



**PERANAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
(KPPP) KUDUS DALAM MENINGKATKAN KESADARAN  
MASYARAKAT MEMBAYAR PAJAK**

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Oleh

Noor Fadlilah

NIM. 3401407061

PERPUSTAKAAN  
UNNES

**JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**2011**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu sosial Unnes pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 28 April 2011

Pembimbing I

Drs. Tijan, M. Si

NIP. 19621120 198702 1 002

Pembimbing II

Drs. Ngabiyanto, M.Si

NIP. 19650103 199002 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan

Drs. Slamet Sumarto, M. Pd

NIP. 19610127 198601 1 001

## PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas

Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 04 Agustus 2011

Penguji Utama

Drs. Setiajid, M.Si  
NIP. 19600623 198901 1 001

Penguji I

Penguji II

Drs. Tijan, M. Si  
NIP. 19621120 198702 1 002

Drs. Ngabiyanto, M.Si  
NIP. 19650103 199002 1 001

PERPUSTAKAAN  
UNNES

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Drs. Subagyo, M.Pd  
NIP. 19510808 198003 1 003

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan dari jiplakan karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, April 2011

Noor Fadlilah  
NIM. 3401407061

PERPUSTAKAAN  
UNNES

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

- Kelancaran pembangunan negara tak lepas dari kesadaran masyarakat membayar pajak.
- Sukses adalah proses mewujudkan impian-impian dan sasaran-sasaran pribadi yang bermanfaat dan telah ditetapkan sebelumnya (Paul J. Meyer).

### PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini kepada:

- Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya.
- Bapak dan Ibu tercinta, terimakasih atas kasih sayang, dukungan, dan doanya yang tanpa lelah.
- Kakak, adik, Keponakan, Mba Zahrotul.M, Zaenal Arifin, M. Syamsul Arifin, M. Zidan Maulana Ghany dan Simbah yang telah memberikanku motivasi dan semangat.
- M. Iqbal Habibie thanks buat semua cintanya yang selalu menemani disaat suka dan duka, serta selalu memotivasi agar menjadi lebih baik.
- Saftian Amrullah sahabat terbaikku terimakasih atas motivasi, bantuan, dukungan dan kebersamaannya.
- Teman-teman seperjuangan PKn 2007, bahagia rasanya bersama dengan kalian.
- Almamaterku tercinta.

## PRAKATA

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah melimpahkan rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghormatan dan terima kasih atas dukungan, saran, kritik serta segala bentuk bantuan yang diberikan selama penulis menempuh perkuliahan maupun dalam proses pembuatan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. Sudijono Sastroatmodjo, M.Si. Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Subagyo, M.Pd. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
3. Drs. Slamet Sumarto, M.Pd. Ketua Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan.
4. Drs. Tijan, M.Si. Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Ngabiyanto, M.Si. Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan yang telah membekali ilmu dan motivasi penyusun untuk terus belajar.
7. Bapak Heriyanto selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus, Bapak M. Ali Widagdo selaku Kepala Seksi Pelayanan KPPP Kudus, Ibu Astri Devikawati selaku bidang kepegawaian KPPP Kudus, serta masyarakat (Wajib Pajak) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini.

8. Bapak, Ibukku tercinta terimakasih atas dukungan, doanya, motivasinya yang tanpa lelah serta keluarga yang telah memberikan cinta, kasih sayang, semangat, serta doa kepada penulis.
9. Lely, Oriyana, Musyarofah, Shofi, Ulin terimakasih atas kebersamaan kalian (Best friend I Love You all).
10. Sahabat, kakak-kakakku, serta teman-temanku di Kost Panji Sukma 1 yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
11. Teman-teman Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan angkatan 2007 FIS UNNES yang selalu memberikan bantuan dan motivasi selama masa perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, April 2011

Penulis

## SARI

**Fadlilah, Noor.** 2011. *Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak*". Skripsi. Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I Drs. Tijan, M.Si, Pembimbing II Drs. Ngabiyanto, M.Si. 83 hlm.

