

RINGKASAN

**PENGARUH TINGKAT KUALITAS KERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK**

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat)

Iji Samaji

Rencana pemerintah menjadikan tahun 2007 ini sebagai perwujudan APBN mandiri dan sektor pajak diharapkan akan mampu secara maksimal menjadi pendukung kemandirian APBN ini. Untuk itu pihak DJP telah membangun sistem administrasi pajak yang mampu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Salah satu alternatif yang harus dilakukan yaitu memberikan kualitas pelayanan perpajakan yang didukung tingkat kualitas kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak. Di sisi lain, DJP melalui berbagai media informasi, juga KPP dalam setiap penyuluhan pajak senantiasa berusaha untuk memberikan pengetahuan dan disiplin yang tinggi (*tax consciousness*) serta kesadaran dalam membayar pajak (*tax awareness*) sehingga melalui langkah ini diharapkan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dalam membayar kewajiban pajaknya dilaksanakan melalui kesadaran sendiri.

Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mendapatkan bukti empiris apakah tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan yang dipersepsikan (*perceived*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected*) oleh PKP, (2) untuk menguji secara empiris bahwa tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PKP, dan (3) untuk menguji secara empiris bahwa tingkat kepuasan PKP atas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan PKP.

Tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan diharapkan memiliki kecakapan dan pengetahuan yang memadai dalam bidangnya (*skill*), memiliki kejujuran dalam penerapan peraturan perpajakan dan lugas dalam pemberian penjelasan secara praktis dan sederhana, dalam menjalankan tugasnya dilakukan secara efisien dan profesional, serta dapat dipercaya oleh PKP, sehingga diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan perpajakan yang dapat memberikan kepuasan kepada PKP.

Penelitian ini dirancang sebagai penelitian *explanatory* dengan metode survey. Populasi responden terdiri dari para PKP yang terdaftar di KPP Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat, sedangkan penentuan sampel diambil secara "*proportionate cluster random sampling*" dengan kategori kelompok industri, dagang dan jasa. Analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang diajukan, yaitu uji binomial dan uji regresi. Hipotesis yang diuji sebanyak tiga buah. Adapun variabel-variabel penelitian

x

meliputi antara lain: Persepsi terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan dan Harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan (X_1), Tingkat kepuasan PKP (Y_1), dan Tingkat kepatuhan PKP (Y_2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan persepsi dengan harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan yang menyebabkan timbulnya kesenjangan atau gap sehingga belum dapat memenuhi harapan PKP. PKP memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas kerja pegawai tersebut. Timbulnya gap tersebut menyebabkan kepuasan PKP belum dapat terwujud. Hasil lainnya menunjukkan bahwa variabel persepsi dengan harapan terhadap kualitas kerja pegawai memiliki korelasi yang sangat kuat dan signifikan dengan tingkat kepuasan PKP. Model yang dihasilkan menyatakan bahwa persepsi yang sesuai dengan harapan PKP akan meningkatkan tingkat kepuasan PKP. Namun demikian, gap persepsi dengan harapan hanya mampu menjelaskan perubahan variabel tingkat kepuasan sebesar 0,4%, artinya masih banyak faktor lain di luar model atau sekitar 99,6% yang mempengaruhi tingkat kepuasan PKP. Tingkat kepuasan PKP berkorelasi positif dan signifikan dengan tingkat kepatuhan PKP, tetapi tingkat kepuasan hanya mampu menjelaskan sekitar 8% perubahan tingkat kepatuhan PKP.

Dari pembahasan dan kesimpulan, dapat diberikan saran-saran yang ditujukan kepada KPP dan para pegawainya maupun para PKP, sebagai berikut: (1) Meningkatkan *skill* pegawainya; (2) Meningkatkan sosialisai perpajakan kepada PKP; (3) Percepatan proses penyelesaian restitusi PPN; (4) PKP perlu mengikuti perkembangan teknologi informasi terutama yang berkaitan dengan prosedur atau tatacara pelaporan pajak yang menggunakan e-SPT sehingga muncul keselarasan dalam pemahaman maksud dan tujuan adanya pelaporan dengan menggunakan media eletronik.

Surabaya, Pebruari 2007
Iji Samaji