

PELAYANAN TERHADAP KINERJA PETUGAS PAJAK UNTUK MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BPHTB DI KANTOR PAJAK BEKASI JAWA BARAT

Wahyudin, Hadi Mulyo Wibowo, Agus Haryadi, Agi
Sekolah Tinggi Manajemen Immi

ABSTRAK

Kinerja merupakan hasil pencapaian yang dilakukan oleh seorang pegawai dibandingkan dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Kinerja juga mengukur seberapa jauh orang tersebut berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi.

Tujuan dalam penelitian ini adalah: "Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kinerja petugas pajak di Kantor Pajak Bekasi Jawa Barat.

Penelitian ini berpendekatan kuantitatif. Sehingga yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah pegawai Kantor Pajak Bekasi Jawa Barat yang berjumlah 105 orang pegawai, sedangkan jumlah sampel sebanyak 84 pegawai.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Terdapat pengaruh Pelayanan (X) terhadap Kinerja Petugas Pajak (Y), dengan nilai t_{hitung} untuk variabel Pelayanan (X) sebesar 4,518 sedangkan nilai t_{tabel} $N = 84$ sebesar 2,185. Jadi $4,518 > 2,185$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat dinyatakan bahwa Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Petugas Pajak (Y). Sedangkan nilai R Square sebesar 0,218. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 21,8% pelayanan (X) berpengaruh terhadap kinerja petugas pajak (Y), sedangkan sisanya sebesar 78,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pelayanan, Kinerja

PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah Kota Bekasi, sejalan dengan upaya menggali sumber-sumber keuangan daerah, terus berupaya meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pajak daerah. Peraturan Pajak daerah, telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Undang-Undang tersebut sekaligus memberikan kewenangan kepada daerah otonom sebagai fiskus untuk memungut jenis pajak tertentu sebagai sumber pendapatan daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Sumber pendapatan daerah sebagaimana diatur Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah terdiri atas dua jenis, yaitu pajak daerah dan retribusi daerah. Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang dimaksud dengan Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, sedangkan Retribusi Daerah menurut Pasal 1 angka 64 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa

atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.

Salah satu sumber potensi pajak yang patut digali sesuai situasi dan kondisi perekonomian serta perkembangan pembangunan bangsa sekarang ini adalah jenis pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Tujuan BPHTB adalah: “Perlunya diadakan pemungutan pajak atas Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan, sebagaimana telah pernah dilaksanakan dan dilakukan sebagai upaya kemandirian bangsa untuk memenuhi pengeluaran pemerintah berkaitan dengan tugasnya dalam menyelenggarakan pemerintahan umum dan pembangunan”.

BPHTB telah menjadi salah satu sumber pendapatan daerah Kabupaten/Kota, sejak diundangkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 angka (2) huruf k, yang sebelumnya tidak diatur dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dengan demikian, BPHTB yang dulunya merupakan sumber pendapatan nasional, telah menjadi sumber pendapatan baru yang potensial yang kewenangannya diberikan kepada Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi pada tahun 2019 menargetkan penerimaan BPHTB sebesar Rp 94.348.725.535,-. Sedangkan target dan realisasi BPHTB kurun waktu tahun 2016 sampai dengan 2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Realisasi dan Target Penerimaan BPHTB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi

Tahun	Target	+/-	Realisasi	%
2016	48,000,000,000		49,935,678,099	104.03%
2017	91,745,000,000	91.14%	94,444,444,633	102.94%
2018	87,168,690,000	-4.99%	66,187,230,593	75.93%

*Sumber : Laporan Realisasi Penerimaan BPD
Kota Bekasi*

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa sejak tahun 2016 dan 2017 adanya peningkatan penerimaan BPHTB mencapai 100% dari target yang dibebankan, namun hanya tahun 2018 yang tidak dapat mencapai 100%, walaupun target tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 4,99%. Hal ini menunjukkan kinerja petugas pajak BPHTB belum maksimal.

Berdasarkan pengamatan bahwa kinerja petugas pajak Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi belum sepenuhnya efektif. Keadaan ini dilihat dari tugas-tugas petugas yang belum terlaksana dengan baik, seperti adanya profile wajib pajak yang belum up-date oleh petugas pajak karena satu orang petugas pajak harus melayani jumlah wajib pajak yang terlalu banyak, sedangkan profil wajib pajak tersebut sifatnya wajib dan harus petugas ketahui dan profil wajib pajak tersebut sebagai sarana awal guna menunjang fungsional pemeriksa.