### **Kata kunci: Pelayanan pajak, Kesadaran masyarakat membayar pajak**

Peranan pelayanan pajak merupakan salah satu instrumen penting dalam memberikan penyadaran kepada masyarakat mengenai pentingnya pajak dalam pembangunan negara. Diperlukan kegiatan penumbuhan kesadaran masyarakat membayar pajak, sehingga aktif membayar pajak dengan segala kewajibannya. Salah satu usaha Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) yang sejatinya sebagai lembaga pelayanan publik adalah meningkatkan penerimaan pajak untuk pembangunan negara, yaitu melalui usaha meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.

Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, apa keunggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, faktor-faktor yang menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, dan solusi apa yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Manfaat dari penelitian ini adalah memberi pengetahuan serta informasi tentang Peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, kepada pemerintah sebagai masukan bagi pemerintah mengenai peran dari Kantor pelayanan Pajak Pratama dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus, kepada masyarakat sebagai kontribusi positif kepada masyarakat untuk lebih peduli terhadap kesadaran membayar pajak.

Metode penelitian yang digunakan penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, pengamatan (observasi), dan dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yaitu: (1) melalui penyuluhan, (2) mengadakan pelayanan melalui konsultasi perpajakan, (3) penyebaran info perpajakan dan penerbitan buku pajak, (4) melalui media masa, (5) melalui mobil dinas keliling, (6) melalui kampanye dan pembagian souvenir (bunga), dan (7) menyediakan *drop box*. Selanjutnya mengenai keunggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar



pajak yaitu: (1) Pendaftaran NPWP, (2) Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP), (3) Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN), (4) Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP), (5) Permohonan Keberatan Penetapan Pajak, (6) Pengurangan PBB terutang, selain layanan unggulan tersebut Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus juga memiliki layanan unggulan lain yaitu Pelayanan Pemberian NPWP sesuai dengan Standart Operating Procedure (SOP) yang diselesaikan dalam waktu 1 hari, dalam rangka percepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dapat menyelesaikan dalam waktu 20 menit untuk satu pemohon, Pelayanan pemberian Pengukuhan Usaha Kena Pajak (PKP) yang diselesaikan dalam waktu 3 hari, dalam rangka percepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dapat menyelesaikan dalam waktu 1 hari untuk satu pemohon. Adapun mengenai faktor-faktor yang menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak meliputi: faktor dari dalam (petugas kantor) yaitu kurangnya tenaga *frontliner* dan faktor dari luar (pusat) yaitu sistem yang diberikan terlalu susah dipahami dan lama. Solusi yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yaitu: (1) hambatan yang berasal dari dalam (petugas kantor) yaitu kurangnya tenaga *frontliner*, solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus perlu ditambahkan tenaga *frontliner* dengan membuka lowongan tenaga kerja dibidang tenaga *frontliner* selanjutnya diseleksi tenaga *frontliner* tersebut kemudian setelah diterima sebagai tenaga *frontliner ditraining* dulu agar didapatkan tenaga *frontliner* yang professional yang bisa mewujudkan pelayanan prima, (2) hambatan yang berasal dari luar (pusat) yaitu sistem yang diberikan terlalu sulit dan susah dipahami, solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu: (a) adanya pengenalan dan pelatihan terhadap pegawai kantor mengenai sistem yang baru dari pemerintah misalnya tentang sistem menghitung sendiri pajak dari masyarakat (*self assessment*), (b) adanya penyuluhan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama kepada masyarakat (Wajib Pajak) mengenai sistem yang baru dari pemerintah mengenai pembayaran pajak agar masyarakat lebih tahu dan tidak mengalami kebingungan dalam membayar pajak.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, saran yang penulis sampaikan berkaitan dengan hasil penelitian ini yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus sebaiknya mengadakan program *ömengisi bareng Surat Pemberitahuan (SPT)ö* untuk membantu para wajib pajak yang belum mengerti cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, keunggulan yang dimiliki Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak seperti *ömemberikan pelayanan penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di masyarakat (Wajib Pajak) bekerja (jemput bola)ö* dan kepada Kantor Pelayanan Pajak pratama petugas *frontliner* sebagai citra KPPP Kudus perlu ditambah dan *ditraining* lagi untuk mewujudkan pelayanan prima.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>SARI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Batasan Istilah.....	7
F.Sistematika Penulisan Skripsi .....	9

**BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pelayanan.....	11
1. Pengertian Pelayan Umum atau Pelayanan Publik.....	11
2. Pelayanan Sebagai Proses .....	16
3. Pelayanan Perpajakan Sebagai Pelayanan Publik .....	19
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	20
5. Faktor Keunggulan atau Pendukung Pelayanan Umum ....	22
6. Hambatan-hambatan Kebijakan Manajemen Pelayanan Umum.....	24
7. Hambatan Memberikan Pelayanan Publik Berkualitas.....	25
B. Kesadaran.....	29
1. Kesadaran Membayar Pajak .....	30
2. Penyuluhan Pajak Sebagai Komunikator .....	33
3. Faktor Transaksi yang Mempengaruhi Kegairahan Membayar Pajak.....	35
C. Kerangka Berpikirí í í í í í í í í í í í í í í í í .	39

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Dasar Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian .....	42
C. Fokus Penelitian .....	42
D. Sumber Data Penelitian.....	43

E. Metode Pengumpulan Data .....	44
F. Validitas Data .....	45
G. Teknik Analisis Data .....	46

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	49
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus .....	49
2. Peran KPPP Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak .....	53
3. Keunggulan dari KPPP Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak .....	60
4. Faktor-faktor yang Menghambat KPPP Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak ...	65
5. Solusi yang dilakukan KPPP Kudus untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak .....	66
B. Pembahasan.....	67

#### **BAB V PENUTUP**

1. Simpulan .....	79
2. Saran .....	81

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
-----------------------------	-----------

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Tingkat Kesadaran Masyarakat di KPPP Kudus.....	4
Tabel 2. Profil Informan.....	51



## DAFTAR BAGAN

	Halaman
Gambar 1. Proses Analisis Data .....	46
Gambar 2. Struktur Organisasi KPPP Kudus Tahun 2011í í í í í í í í ...	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 3 Instrumen Penelitian

Lampiran 5 Foto



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak serta kewajiban masyarakat. Negara Indonesia menempatkan perpajakan sebagai perwujudan salah satu kewajiban kenegaraan dalam rangka kegotongroyongan nasional sebagai peran serta aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Pajak itu sendiri merupakan iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan), yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Sebagai negara yang berkembang, Negara Republik Indonesia tengah menggalakkan pembangunan di segala bidang, yaitu pembangunan bidang ekonomi, sosial budaya, dan hukum. Bidang-bidang tersebut mempunyai tujuan yang sama dengan yang terdapat pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia secara adil dan makmur.

Untuk merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan



kemandirian suatu bangsa yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.

Pembangunan Nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Oleh karena itu, peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak. Kerjasama antara pemerintah sebagai aparat perpajakan dengan masyarakat (Wajib Pajak) yang menikmati pelayanan dari perpajakan sangat penting sekali untuk menunjang pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Karena dengan penerimaan pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, sebab tanpa pajak kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Penggunaan uang pajak meliputi belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dan lainnya dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak.

Dalam rangka meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPPP) memegang peranan yang penting sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik yang diharapkan di sini adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kepmenpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) sebagai pelayanan publik dalam melaksanakan proses pajak dilaksanakan oleh instansi pemerintah, bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang, dan tidak berorientasi pada laba diharapkan melaksanakan pelayanan sesuai dengan prinsip dan asas dari pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kesederhanaan, kemudahan akses dan kelengkapan sarana dan prasarana (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003).

Berkaitan dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus, tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang sejatinya sebagai pelayanan publik yang melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai pelayanan publik Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus melakukan usaha atau langkah-langkah untuk dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, hal itu sangat efektif untuk menunjang pemasukan pajak yang sangat berguna bagi pembiayaan pembangunan. Namun hal tersebut belum diimbangi dengan kenaikan dari kesadaran masyarakat membayar pajak. Hal tersebut bisa dilihat dari tabel di bawah ini.

**Tabel 1.** Tingkat kesadaran masyarakat (Wajib Pajak) di KPPP Kudus Tahun 2006 s.d. 2010

SPT (Surat Pemberitahuan) Tahun	WP Terdaftar (termasuk WP cabang)	WP Efektif (Wajib SPT Tahunan)	WP yang menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan)	% Kesadaran
2006	9,669	9,206	8,258	89,70%
2007	14,064	12,936	10,573	81,73%
2008	20,948	17,502	11,357	64,89%
2009	33,969	26,870	20,886	77,73%
2010	41,206	38, 532	Data belum ada, karena tenggang waktu penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) Tahun ss.d. 31 Maret 2011 untuk pribadi dan 30 April 2011 untuk Badan Hukum	–

Sumber: Lampiran Surat Kepala Seksi Pelayanan KPPP Kudus

Berdasarkan tabel di atas tujuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus melakukan usaha atau langkah-langkah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat pada kenyataannya belum meningkat dari tahun ke tahun yaitu pada tahun 2006-2007 menunjukkan kesadaran masyarakat membayar pajak mengalami penurunan, selanjutnya pada tahun 2009 sudah mengalami peningkatan kesadaran masyarakat membayar pajak. Peningkatan kesadaran masyarakat membayar pajak tahun 2009 juga tidak begitu melonjak seperti tahun 2006 dan 2007.

Bertitik tolak dari hal tersebut di atas, maka penulis berkeinginan untuk melakukan suatu penelitian mengenai "Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak".

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka dalam penelitian ini permasalahan yang diajukan adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?
2. Apa keunggulan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?
3. Faktor-faktor apa yang menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?
4. Solusi apa yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada permasalahan tersebut diatas, maka tujuan yang ingin diperoleh dari hasil penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.
2. Untuk mengetahui keunggulan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.

3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.
4. Untuk mengetahui solusi yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi pengetahuan serta informasi tentang Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi pemerintah mengenai peranan dari Kantor pelayanan Pajak Pratama dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.

- b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus

Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus.

- c. Bagi masyarakat

Sebagai kontribusi positif kepada masyarakat untuk lebih peduli terhadap kesadaran membayar pajak.

## E. Batasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kekeliruan dalam menafsirkan judul, peneliti menegaskan peristilahan yang terdapat dalam judul skripsi meliputi.

### 1. Pelayanan

Menurut Gronroos (dalam Ratminto&Atik Septi Winarsih, 2010:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPPP) yang dikaji peneliti yaitu mengenai peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPPP) dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.

### 2. Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan (Moenir, 2008:88). Kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Orang yang dalam keadaan emosional

tidak mungkin memperoleh kesadaran. Dengan kesadaran dapat diperoleh atau ditemukan kebenaran hakiki sehingga dapat dilihat dengan mata hati suatu kebatilan.

### 3. Pajak

Menurut Soemitro (dalam Tarmudi, 2001:9), pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk publik saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investmen*. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (DEPKEU RI Direktorat Penyuluhan Pelayanan dan Humas, 2008:3). Pajak yang dimaksud disini adalah kontribusi wajib dari masyarakat (Wajib Pajak) yang dibayar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) selanjutnya disetorkan kepada negara yang sangat berguna untuk pembangunan negara.

### 4. Kesadaran masyarakat membayar pajak

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan

pembangunan nasional (DEPKEU RI Direktorat Penyuluhan Pelayanan dan Humas, 2008:3).

Kesadaran masyarakat membayar pajak adalah suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketepatan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan untuk membayar pajak (Moenir, 2008:89).

Kesadaran masyarakat membayar pajak yang dimaksud disini adalah kesadaran masyarakat (Wajib Pajak) untuk membayar pajak, karena pajak sangat penting untuk pembangunan negara.

## **F. Sistematika Penulisan Skripsi**

Secara garis besar sistematika penulisan skripsi ini terdiri atas dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir.

### **1. Bagian Awal**

Pada bagian awal skripsi terdiri dari sampul berjudul, lembar berlogo (sebagai halaman pembatas), halaman judul dalam, persetujuan pembimbing, pengesahan kelulusan, pernyataan (keaslian karya ilmiah), motto dan persembahan, prakata, sari, daftar isi, daftar tabel (apabila ada), daftar gambar (apabila ada).

### **2. Bagian Isi**

Pada bagian isi memuat lima bab yang terdiri dari.



Bab I. Pendahuluan. Dalam bab ini menguraikan keadaan umum yang mewarnai masalah yang menjadi pokok penelitian yakni, 1) latar belakang, 2) perumusan masalah, 3) tujuan penelitian, 4) manfaat penelitian, 5) batasan istilah.

