

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai

KPP Pratama Barabai adalah merupakan unit lini depan (front line unit) dari Direktorat Jenderal Pajak yang sarat dengan tugas, amanah, dan harapan berupa pengamanan penerimaan pajak, peningkatan pelayanan, peningkatan kepatuhan pajak, pengelola sistem informasi yang optimal, dan pengelolaan serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia.⁷²

KPP Pratama Barabai terbentuk berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-195/PJ/2008 tanggal 27 November 2008 tentang penerapan Organisasi, Tata Kerja dan saat mulai beroperasinya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara. Dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Papua dan Maluku serta Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Barat, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Selatan dan Tengah, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusatenggara, dan Kantor Wilayah Direktorat

⁷² Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai, *Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai*, 28 Mei 2014.

Jenderal Pajak Papua dan Maluku Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai merupakan bagian program Modernisasi Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk meningkatkan Pelayanan Perpajakan, meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui pengawasan dan penegakan hukum, meningkatkan efektivikasi dan efesiensi organisasi melalui reformasi dan modernisasi, serta meningkatkan profesionalisme dan integritas sumber daya manusia. Dengan modernisasi ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai memberikan Pelayanan berdasarkan fungsi.⁷³

KPP Pratama Barabai merupakan penggabungan dari Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Barabai, Kantor Pelayanan Pajak Banjarbaru dan Kantor pemeriksaan dan penyelidikan Pajak Banjarmasin. Dalam pelaksanaan tugasnya KPP Pratama Barabai dibantu dengan dua Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultan Perpajakan (KP2KP) yaitu KP2KP Kandangan dan KP2KP Rantau.⁷⁴

KPP Pratama Barabai terletak di Jl. Abdul Muis Redhani Nomor 70 Kelurahan Mandingin Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah, sedangkan KP2KP Kandangan terletak di Jl. Pahlawan No. 33 Kandangan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan Kp2KP Rantau terletak di Jl. Jenderal Sudirman Km 2,5 by pass Rantau, Kabupaten Tapin.⁷⁵

2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai

⁷³ *Ibid*

⁷⁴ *Ibid*

⁷⁵ *Ibid*

Visi KPP Pratama Barabai adalah menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan personalisme yang tinggi. Visi ini mereflekasi cita-cita untuk menjadi contoh pelayanan masyarakat bagi unit-unit instansi pemerintah lainnya dan cita-cita untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat bahwa eksistensi dan kinerjanya memang benar-benar berkualitas tinggi dan akurat, mampu memenuhi harapan masyarakat serta memiliki citra yang baik dan bersih.⁷⁶

Sedangkan Misi KPP Pratama Barabai adalah menghimpun dana dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.⁷⁷

3. Tugas Pokok Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai Secara Global

KPP Pratama Barabai mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan, pengawasan administrasi dan pemeriksaan di bidang perpajakan yang meliputi Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung lainnya (PTLL). Dalam wewenangnya berdasarkan

⁷⁶ *Ibid*

⁷⁷ *Ibid*

peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam melaksanakan tugas, KPP Pratama Barabai menyelenggarakan fungsi :⁷⁸

- a. Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan, dan ekstentifikasi Wajib Pajak.
 - b. Penelitian dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan, dan ekstentifikasi Wajib Pajak.
 - c. Pengawasan pembayaran masa Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL).
 - d. Penatausahaan piutang pajak, penerimaan, penagihan, penyelesaian keberatan, penatausahaan banding dan penyelesaian restitusi Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak tidak Langsung Lainnya (PTLL).
 - e. Pemeriksaan seluruh Jenis pajak.
 - f. Penerbitan surat ketetapan pajak.
 - g. Pembetulan surat ketetapan pajak.
 - h. Penyuluhan dan konsultasi perpajakan.
 - i. Pelaksanaan administrasi KPP.
4. Uraian Struktur Organisasi

KPP Pratama Barabai dipimpin oleh Bapak Heri Suherlan. KPP Pratama Barabai terdiri dari 7 (tujuh) seksi dan 1 (satu) Subbag Umum

⁷⁸ *Ibid*

serta 2 (dua) KP2KP (KP2KP Rantau dan KP2KP Kandangan). Tiap seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi dan Subbag Umum dipimpin oleh Kepala Sub Bagian Umum. Sedangkan KP2KP dipimpin oleh seorang Kepala KP2KP.⁷⁹

KPP Pratama Barabai memiliki 54 pegawai yang bersatatus PNS yang terdiri dari 50 laki-laki dan 4 perempuan. Dari jumlah tersebut Sub Bagian Umum terdiri dari 1 Kepala Sub Bagian Umum dan 4 pelaksana(1 Bendahara, 1 Sekretaris 1 Kepegawaian dan 1 Rumah Tangga), Seksi Pengelola Data dan Informasi terdiri dari 4 pelaksana (1 OC dan 3 pelaksana), Seksi Pelayanan terdiri dari 8 pelaksana (4 Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan 4 Pelaksana), Seksi Ekstensifikasi terdiri dari 3 pelaksana, Seksi Penagihan terdiri dari 3 pelaksana (1 Juru Sita Pajak Negara dan 2 Pelaksana), Seksi Pengawasan dan Konsultasi I terdiri dari 6 Pelaksana (5 *Account Representative* dan 1 Pelaksana), Seksi Pengawasan dan Konsultasi II terdiri dari 6 Pelaksana (6 *Account Representative*), Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal terdiri dari 2 Pelaksana, Jabatan Fungsional Pemeriksaan Pajak terdiri dari 3 fungsional pemeriksa pajak, KP2KP Rantau terdiri dari 1 kepala kantor dan 2 pelaksana,dan KP2KP Kandangan terdiri dari 1 kepala kantor 2 pelaksana.⁸⁰

⁷⁹ *Ibid*

⁸⁰ *Ibid*

Adapun penjelasan secara singkat mengenai tugas dan fungsi masing-masing seksi di KPP Pratama Barabai berdasarkan uraian jabatan, antara lain:⁸¹

a. Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan tata usaha dan rumah tangga.

b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi pengolahan data dan informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan Bea perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-*Filing* pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta penyiapan laporan kinerja.

c. Seksi Pelayanan

Seksi pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

Salah satu faktor penting dalam penerapan modernisasi administrasi perpajakan adalah peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

⁸¹ *Ibid*

Pelayanan yang baik yang memenuhi harapan pemangku kepentingan adalah pelayanan yang cepat, akurat, pasti, dan akuntabel. Layanan unggulan bidang perpajakan ada 16 (enam belas) jenis layanan unggulan bidang perpajakan sebagai berikut :

- 1). Pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).(1 hari)
- 2). Pelayanan penyelesaian permohonan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP).(1 hari)
- 3). Pelayanan penyelesaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- 4). Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP).(3 minggu)
- 5). Pelayanan Penyelesaian Permohonan Keberatan Penetapan Pajak Penghasilan (PPh),Pajak Pertambahan Nilai (PPN),dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM),(9 bulan)
- 6). Pelayanan Penyelesaian Surat keterangan Bebas (SKB) Pemungutan PPh Pasal 22 Impor.(5 hari)
- 7). Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
- 8). Pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru dengan penelitian Kantor.(3 hari)
- 9). Pelayanan Penyelesaian Mutasi Seluruhnya Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). (5 hari)

- 10). Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemotongan PPh Pasal 23 (1 bulan)
- 11). Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh Atas Bunga Deposito dan Tabungan Serta Diskonto SBI yang Diterima atau Diperoleh Dana Pensiun Yang Pendiannya telah Disahkan oleh Menteri Keuangan. (7hari)
- 12). Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan. (3 hari)
- 13). Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) atas Barang Kena Pajak (BKP) Tertentu. (5 hari)
- 14). Pelayanan Penyelesaian Permohonan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). (9 bulan)
- 15). Pelayanan Penyelesaian Permohonan atau Penghapusan Sanksi Administrasi. (6 bulan)
- 16). Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan atau Pembatalan Ketetapan Pajak yang Tidak Benar. (6 bulan)

Sesuai tugas pokok dan fungsinya, Seksi Pelayanan menetapkan sasaran berupa peningkatan strategi sebagai berikut :⁸²

- 1) Peningkatan petugas TPT yang terskedul dan adil sesuai beban kerja
- 2) Peningkatan petugas pelayanan

⁸² *Ibid*

- 3) Peningkatan tanggung jawab petugas pelayanan
- 4) Peningkatan kemampuan petugas pelayanan
- 5) Peningkatan kecepatan pelayanan
- 6) Peningkatan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
- 7) Peningkatan TPT dan lingkungan kerja

d. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak penundaan dan angsuran tunggakan pajak penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen–dokumen penagihan.

e. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan atau pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, administrasi pemeriksian perpajakan lainnya serta melakukan fungsi pemantauan dan pengawasan atas kepatuhan internal institusi.

f. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.

g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban.

h. Seksi Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

i. KP2KP (Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan)

Dalam melaksanakan tugasnya, KPP Pratama Barabai dibantu oleh 2 KP2KP yang mempunyai tugas melakukan urusan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat serta membantu kantor pelayanan pajak pratama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, yaitu KP2KP Kandungan dan KP2KP Rantau.

5. Nilai-Nilai Kementerian Keuangan

Kementerian Keuangan memiliki nilai-nilai yang menjadi acuan dan semangat yang harus tertanam pada seluruh pegawai Kementerian Keuangan, termasuk seluruh pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai. Nilai-nilai kementerian Keuangan tersebut yaitu :⁸³

a. Integritas

Berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta pemegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral.

b. Profesionalisme

⁸³ *Ibid*

Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

c. Sinergi

Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.

d. Pelayanan

Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman.

e. Kesempurnaan

Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik.

6. Jumlah Wajib Pajak

Jumlah keseluruhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Barabai per 1 Januari 2014 adalah 56.876 Wajib Pajak, yang terbagi kepada: 51024 Wajib Pajak Orang Pribadi, 2876 Wajib Pajak Bendahara dan 2976 Wajib Pajak Badan.

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan 9 orang Wajib Pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini, maka diperoleh data yang diuraikan sebagai berikut:

1. Deskripsi data I

a. Identitas Wajib Pajak

Nama : Rahmad Hidayatullah
Usia : 21 tahun
Pekerjaan : buruh
Pendidikan : SLTA
Alamat : Jl. Murakata RT 06 RW 02
Wajib Pajak : Badan

b. Pendapat Wajib Pajak

Menurut bapak Rahmad, mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan-karyawati KPP Pratama Barabai sangat efektif dan efisien karena pelayanan mereka terhadap Wajib Pajak ramah dan baik, mereka juga tanggap terhadap keluhan Wajib Pajak, dari segi tindakan dan perkataan mereka, membuat rasa kedekatan antara para karyawan dan Wajib Pajak menyatu.

Sedangkan dari segi sosialisasi tentang pajak menurutnya, KPP Pratama Barabai sudah melakukannya, ini terbukti dengan banyaknya instansi-instansi yang sudah mendapat penyuluhan dari KPP Pratama Barabai. Sedangkan bimbingan/konseling tentang perpajakan mereka berikan secara langsung ataupun berupa tertulis. Dalam kinerjanya pun mereka transparan kepada masyarakat.

Mengenai faktor yang mempengaruhi pendapatnya, bapak Rahmad ini sudah mengetahui tata cara membayar pajak karena sering mengantarkan laporan pembayaran pajak kantor tempat ia bekerja. Ia juga memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang

prosedur melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak, tentang sanksi perpajakan. Dan ia meyakini bahwa dana pajak yang ia bayarkan akan digunakan sebaik-baiknya oleh pemerintah untuk pembangunan dan kesejahteraan rakyat karena sudah terbukti dengan meningkatnya pembangunan daerah Kota Barabai. Ia membayar pajak bukan karena takut dengan sanksi yang ada, namun ia sadar akan kewajibannya terhadap negara.

2. Deskripsi Data II

a. Identitas Wajib Pajak

Nama : Muhammad Yamin

Usia : 32 tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

Pendidikan : S1

Alamat : Barabai

Wajib Pajak : Orang Pribadi

b. Pendapat Wajib Pajak

Menurut bapak M. Yamin, mengenai pelayanan yang diberikan oleh para karyawan/karyawati KPP Pratama Barabai efektif dan efisien, mereka tanggap terhadap keluhan dan mampu berkomunikasi dengan baik. Menurutnya, KPP Pratama barabai sudah melakukan sosialisasi dengan berbagai selebaran dan spanduk yang terpasang di pinggir Kota Barabai. Sedangkan mengenai

bimbingan/konseling tentang perpajakan, menurutnya hanya yang datang ke kantor pajak saja yang diberikan bimbingan.

Bapak M. Yamin berpendapat seperti itu karena ia mengetahui prosedur membayar pajak dan melaporkan SPT melalui berbagai buku tata cara membayar pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Barabai. Ia pun memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak dan tentang sanksi perpajakan. Namun, ia tidak yakin terhadap dana pajak yang ia bayar digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan rakyat, karena menurutnya transparansi terhadap penggunaan dan penyaluran dana tersebut masih kurang. Ia membayar pajak karena takut dengan sanksi, karena menurutnya apabila tidak membayar pajak akan berpengaruh besar terhadap usaha yang ia jalankan.

3. Deskripsi Data III

a. Identitas Wajib Pajak

Nama : Herneta Fatirani, S.Pd

Usia : 44 Tahun

Pekerjaan : PNS

Pendidikan : S1

Alamat : Jl. Awang Besar Kec. Barabai

Wajib Pajak : Bendahara

b. Pendapat Wajib Pajak

Menurut ibu Herneta, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai dalam pelayanan yang diberikan oleh para karyawannya sangat efektif dan efisien, salah satu contohnya dengan memberikan nomor antrian kepada Wajib Pajak yang datang untuk membayar pajak. Mereka selalu menanyakan keperluan Wajib Pajak, cukup ramah dan simpatik, itu artinya mereka tanggap terhadap keluhan Wajib Pajak dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada Wajib Pajak.