Selanjutnya tanggung jawab petugas pajak dalam hal bimbingan/konsultasi masih tersendat karena waktu, misalnya orang awam yang tidak tahu sama sekali tentang pajak akan lebih banyak memakan waktu akibatnya wajib pajak lain yang ingin berkonsultasi mengenai perpajakannya harus menunggu petugas pajak menyelesaikan bimbingan/konsultasinya terhadap wajib pajak yang sedang diberikan penjelasan mengenai kewajiban perpajakannya

Kinerja petugas pajak yang unggul dan professional terlihat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pajak (tax service) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan

kepastian bagi Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban dan haknya dalam bidang perpajakan. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Para Wajib Pajak akan patuh memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan terbaik dan tanggap terhadap Wajib Pajaknya.

Kebutuhan dan harapan para wajib pajak terhadap pelayanan pajak bersifat dinamis, majemuk dan variatif sehingga menuntut kantor pelayanan pajak untuk memenuhinya dengan cara yang terbaik, kualitas tinggi, cepat dan mudah. Dengan kata lain organisasi penyelenggara pelayanan pajak diharapkan dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin demi memenuhi tuntutan para wajib pajak untuk memperoleh pelayanan yang memuaskan.

Paradigma baru yang menempatkan Wajib Pajak harus diutamakan, sehingga petugas pajak harus senantiasa melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak dengan menempatkan masyarakat selaku Wajib Pajak yang harus dilayani dengan sebaiknya. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan Wajib Pajak sebagai pelanggan, dengan demikian kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat.

Berdasarkan pengamatan penulis, pelayanan pajak yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi dinilai belum maksimal oleh Wajib Pajak. Hal ini diperoleh dari sedikit keluhan Wajib Pajak yang disampaikan kepada petugas Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, baik secara langsung maupun melalui pengisian angket kritik dan saran yang disediakan seperti :

1. Waktu pengerjaan berkas masuk terkadang tidak sesuai dengan tanggal perkiraan selesai yang dijanjikan.
2. Berkas masuk sering terselip yang disebabkan oleh pengarsipan kurang rapi karena terbatasnya ruang arsip dan sistem pengarsipan yang kurang baik.
3. SOP yang belum terstandarisasi
4. Kurangnya petugas (SDM) sehingga membuat antrian menjadi panjang

Faktor sikap dan perilaku petugas Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi dalam memberikan pelayanan juga dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak BPHTB dalam memenuhi kewajibannya. Masih ada petugas Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi yang kurang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Belum maksimalnya pengawasan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, berujung pada adanya praktek maladministrasi. Berikut ini data tentang praktek maladministrasi yang terjadi pada tahun 2018 dalam pelayanan publik, sebagaimana dapat kita lihat tabel data berikut:

Tabel 2
Aspek Maladministrasi di Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi

No	Aspek	Jumlah	Persen (%)
1	Berpihak	2	0,85
2	Penundaan berlarut	45	19,23
3	Penyalahgunaan wewenang	19	8,12
4	Penyimpangan prosedur	54	23,08
5	Permintaan imbalan uang,	23	9,83

	barang dan jasa		
6	Tidak kompeten	24	10,26
7	Tidak memberikan pelayanan	52	22,22
8	Tidak patut	15	6,41
	Total	234	100

Dalam tabel di atas, secara umum menunjukkan bahwa masih banyak terjadinya praktik maladministrasi dilingkungan birokrasi. Terjadinya maladministrasi pada sebuah instansi pemerintah merupakan salah satu tanda atau indikasi bahwa pelayanan masih rendah dan belum optimal.

Standar kualitas pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak akan terpenuhi apabila petugas pelayanan pajak melaksanakan tugasnya secara profesional, bertanggung jawab, disiplin dan transparan. Apabila prosedur pelayanan pajak dibuat sederhana dan dapat dengan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pelayanan Terhadap Kinerja Petugas Pajak Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak BPHTB di Kantor Pajak Bekasi Jawa Barat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto (2015:12) yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah *pendekatan penelitian yang banyak dituntut menguatkan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya*. Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam melakukan penyusunan penelitian ini ialah jenis penelitian korelasional. Penelitian korelasional menurut Silaen dan Widiyono (2013:21) adalah: *Suatu penelitian yang dirancang untuk menentukan tingkat hubungan antar variabel yang berbeda berdasarkan pada koefisien korelasi*.