Bab II. Landasan Teori. Dalam bab ini berisi penjelasan konseptual tentang pokok-pokok kajian yang diambil dari beberapa sumber pustaka yang digunakan sebagai landasan atau dasar untuk membahas hasil penelitian

Bab III. Metode Penelitian. Dalam bab ini dijelaskan mengenai cara atau teknik atau lebih dikenal dengan istilah metode dalam pelaksanaan skripsi. Metode ini mencakup beberapa tahapan atau prosedur yang sistematis untuk mendapatkan data yang valid di lapangan. Tahapan atau bagian metode penelitian ini meliputi: 1) dasar penelitian, 2) lokasi penelitian, 3) fokus penelitian, 4) sumber data penelitian, 5) metode pengumpulan data, 6) validitas data, 7) teknik analisis data.

Bab IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan. Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil-hasil penelitian yang ditemukan di lapangan, kemudian akan diurai dan dianalisis dengan teori. Adapun yang menjadi hasil penelitian ini yaitu Peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.

Bab V. Penutup. Dalam Bab ini berisi simpulan dan saran hasil penelitian.

3. Bagian Akhir Skripsi: Bagian ini berisi tentang daftar pustaka dan lampiran-lampiran.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pelayanan

##### 1. Pengertian Pelayanan Umum atau Pelayanan Publik

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Sementara Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Menurut Fred Luthans (dalam Moenir, 2008:17-24) Pelayanan hakikatnya adalah Serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2010:2) sebagaimana dikutip di bawah ini:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat

maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitan dengan pokok usaha/kegiatan organisasi.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *publik* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun pelaksana ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 Ketentuan Umum bagian 1, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam kerangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Mengikuti definisi tersebut diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya Peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak dengan jalan memberikan penyuluhan dan sebagainya.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004).

- a. **Transparansi.** Layanan publik bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Layanan publik dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Layanan publik sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. **Partisipatif.** Layanan publik mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Layanan Publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2010:21).

- 1) **Kesederhanaan.** Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) **Kejelasan.** Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal: (1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, (2) Unit kerja/pejabat yang

- berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan (3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  - 4) Akurasi. Proses dan produk pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  - 5) Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 6) Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
  - 7) Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
  - 8) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
  - 9) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan, yang indah dan

sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Kesepuluh prinsip tersebut diatas perlu benar-benar mendapat perhatian dan pemahaman yang serius dari setiap aparat pelayanan, karena merekalah yang menjadi birokrasi garis depan dimana pada pundak mereka baik buruknya mutu pelayanan itu berada. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan akan menilai sejauh manakah birokrasi garis depan tersebut telah dapat mewujudkan semua prinsip pelayanan di atas.

## **2. Pelayanan Sebagai Proses**

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Aktifitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada kolerasi dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan suatu kegiatan organisasi. Dalam membahas masalah kepentingan umum mau tidak mau akan menyangkut pada



soal kepentingan pribadi sebagai sumber utama adanya kepentingan umum. Sebab kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan kepentingan pribadi yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat tetapi hal ini tidak berarti bahwa setiap kepentingan yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat otomatis menjadi kepentingan umum. Secara singkat dapat dinyatakan bahwa kepentingan umum adalah himpunan dari kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

Apabila kepentingan pribadi dari sekelompok orang sama, kemudian disatukan maka kepentingan itu beralih menjadi kepentingan kelompok, dan selanjutnya jika kelompok itu makin besar kepentingannya barulah menjadi kepentingan umum. Sedang pengertian kepentingan adalah pengejawantahan atau perwujudan dari keinginan memenuhi hak pribadi seseorang. Jadi sumber kepentingan pribadi adalah karena adanya hak pribadi atau asasi. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kepentingan umum landasannya adalah hak asasi dan cara yang ditempuh untuk mendapatkannya harus melalui cara-cara yang dibenarkan oleh hukum yang berlaku. Sebab ada kepentingan kelompok, tetapi tidak bersumber pada hak asasi dan jalan yang di tempuh tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan, misalnya merampok, menganiaya, menyiksa atau membunuh ramai-ramai, yang demikian itu tidak termasuk dalam pengertian kepentingan umum di sini.

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa antara kepentingan pribadi dan kepentingan umum ada semacam kolerasi timbal balik. Sebab didalam kepentingan umum itu terselip kepentingan pribadi meskipun kepentingan ini tidak dapat sepenuhnya terwujud karena tersedot oleh kepentingan umum, Bahkan ada pula karena untuk kepentingan umum, kepentingan pribadi dalam batas-batas tertentu terpaksa dikurangi sedikit. Selanjutnya penggunaan atas dua kepentingan tersebut harus seimbang, artinya antara kepentingan pribadi dan kepentingan umum hendaknya saling menunjang dan toleran.

Menurut H.A.S. Moenir kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak/masyarakat itu. Bertolak dari penjelasan mengenai kepentingan umum tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani kepentingan perorangan pun asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum. Pelayanan umum ini merupakan hal yang penting yang dilakukan oleh Pemerintah karena dengan pelayanan yang baik maka masyarakat pun bisa memperoleh hak-hak nya dengan baik.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang

penting, diantaranya.

- a. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Faktor keterampilan petugas.
- e. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas layanan (Moenir, 2008:88).

Kelima faktor itu masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa peralatan. Jika salah satu faktor dari lima unsur tersebut tidak ada atau sangat tidak memadai maka pelayanan akan terasa kurang bahkan jika faktor pertama yang tidak ada maka fatalah pelayanan itu. Memang diantara ke-5 faktor tersebut yang paling besar pengaruhnya ialah faktor kesadaran, kemudian ke-4 faktor yang itu mempunyai bobot pengaruh relatif yang sama besar.

### **3. Pelayanan Perpajakan Sebagai Pelayanan Publik**

Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi

pelanggan. Berbeda dengan pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan usaha yang bertujuan laba, pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah atau badan usaha lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba.

Dari perbedaan pengertian pelayanan pelanggan dan pelayanan umum, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan perpajakan adalah termasuk pelayanan umum, karena dilaksanakan oleh instansi pemerintah, bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang, dan tidak berorientasi pada laba.

#### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari.

- a. **Transparansi.** Yakni pelayanan yang bersikap terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

- d. Partisipatif. Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak. Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban. Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2008:6).

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.

Definisi Konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti.

- 1) Kinerja (*performance*)
- 2) Keandalan (keandalan)
- 3) Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
- 4) Estetika (*esthetics*), dan sebagainya (Sinambela, 2008:8).

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gasperz dalam Sampara Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok.

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

#### **5. Faktor Keunggulan atau Pendukung Pelayanan Umum**

Dalam pelayanan umum terdapat faktor pendukung yang penting, diantaranya.

- a. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan suatu organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. *Organization is a mechanism or structure that enables living things to work effectively together* (Louis A. Allen). Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
- d. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum. Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor keterampilan petugas. Kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan daripada unsur lain.

- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu (Moenir, 2008:88).

Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa peralatan. Salah satu faktor dari enam unsur tersebut tidak ada atau sangat tidak memadai, pelayanan akan terasa kurang bahkan jika faktor pertama yang tidak ada maka fatal lah pelayanan itu. Memang diantara ke-6 faktor tersebut yang paling besar pengaruhnya ialah faktor kesadaran, kemudian ke-5 faktor yang lain itu mempunyai bobot pengaruh relatif yang sama besar.

## **6. Hambatan-Hambatan Kebijakan Manajemen Pelayanan Umum**

Beberapa hambatan dari praktik manajemen pelayanan di Indonesia adalah sebagai berikut.

- a. Sistem yang berlaku masih belum mengaitkan secara langsung prestasi kerja aparat dengan perkembangan karirnya. Dengan demikian, seorang



pegawai yang prestasi kerjanya tidak bagus tetap dapat naik pangkat, dan sebaliknya pegawai yang berprestasi bagus dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat justru karirnya tersendat-sendat.

- b. Sistem tersebut sudah dapat mengatasi hal-hal yang bersifat teknis manajerial, tetapi masih belum membenahi hal-hal yang bersifat strategis kebijakan. Untuk mengurus pelayanan, masyarakat memang cukup datang ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Akan tetapi prosedur, jumlah kelengkapan persyaratan dan biaya yang harus dibayar masih tetap belum berubah.
- c. Sistem manajemen tersebut juga belum disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui sistem dan prosedur pelayanan yang harus diikuti jika masyarakat hendak mengurus sesuatu izin. Akibatnya partisipasi aktif masyarakat juga masih sangat rendah.

#### **7. Hambatan Memberikan Pelayanan Publik Berkualitas**

Pelayanan Publik merupakan suatu keharusan bagi suatu negara/pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan publik tidaklah mudah dilakukan. Banyak negara yang gagal memberikan pelayanan yang baik bagi warga negaranya. Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan publik dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan publik yang baik akan menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan

publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya (Arif, 2010:16).

Di Indonesia upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya terus dilakukan. Misalnya dengan adanya Keputusan Menteri (Kepmen) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Pedoman ini menjadi rujukan bagi setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian kenyataannya pelayanan publik Indonesia sampai saat ini kualitasnya masih rendah dengan citra yang kurang bagus.

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrat Indonesia sangat rumit, prosedural, berbelit-belit, lama, boros atau tidak efisien dan efektif serta menyebabkan. Keadaan ini diperparah oleh adanya uang pelicin dimana urusan bisa cepat bila diberi pelicin tersebut. Adanya struktur dan fungsi birokrasi yang *overlapping* menyebabkan tidak efisien serta tanggung jawab yang tidak jelas.

Hal ini juga menyebabkan diantara para birokrat pelayanan publik sering terjadi saling lempar tanggung jawab. Siapa yang sebenarnya harus bertanggung jawab menjadi kabur/tidak jelas. Di sisi lain, motivasi sebagian besar birokrat pelayanan publik yang kurang tepat dalam memberikan pelayanan dimana mereka bekerja didorong oleh keinginan naik pangkat/jabatan, bukan didorong oleh kewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Motivasi ini menyebabkan kepentingan masyarakat

pengguna layanan yang menginginkan pelayanan yang baik justru berada dalam situasi yang tidak berdaya (powerless) dan relatif tidak memiliki pilihan.

Dalam sektor publik, sektor pelayanan seringkali merupakan sebuah momok yang setiap orang pasti mencibirnya. Sudah menjadi kelaziman bagi sektor publik (pemerintahan) bahwa sebuah pelayanan yang diberikan adalah sebuah pelayanan yang prosedural, berbelit-belit, dan lama, lebih-lebih karena kebiasaan menggunakan uang pelicin. Jika tidak ada uang pelicin jangan harap bisa mendapatkan pelayanan yang cepat. Sementara itu pula asumsi yang berkembang di kalangan *public servant* sebagai pemberi pelayanan adalah, "Kenapa kita capek-capek untuk memberikan pelayanan yang mudah bagi mereka yang membutuhkan? Jika ternyata hal itu dapat dipersulit kenapa tidak dipersulit saja?"

Masalah lain yang menjadi permasalahan pelayanan di sektor publik adalah bahwa struktur administrasi pelayanan yang sekarang ini malah cenderung sentralistik, sehingga prosedur layanan menjadi panjang dan berbelit-belit. Sementara itu, struktur lainnya yang tidak langsung berhubungan dengan masyarakat masih banyak yang disfungsi, bahkan sering dijumpai adanya struktur yang sama-sama berwenang atas satu atau sekelompok layanan.

Pola-pola patologis seperti dalam pelayanan seperti inilah yang perlu dirombak total. Pendudukan kembali pengertian tentang arti sebuah pelayanan

harus dipahami kembali, sehingga kesalahan-kesalahan dalam pelayanan yang telah ada dapat diperbaiki. Untuk semua itu maka dalam menuju kepada sebuah *good customer service* sangat diperlukan sekali mendesain ulang sebuah pelayanan yang benar-benar tepat.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain.

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkat petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. Kurang aksesibel. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan yang terkait.

- e. Birokratis Pelayanan pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat pengguna layanan. Akibatnya pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan (Arif, 2010:18).

## **B. Kesadaran**

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Barangkali kata kesadaran ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian (Moenir, 2008:88).

Dengan pengertian diatas maka kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Orang yang dalam keadaan emosional tidak mungkin memperoleh kesadaran. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Jadi dampak kesadaran pada diri seseorang sangat berpengaruh terhadap setiap tingkah laku dan perbuatan selanjutnya.

Kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang akan melandasi pada perbuatan/tindakan berikutnya. Kesadaran biasanya berlaku pada waktu relatif lama tidak bergantung pada tempat. Tegasnya kesadaran tidak dibatasi oleh tempat dan waktu.