Dari segi sosialisasi menurutnya, KPP Pratama Barabai belum melakukan sosialisasi dan bimbingan/konseling kepada masyarakat tentang perpajakan. ia juga kurang mengetahui mengenai transparansi kinerja dari KPP Pratama Barabai. Mengenai faktor yang mempengaruhi persepsi responden ini, yaitu: ia mengetahui prosedur/tatacara membayar pajak dan melaporkan SPT, namun ia mengetahuinya bukan dari KPP Pratama langsung melainkan dari teman sejawatnya. Ia tidak memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajibannya sebagai Wajib pajak dan ia juga tidak mengetahui tentang sanksi perpajakan, karena menurutnya belum ada sosialisasi ke Instansinya dari KPP Pratama Barabai. Namun menurutnya sistem perpajakan yang ada sekarang terpercaya, handal dan akurat. Dan alasannya membayar pajak bukan karena takut dengan sanksi, melainkan untuk menjalankan kewajibannya.

4. Deskripsi Data IV

a. Identitas Wajib Pajak

Nama : Salbani

Usia : 42 tahun

Pekerjaan : Swasta

Pendidikan : S1

Alamat : Jl. KH. Hasan Ahmad

Wajib Pajak : Bendahara

b. Pendapat Wajib Pajak

Menurut bapak Salbani, pelayanan yang diberikan oleh karyawan/karyawati sangat efektif dan efisien, mereka juga tanggap terhadap keluhan Wajib Pajak dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada Wajib Pajak. Menurutnya, KPP Pratama Barabai transparan dalam kinerjanya, mereka juga sudah memberikan bimbingan/konseling tentang tatacara membayar pajak. Namun, dari segi sosialisasi masih sangat kurang. Dan sistem perpajakan yang ada sekarang belum terpercaya, handal dan akurat, masih perlu dibenahi sehingga masyarakat yang awam tentang perpajakan dapat paham.

Mengenai faktor yang mempengaruhi pendapatnya, Bapak salbani juga sudah memiliki pengetahuan mengenai tatacara membayar pajak. Akan tetapi dalam tatacara pelaporan SPT ia kurang menguasai tentang perhitungan perpajakan karena sistem

yang ribet. Ia juga tidak memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak dan sanksi perpajakan. Namun, ia membayar pajak bukan karena takut dengan sanksi yang ada, ia membayar pajak karena sadar akan kewajibannya sebagai warga negara yang baik.

5. Deskripsi Data V

a. Identitas Wajib Pajak

Nama : Abdul Basit

Usia : 34 tahun

Pekerjaan : Swasta

Pendidikan : SMK

Alamat : Jl. Surapati Komp. Graha Kartika Eka Paksi

Wajib Pajak : Badan

b. Pendapat Wajib Pajak

Menurut Bapak Abdul Basit, pelayanan yang diberikan oleh karyawan/karyawati KPP Pratama Barabai sangat efektif dan efisien, mereka juga tanggap terhadap keluhan WP dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada WP. Dari segi sosialisasi, menurutnya KPP Pratama Barabai sudah ada beberapa kali melaksanakannya. Sedangkan mengenai bimbingan/konseling ia berpendapat bahwa WP yang harus proaktif minta dibimbing mengenai perpajakan.

Faktor yang mempengaruhi pendapat yaitu: ia sudah memiliki pengetahuan tentang tatacara membayar pajak, ia juga memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang cara melaporkan SPT, mengenai hak dan kewajibannya sebagai WP dan tentang sanksi perpajakan. namun, ia tidak meyakini bahwa dana pajak yang dibayarnya digunakan sebaik-baiknya untuk pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat karena sistem perpajakan yang ada sekarang belum terpercaya, handal dan akurat. Dan ia pun membayar pajak karena takut dengan sanksi yang ada.

6. Deskripsi Data VI

a. Identitas Wajib Pajak

Nama : Mat Zain

Usia : 42 tahun

Pekerjaan : TNI-AD

Pendidikan : SMA

Alamat : Graha Kartika Eka Paksi, Jl. Surapati RT 006 RW
002, desa Banua Jingah Kec. Barabai

Wajib Pajak : Orang Pribadi

b. Pendapat Wajib Pajak

Menurut bapak Zain, Pelayanan karyawan/karyawati KPP Pratama Barabai sangat efektif dan efisien karena pelayanannya cepat. Setiap ada keluhan, mereka langsung menanggapi dengan baik. Dengan menggunakan bahasa yang santun dan ramah mereka

mampu berkomunikasi dengan baik kepada WP. Sedangkan dari segi sosialisasi, menurutnya KPP Pratama Barabai sudah pernah mengadakan sosialisasi di Aula Kodim. Namun, mengenai bimbingan/konseling ia tidak berkomentar. Menurutnya pula sistem perpajakan yang ada sekarang sudah terpercaya, handal dan akurat, namun masih harus ditingkatkan lagi.