Dengan demikian penelitian ini mengungkapkan hubungan dari variabel-variabel yang ada. Dalam jenis penelitian ini dapat diketahui seberapa besar kontribusi variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya serta arah hubungan yang terjadi.

Populasi penelitian ini adalah pegawai Kantor Pajak Bekasi Jawa Barat yang berjumlah 105 orang pegawai: dengan sampel 84 pegawai.

Data yang sudah didapat kemudian diolah dan dianalisis dengan bantuan program SPSS versi 23 for Windows. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Statistik deskriptif Analisis yang dipakai untuk mendeskripsikan kondisi, karakteristik responden dan distribusi item masing-masing variabel data yang dikumpulkan, dedit dan ditabulasi dalam tabel, kemudian pembahasan data dalam angka prosentase.
 2. Analisis Statistik Inferensial Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana.
 3. Uji Hipotesis
- Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh antara sebuah variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penilaian responden jawaban responden terhadap variabel pelayanan dan kinerja dapat disimpulkan bahwa hubungan pelayanan dengan kinerja sebesar 0,408 dan dapat dikatakan memiliki hubungan yang sedang (0,400 – 0,599). Pelayanan di Kantor Pajak Bekasi Jawa Barat mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja petugas pajak sebesar 16,7%, atau dengan kata lain semakin baik pelayanan yang dibangun, maka akan semakin meningkat pula kinerja petugas pajak di Kantor Pajak Bekasi Jawa Barat..

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 dalam Muchsin Ihsan 2013). Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada Wajib Pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan menempatkan masyarakat Wajib Pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. (PNS) (Fidel, 2010 : 22).

Petugas pajak dalam pelayanannya harus mampu bekerja secara profesional yang tentunya memerlukan kemampuan yang baik tentang perpajakan baik *soft skill* dan *hard skill*. Profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat.

Pegawai dengan kinerja baik berperan penting dalam pelaksanaan berbagai aktivitas organisasi dan pencapaian tujuan menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik dengan menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi dalam menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat. Oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas agar dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Nova Hari Santhi, Widya Hartati (2017), Aldy Sopian Bahri (2013) dan Purwanto, Anang Herry (2010) menyimpulkan pelayanan mempengaruhi kinerja pegawai.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,786 > 2,185$) yang berarti hipotesa diterima, yaitu bahwa ada pengaruh pelayanan terhadap kinerja, artinya semakin tinggi variabel pelayanan maka semakin tinggi pula variabel kinerja petugas pajak di Kantor Pajak Bekasi Jawa Barat.
2. Besarnya pengaruh pelayanan terhadap kinerja petugas pajak di Kantor Pajak Bekasi Jawa Barat sesuai perhitungan Koefisien Determinasi adalah sebesar 21,8%, sisanya sebesar 78,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diukur oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dessler, Gary. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (edisi kesepuluh). Jakarta Barat: PT Indeks
- Fidel, 2010. Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan. Jakarta: Muria Kencana

- Gibson, James. L.,et all. 2010. Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses, Edisi Ke-5. Jakarta. Erlangga.
- Giyanto. 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Grand Jaya Raya Resort & Convention Hotel Cipayung Bogor*. BIJAK Volume XIII, No. 01, Maret 2016 Majalah Ilmiah Institut STIAMI ISSN 1411-0830
- Griffin, W. R., dan Moorhead, G. 2010. *Organizational Behavior Managing People and Organizations*. USA. South-Western.
- Harbani, Pasolong. 2011. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ihsan, Muchsin. 2013. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang, Padang.
- Irawan, Prasetya. 2010. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Departemen Ilmu Admininstrasi FISIP UI.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Persepektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Lukiyana dan Firman Davi Firdaus. 2017. *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Bagian Gudang pada PT. Sarijasa Transutama Jakarta*. BIJAK. Volume 14, No. 02, September 2017 Majalah Ilmiah Institut STIAMI ISSN 1411-0830
- Mangkunegara A.A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Ratminto. Dan Winarsih, Atik Septi. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Rivai, Veithzal. 2011. Performance Appraisal. Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Rajagrafindo Persada.
- Salim, Emil. 2010. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Soeprihanto, John. 2010. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE