional, mencapai stabilitas perekonomian, dan menentukan arah serta prioritas pembangunan secara umum.

APBN memuat Rencana Penerimaan dan Rencana Belanja Negara dalam satu tahun anggaran. Penerimaan perpajakan merupakan salah satu dari unsur penerimaan negara dan Hibah dalam APBN. Berikut ini disajikan sumber-sumber penerimaan dan hibah yang tertuang dalam Undang-Undang APBN selama 5 Tahun Anggaran terakhir.

Tabel 1.1
Sumber Penerimaan dan Hibah dalam APBN

(dalam jutaan)

TAHUN	TOTAL PENERIMAAN DAN HIBAH	PERPAJAKAN		PNBP		HIBAH	
		NOMINAL	%	NOMINAL	%	NOMINAL	%
2008	895,000,000	609,200,000	68.07%	282,800,000	31.60%	2,900,000	0.32%
2009	985,700,000	725,800,000	73.63%	258,900,000	26.27%	900,000	0.09%
2010	949,656,115	742,738,045	78.21%	205,411,304	21.63%	1,506,766	0.16%
2011	1,104,901,964	850,255,476	76.95%	250,906,988	22.71%	3,739,500	0.34%
2012	1,311,386,679	1,032,570,205	78.74%	277,991,382	21.20%	825,091	0.06%

Sumber : UUNo. 45 Tahun 2007, UUNo. 41 Tahun 2008, UUNo.47 Tahun 2009, UU No.10 Tahun 2010 dan UU No 22 Tahun 2011

Dari tabel tersebut dapat kita lihat *trend* 5 tahun terakhir dimana penerimaan perpajakan selalu menopang lebih dari 60 persen total penerimaan negara dan hibah, dan cenderung selalu meningkat dari tahun ke tahun. Tahun 2008 target penerimaan pajak mencapai 68,07%, selanjutnya tahun 2009 sebesar 73,63 persen, tahun 2010 sebesar 78,21 persen, tahun 2011 sebesar 76,95% dan tahun 2012 sebesar 78,74%.

Selain dari sektor perpajakan, sumber penerimaan negara yang lain adalah Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang terdiri dari Penerimaan dari Sumber Daya Alam, laba BUMN, BLU dan penerimaan lainnya. Berikut ini disajikan data penerimaan APBN dari sumber PNBP selama lima tahun anggaran terakhir.

Tabel 1.2
Sumber Penerimaan Negara Bukan Pajak

(dalam jutaan)

TAHUN	PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP)				
	TOTAL	SDA	BUMN	LAINNYA	BLU
2008	282,800,000	192,800,000	31,200,000	53,700,000	5,100,000
2009	258,900,000	173,500,000	30,800,000	49,200,000	5,400,000
2010	205,411,304	132,030,206	24,000,000	39,894,220	9,486,877
2011	250,906,988	163,119,225	27,590,400	45,166,553	15,030,808
2012	277,991,382	177,263,351	28,001,288	53,492,296	19,234,446

Sumber : UUNo. 45 Tahun 2007, UUNo. 41 Tahun 2008, UUNo. 47 Tahun 2009, UU No. 10 Tahun 2010 dan UU No 22 Tahun 2011

Kondisi ini terutama sejak minyak dan gas bumi tidak bisa diandalkan lagi sebagai penopang penerimaan negara. Dahulu kita adalah negara pengekspor minyak, tetapi saat ini kita adalah negara pengimpor minyak. Indonesia bahkan sudah resmi keluar dari keanggotaan OPEC, organisasi negara-negara

pengekspor minyak. Untuk itu, saat ini Indonesia tidak bisa mengandalkan hasil penjualan minyak sebagai sumber penerimaan negara. Pada 4 tahun terakhir, rencana penerimaan negara dari Sumber Daya Alam tidak pernah lebih dari 20 persen, yaitu 17,60 persen pada tahun 2009, 13,90 pada tahun 2010, 14,76 persen pada tahun 2011 dan 13,52 persen pada tahun 2012. Terlihat bahwa trend penerimaan dari Sumber Daya Alam semakin menurun.

Bagaimana dengan sumber penerimaan yang lain? BUMN juga memberikan andil terhadap penerimaan negara yang kurang memuaskan, bahkan ada beberapa BUMN yang justru merugi dan mengandalkan subsidi dari pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang APBN 5 tahun terakhir, penerimaan dari laba BUMN tidak pernah lebih dari 5 persen. Pada tahun 2008 hanya menyumbang 3,49 persen, tahun 2009 sebesar 3,12 persen, tahun 2010 sebesar 2,53 persen, tahun 2011 sebesar 2,50 persen dan tahun 2012 direncanakan sebesar 2,14 persen dari total rencana penerimaan dan hibah.

Berdasarkan gambaran diatas, maka tidak bisa tidak penerimaan negara dari sektor perpajakan harus diamankan. Apabila penerimaan dari sektor perpajakan terganggu, maka berpotensi untuk mengganggu pembiayaan program-program pemerintah yang telah direncanakan. Tantangan untuk menjadi penopang penerimaan Negara tersebut, membuat Direktorat Jenderal Pajak harus selalu meningkatkan kinerjanya. Reformasi birokrasi yang dijalankan sejak tahun 2004 merupakan salah satu langkah yang ditempuh guna memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat pembayar pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta adalah salah satu unit di organisasi baru di Direktorat Jenderal Pajak yang telah mengalami reformasi birokrasi. Kantor ini terbentuk pada tahun 2008. Unit ini menyatukan tiga kantor yang selama ini melakukan pelayanan secara terpisah berdasarkan jenis pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak Surakarta (KPP Surakarta), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Surakarta (KPPBB Surakarta) dan Kantor Pemeriksaan Pajak Surakarta (Karikpa Surakarta). Penyatuan ini diharapkan memberi kemudahan kepada masyarakat dengan model pelayanan satu atap untuk semua jenis pajak dan semua jenis pelayanan pajak.

Upaya-upaya perbaikan yang terus dilakukan tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak yang akan berimbas pada kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam hal kewajiban perpajakan. Kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di kantor pajak diharapkan dapat berpengaruh terhadap peningkatan tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat terutama dalam membayar pajak pada akhirnya akan mengamankan penerimaan negara yang sangat diperlukan dalam menjalankan program-program pemerintah dalam menyejahterakan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian ini mengambil objek di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta karena meskipun wilayah kerjanya hanya Kota Surakarta saja, potensi penerimaan perpajakannya sampai saat ini masih yang terbesar dibandingkan Kantor

Pelayanan Pajak yang lain di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II. Hal ini tercermin dari realisasi penerimaan perpajakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta yang mencapai 18,59% dari keseluruhan penerimaan pajak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II pada tahun 2011, kemudian 18,54 % pada tahun 2012 dan terakhir pada tahun 2013 mencapai 16,60%.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Semakin tingginya tingkat kesadaran wajib pajak akan nilai-nilai kepuasan, maka penelitian ini memandang adanya permasalahan mengenai kepuasan yang dihadapi setiap instansi, termasuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Dengan kondisi tersebut dan berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan fisik (*tangible*),kehandalan(*reliability*), tanggapan(*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
2. Manakah faktor yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta diantara lima dimensi penentu kualitas pelayanan yaitu penampilanfisik (*tangible*),kehandalan(*reliability*),tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

1.3 TUJUAN DAN KEGUNAAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta, dengan obyek studi adalah seluruh wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Hasil penelitian diharapkan dapat mengungkapkan permasalahan yang ada berkaitan dengan pelayanan di KPP Pratama Surakarta, terutama menyangkut hal-hal sebagai berikut :

1. Menganalisa pengaruh faktor pelayanan dalam dimensi penampilan fisik (tangible), kehandalan(reliability),tanggapan(responsiveness),kepastian (assurance),danempati(emphaty) terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta.
2. Menganalisa faktor yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta diantara kelima dimensi penentu kualitas pelayanan tersebut.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah khususnya KPP Pratama Surakarta dalam hal perumusan kebijakan pelayanan terhadap wajib pajak sehingga akan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di KPP Pratama Surakarta.Selanjutnya, tingkat kepuasan wajib pajak yang meningkat diharapkan akan semakin

mendorong tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak sehingga usaha mengamankan penerimaan negara dapat lebih mudah terwujud.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan tesis ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini ditulis mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan tesis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai pengertian dan teori-teori yang bisa mendukung hasil penelitian yang telah dan akan dilakukan, proses pelayanan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini ditulis mengenai pola pikir yang digunakan peneliti dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitiannya, pendekatan penelitian, pelaksanaan survai, pengumpulan data, asumsi-asumsi yang digunakan dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil pengolahan data dan analisis yang kemudian dilakukan pengujian statistik dan pembahasannya yaitu analisa kualitas

pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen dengan variabel-variabel yang telah ditentukan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan memuat suatu kesimpulan hasil dari penelitian yang dimaksud serta memberikan saran untuk pengambilan langkah kebijakan lebih lanjut berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.