Faktor yang mempengaruhi pendapatnya tersebut yaitu: ia sudah memiliki pengetahuan tentang tatacara membayar pajak karena ia setiap bulan bayar pajak melalui pos dan giro. Ia juga memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang prosedur/tatacara melaporkan SPT karena setiap tahun ia mengisi SPT. Tidak hanya itu, ia juga sudah memiliki pengetahuan tentang sanksi perpajakan dan tentang hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak, hal tersebut diketahuinya melalui sosialisasi yang pernah diterimanya dari KPP Pratama Barabai. Ia pun meyakini bahwa dana pajak yang dibayarnya akan digunakan sebaik-baiknya untuk pembangunan. Alasannya membayar pajak karena merupakan kewajibannya sebagai warga Negara yang baik.

7. Deskripsi Data VII

a. Identitas Wajib Pajak

Nama : Abdul Satar

Usia : 45 tahun

Pekerjaan : Swasta

Pendidikan : S1

Alamat : Jl. Bukhari RT 002 RK 001 desa Wasah Hilir Kec.
Simpur Kab. Hulu Sungai Selatan

Wajib Pajak : Orang Pribadi

b. Pendapat Wajib Pajak

Menurut bapak Abdul Satar, Pelayanan yang diberikan oleh para karyawan/karyawati KPP Pratama Barabai sudah sangat efektif dan efisien karena jumlah karyawan yang terdapat di KPP Pratama Barabai banyak sehingga pelayanannya pun cepat. Dan mereka pun tanggap terhadap keluhan WP karena menurutnya mereka sudah berpengalaman dibidangnya masing-masing. Dengan alasan yang sama pula ia mengatakan bahwa karyawan-karyawannya mampu berkomunikasi dengan baik. Sedangkan dari segi sosialisasi, menurutnya KPP Pratama Barabai sudah memberikan sosialisasi dan bimbingan/konseling kepada WP, ia berpendapat bahwa hal tersebut sudah merupakan kewajiban dari KPP Pratama Barabai sebagai Institusi yang mengurus masalah pelayanan perpajakan agar masyarakat paham dan mengerti tentang perpajakan.

Pendapat bapak Abdul Satar diatas didasarkan pada faktor-faktor sebagai berikut: bapak Abdul Satar sudah memiliki pengetahuan tentang tatacara membayar pajak dan melaporkan SPT, Ia juga memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban dan sanksi tentang perpajakan, hal ini ia dapatkan dari

bimbingan dan sosialisasi yang sudah diberikan oleh KPP Pratama Barabai dan ia sudah sering melakukan pembayaran pajak dan pelaporan SPT. Alasan ia membayar pajak adalah karena kesadaran sebagai Wajib Pajak yang baik.

8. Deskripsi Data VIII

a. Identitas Wajib Pajak

Nama : Aries Wahyudi, S.Kom

Usia : 27 tahun

Pekerjaan : PNS

Pendidikan : S1

Alamat : Jl. H. Damanhuri Barabai

Wajib Pajak : Bendahara

b. Pendapat Wajib Pajak

Menurut bapak Aries, KPP Pratama Barabai memberikan pelayanan yang cepat dan kerjasama yang baik dari para karyawannya membuat kualitas pelayanan yang mereka berikan sangat efektif dan efisien, mereka juga tanggap terhadap keluhan karena pelayanannya tidak hanya dilakukan di kantor tetapi juga melalui sms dan telpon. Komunikasi yang baik kepada Wajib Pajak juga mampu mereka lakukan. KPP Pratama Barabai juga sering mengadakan sosialisasi dan bimbingan/konseling kepada Wajib Pajak.

Pendapat bapak Aries ini dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut: ia sudah memiliki pengetahuan tentang tatacara/prosedur membayar pajak dan tatacara pelaporan SPT karena sudah mendapatkan sosialisasi dari KPP Pratama Barabai. Namun, mengenai hak dan kewajibannya sebagai Wajib Pajak dan tentang sanksi perpajakan, ia belum mengetahuinya. Sehingga alasannya membayar pajakpun karena hanya takut dengan sanksi/denda yang akan diminta oleh KPP Pratama Barabai apabila ia tidak membayar pajak.

9. Deskripsi Data IX

a. Identitas Wajib Pajak

Nama : Noor Azizah

Usia : 23 tahun

Pekerjaan : karyawan perusahaan

Pendidikan : SMK

Alamat : Muara Rintis, Kec. Batang Alai Utara

Wajib Pajak : Badan

b. Pendapat Wajib Pajak

Menurut ibu Azizah, Untuk pelayanan karyawan/karyawati KPP Pratama Barabai sudah sangat efektif dan efisien, mereka juga tanggap terhadap keluhan Wajib Pajak, karena menurutnya setiap ada Wajib Pajak yang kurang paham mereka turut membantu dalam penyelesaiannya. Begitu juga dengan komunikasi, mereka mampu

membuat Wajib Pajak paham dengan penyampaian mereka. Berkaitan dengan sosialisasi, menurut responden ini KPP Pratama Barabai memang sudah ada melakukan sosialisasi, akan tetapi masih agak kurang. Sedangkan mengenai bimbingan/konseling, menurutnya untuk masyarakat langsung belum ada.

Pendapat yang dikemukakan oleh ibu Azizah di atas didasarkan pada faktor-faktor sebagai berikut: ia tidak memiliki pengetahuan tentang tatacara membayar pajak, karena ia hanya mengikuti perintah dari atasannya di kantor untuk menyerahkan laporan SPTnya saja kepada KPP Pratama Barabai. ia juga tidak mengetahui tentang sanksi perpajakan. Namun, mengenai hak dan kewajibannya sebagai Wajib Pajak ia cukup mengetahuinya, itu pun masih kurang banyak pengetahuannya. Alasannya membayar pajak selain takut dengan sanksi, karena sudah peraturan dan ketetapan dari perusahaan tempat ia bekerja.

C. Analisis

Memperhatikan uraian di atas mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai sebagai Instansi yang melayani masyarakat dalam perpajakan dan faktor yang mempengaruhi pendapat mereka, ternyata fakta di lapangan memang ada perbedaan dan ada juga beberapa persamaan. Berikut ini penulis menganalisisnya terhadap 9 (sembilan) deskripsi data yang telah diuraikan sebelumnya:

1. Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai :

a. segi pelayanan

Seluruh masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini berpendapat sama bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan/karyawati KPP Pratama Barabai sudah sangat efektif dan efisien, baik itu dari cara mereka berkomunikasi dengan Wajib Pajak, bentuk perhatian mereka kepada Wajib Pajak yang mempunyai keluhan, ataupun dari transparansi kinerja mereka, dan lain-lain. Hal tersebut membuktikan bahwa tidak ada masalah yang buruk ataupun kurang baik dari segi pelayanan yang diberikan oleh karyawan/karyawati KPP Pratama Barabai kepada Wajib Pajak.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Barabai tersebut sudah sesuai dengan pernyataan Moenir (1992:16), yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, atau jasa yang mereka dapatkan dari suatu perusahaan.⁸⁴

Berhasilnya KPP Pratama Barabai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat karena didasarkan pada strategi pelayanan yang berkualitas pula. Ini sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono yang mengungkapkan bahwa strategi pelayanan yang berkualitas mencakup 4 (empat) hal, yaitu:⁸⁵

⁸⁴ Suharto Abdul Majid, *Op. Cit.* h. 46

⁸⁵ Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, h. 128

1) Atribut Layanan Pelanggan

Penyampaian layanan harus tepat waktu, dengan perhatian dan keramahan. Hal ini sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan/karyawati KPP Pratama Barabai, mereka selalu ramah dan sopan kepada Wajib Pajak. Cara kerja karyawan/karyawati KPP Pratama Barabai sudah sesuai dengan atribut-atribut layanan kepada pelanggan, yaitu: suka memperhatikan, hati-hati/cermat, ramah, bersedia membantu, bertanggung jawab dan bijaksana.

2) Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa

Waktu penerapan program yang tepat adalah salah satu faktor yang mendorong KPP Pratama Barabai dalam melakukan pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa.

3) Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan

Umpan balik yang sudah dilakukan oleh KPP Pratama Barabai antara lain adalah:

- a) Memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan, jasa perusahaan dan para pelanggan.
- b) Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan.
- c) Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan.
- d) Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan.

4) Implementasi

Rencana implementasi yang mencakup jadwal, tugas-tugas dan siklus pelaporan yang baik merupakan bagian dari implementasi yang telah terlaksana di KPP Pratama Barabai.

b. Segi sosialisasi

Lain halnya dengan pendapat responden dari segi pelayanan, dari segi sosialisasi ternyata mereka lebih banyak berbeda pendapat, perbedaan pendapat tersebut dapat dikategorikan menjadi 3(tiga) kategori:

1). KPP Pratama Barabai sudah memberikan sosialisasi

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai melakukan sosialisasi satu bulan sekali berdasarkan jadwal yang sudah diatur dan ditetapkan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, sosialisasi yang mereka lakukan ditujukan kepada Wajib Pajak belum terdaftar, Wajib Pajak baru terdaftar dan Wajib Pajak sudah lama terdaftar. Kegiatan sosialisasi biasanya dilaksanakan di sekolah-sekolah, di kodim TNI, instansi-instansi, maupun di Kantor KPP Pratama Barabai sendiri. Hal ini sesuai dengan pendapat para Wajib Pajak I, II, V, VII Dan VIII yang mengaku sudah mendapatkan sosialisasi dan bimbingan dari KPP Pratama Barabai.

2). KPP Pratama Barabai sudah memberikan sosialisasi namun masih kurang

Sosialisasi memang sudah dilakukan dan diberikan oleh KPP Pratama Barabai, namun masih ada Wajib Pajak yang merasa bahwa sosialisasi yang diberikan oleh KPP Pratama Barabai belum maksimal dan masih harus ditingkatkan lagi. Ini sesuai dengan pendapat Wajib Pajak IV, VI dan IX.

3). KPP Pratama Barabai belum pernah memberikan sosialisasi

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Barabai ternyata belum sepenuhnya diterima oleh Wajib Pajak. Masih ada Wajib Pajak yang belum mengetahui dan belum pernah mendapatkan sosialisasi maupun bimbingan dari KPP Pratama Barabai. Hal ini sesuai dengan pendapat Wajib Pajak III.

Dari ketiga kategori tersebut di atas membuktikan bahwa responden yang sudah mendapatkan sosialisasi lebih banyak dibandingkan dengan yang belum mendapatkannya, ini membuktikan bahwa KPP Pratama Barabai sudah menjalankan tugasnya sebagai fiskus.⁸⁶

Ini berarti Proses sosialisasi yang terjadi melalui interaksi sosial, yaitu hubungan antar manusia yang menghasilkan suatu proses pengaruh-mempengaruhi telah berhasil dilakukan oleh KPP Pratama Barabai. karena Sosialisasi akan mengajarkan setiap orang bagaimana berfikir dan bertindak dalam setiap peranan yang dibebankan masyarakat kepadanya.⁸⁷

Pada dasarnya, salah satu kewajiban dari KPP Pratama Barabai sebagai fiskus adalah untuk melakukan penyuluhan kepada Wajib Pajak. Dalam *system self assessment* Wajib Pajak melakukan sendiri kewajibannya seperti menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Sedangkan fiskus bertugas melakukan penyuluhan untuk mensosialisasikan peraturan-peraturan pajak yang ada.⁸⁸ Namun, tidak hanya KPP Pratama Barabai saja yang dituntut untuk aktif

⁸⁶ Fiskus adalah perwakilan parlemen dan pemerintah selaku pemungut pajak

⁸⁷ Drs.D.A. Wila Huky, *Op. Cit.* h.57.

⁸⁸ Erly Suandy, *Op. Cit.* h. 129.

dalam memberikan penyuluhan, Wajib Pajak sendiri pun dituntut harus aktif untuk minta dibimbing tentang perpajakan oleh KPP Pratama Barabai. tindakan inilah yang seharusnya dilakukan oleh para Wajib Pajak yang mempunyai pengetahuan sedikit tentang perpajakan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai:

Faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja KPP Pratama Barabai ada dua, yaitu:⁸⁹

a. Faktor Internal

Faktor internal yang mempengaruhi para Wajib Pajak dalam memberikan persepsinya adalah pengalaman dan ingatan. Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas. Hal ini sesuai dengan para responden yang memberikan persepsi mereka tentang pelayanan dan sosialisasi yang diberikan oleh KPP Pratama Barabai berdasarkan pengalaman dan ingatan mereka selama menjadi Wajib Pajak di KPP Pratama Barabai.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang mempengaruhi para Wajib Pajak dalam memberikan persepsi mereka adalah Intensitas dan kekuatan dari stimulus.

⁸⁹<http://www.duniapsikologi.com/persepsi-pengertian-definisi-dan-faktor-yang-mempengaruhi/>. Jam 11.31, hari rabu tanggal 28 mei 2014

Responden yang mengatakan bahwa pelayanan dari KPP Pratama Barabai sudah efektif dan efisien karena mereka sudah sering melakukan urusan ke KPP Pratama Barabai, baik dalam hal melaporkan SPT maupun untuk urusan yang lainnya.

Sedangkan untuk sosialisasi, bagi Wajib Pajak yang mengatakan bahwa KPP Pratama Barabai sudah memberikan sosialisasi karena mereka memang sudah beberapa kali mendapatkan sosialisasi dari KPP Pratama Barabai dan diantara mereka juga ada yang aktif minta dibimbing kalau ada kesulitan dalam hal sistem pembayaran, perhitungan maupun pelaporan, sehingga mereka dapat mengetahui dan memahami tentang perpajakan. Dan untuk responden yang mengatakan sudah mendapatkan sosialisasi namun masih kurang dan yang belum mendapatkan sosialisasi, dikarenakan mereka kurang *intens* kepada KPP Pratama Barabai untuk mengetahui tentang perpajakan.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut di atas lah para Wajib Pajak dapat mengetahui dan memiliki pemahaman tentang tatacara membayar dan melaporkan pajak, tentang hak dan kewajiban mereka sebagai Wajib Pajak dan tentang sanksi perpajakan.

3. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Pelayanan dan Sosialisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai.

Akhir-akhir ini kita acap kali mendengar konsep pelayanan prima yang diterapkan di berbagai sektor dan bidang kehidupan, tujuannya tidak lain adalah untuk menggapai target “Pelayanan Terbaik” (*Excellent service*). Hal ini

dikarenakan “Pelayanan Terbaik” menjadi kunci eksistensi sebuah instansi. Prinsip pelayanan prima ada 3 yaitu: *Attitude* (sikap) yang benar, *Attention* (perhatian) yang tidak terbagi dan *Action* (tindakan).⁹⁰ Jika ketiga prinsip tersebut dijalankan dengan baik oleh KPP Pratama Barabai, maka pelayanan yang terbaikpun akan diraih.

Terdapat 5 (lima) penentu kualitas pelayanan, yaitu: *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik). Namun untuk pelayanan di KPP Pratama Barabai hanya memenuhi 4 (empat) dimensi saja, yaitu:

a. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan para karyawan/karyawati dalam memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat membuat KPP Pratama Barabai mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja dari lembaga tersebut sebagai penyedia layanan jasa. Dalam hal ini, Allah juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan, sebagaimana yang dinyatakan dalam QS. An-Nahl[16]: 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ
 اللَّهُ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya,

⁹⁰ Binroh RSI Sultan Hadlirin Jepara, *Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam*, <http://binrohrij.wordpress.com/2014/01/11/196/>, sabtu, 28 juni 2014, 13.11

*sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.*⁹¹

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kesediaan atau kemauan karyawan/karyawati KPP Pratama Barabai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada Wajib Pajak telah menunjukkan profesionalitas mereka dalam pekerjaan mereka dibidang pekerjaannya masing-masing. Kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada mereka dalam memberikan pelayanan sebagai instansi dari pemerintahan tidak mereka sia-siakan, amanat yang mereka dapatkan telah dijalankan dengan benar.

c. *Empathy* (empati)

Sikap empati dari karyawan/karyawati KPP Pratama Barabai ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan Wajib Pajak, melayani transaksi Wajib Pajak dengan senang hati, membantu Wajib Pajak ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga.

d. *Tangibles* (bukti fisik)

KPP Pratama Barabai menyediakan fasilitas fisik seperti gedung/tempat yang strategis, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya yang tidak terlalu menunjukkan kemewahan. Karena dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Sebagaimana yang dinyatakan dalam firman Allah SWT dalam Q.S. At-Taka>tsur [102]:1-5, yaitu:

⁹¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, loc. cit.

أَلْهَكُمْ التَّكَاثُرُ ﴿١٠٠﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿١٠١﴾ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿١٠٢﴾ ثُمَّ كَلَّا
 سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿١٠٣﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿١٠٤﴾

Artinya: “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu. Sampai kamu masuk ke dalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu). Dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”⁹²

Berdasarkan ayat tersebut di atas bermegah-megahan (kemewahan) dapat melalaikan seseorang hingga ia masuk dalam kubur. Oleh karena itu kesederhanaan sangat dianjurkan dalam penampilan fisik.

e. *Assurance* (jaminan)

KPP Pratama Barabai belum mendapatkan kepercayaan sepenuhnya dari masyarakat tentang dana pajak yang mereka bayarkan akan digunakan sebaik-baiknya untuk pembangunan dan kesejahteraan rakyat karena dalam perpajakan pernah terjadi kasus korupsi dari petugas pajak yaitu Gayus Tambunan.

Sedangkan tentang Sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Barabai telah sesuai dengan konsep Islam bahwa sosialisasi dapat mewujudkan sikap saling tolong menolong dan solidaritas sosial di kalangan kaum muslimin. Sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Barabai merupakan bentuk tolong menolong antar lembaga layanan jasa dengan masyarakat dibidang perpajakan.

⁹² Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, loc. cit.