### **1. Kesadaran Membayar Pajak**

Permasalahan saat ini adalah mengapa kesadaran orang untuk membayar pajak masih rendah? Ada banyak hal yang menjadi penyebab mengapa tingkat kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih rendah.

a. Sebab kultural dan historis. Berdasarkan kepahitan di masa penjajahan tersebut, khususnya dalam bidang perpajakan, rakyat pada umumnya

mengenal pajak hanya sebagai alat pemeras dari kaum penjajah, dan oleh sebab itu rakyat benci terhadap pajak. Kebencian tersebut dikarenakan pajak dirasakan sebagai beban yang memberatkan hidupnya

- b. Kurangnya informasi dari pihak pemerintah kepada rakyat. Penyuluhan dan informasi dari pemerintah kepada rakyat tentang perpajakan masih kurang.
- c. Adanya kebocoran pada penarikan pajak. Kebocoran ini terjadi karena kurangnya kontrol dan pengawasan dari instansi terkait sehingga menimbulkan suatu pandangan negatif dari masyarakat.
- d. Suasana individual. Suasana individual seperti malas, belum punya uang, dan tidak ada imbalan secara langsung dari pemerintah (Tarmudi:2000:4).

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut.

1. Meningkatkan penyuluhan dan informasi tentang perpajakan. Penyuluhan dan pemberian informasi tersebut dapat dilakukan secara formal maupun non formal.
2. Menciptakan aparat pemerintah yang bersih dan berwibawa.
3. Melakukan pembaharuan dan perombakan pajak-pajak yang masih berbau kolonial (Tarmudi, 2000:5).

Karena negara Republik Indonesia adalah negara demokrasi yakni dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat, maka kekurangan di masa lampau harus kita perbaiki bersama sekarang. Perbaiki tersebut tidak saja oleh

pemerintah, tetapi juga oleh rakyat sendiri. Rakyat Indonesia harus dibuat lebih mengerti tentang fungsi pajak dalam masyarakat, lebih-lebih dalam masyarakat yang dibentuk sendiri, berdasarkan tekad yang bulat pada tanggal 17 Agustus 1945.

Dari uraian tersebut diatas dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pajak mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam kehidupan suatu negara.
2. Beberapa penyebab mengapa tingkat kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih rendah.
3. Sebab kultural dan historis.
4. Kurangnya penyuluhan dan informasi dari pihak pemerintah kepada masyarakat.
5. Suasana individual.

Dalam rangka mewujudkan tanggung jawab untuk mengembangkan kesadaran publik mengenai berbagai ukuran baku moral dalam dinas pemerintahan, Gie (1987) menyarankan beberapa hal yang perlu menjadi kesadaran bersama, yakni.

- a. Pelayanan kepada rakyat adalah pelayanan terhadap diri sendiri.
- b. Rakyat adalah berdaulat dan mereka dalam dinas pemerintahan pada akhirnya bertanggung jawab kepada rakyat.
- c. Hukum mengatur semua tindakan dari dinas pemerintahan.



- d. Manajemen yang efektif dan efisien adalah pokok bagi administrasi negara.
- e. Sistem penilaian kecakapan, kesempatan yang sama, asas-asas tindakan yang afirmatif akan didukung, dijalankan, dan dimajukan.
- f. Perlindungan terhadap kepercayaan rakyat adalah yang paling penting.
- g. Pelayanan kepada rakyat menciptakan tuntutan-tuntutan bagi kepekaan khusus pada ciri-ciri kualitas keadilan, ketabahan, kejujuran, kepatantasan, kecakapan, dan welas asih.
- h. Hati nurani menjalankan suatu peranan yang penting dalam memilih diantara langkah-langkah tindakan.
- i. Para administrator negara tidak semata-mata terlibat dalam mencegah hal yang salah, melainkan dalam mengusahakan hal yang benarmelalui pelaksanaan tanggung jawab mereka yang penuh semangat dan tepat waktunya (Arif, 2010:3).

## **2. Penyuluhan Pajak Sebagai Komunikator**

Penyuluhan pajak adalah seorang komunikator, karena ia harus menyampaikan pesan kepada manusia lain. Tugasnya ialah menjelaskan masalah perpajakan kepada masyarakat, dengan tujuan menyadarkan masyarakat akan kewajiban perpajakannya dengan kata lain, penyuluhan pajak harus mampu meyakinkan masyarakat tentang pentingnya peranan pajak, dan perlunya masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya.

Mengingat masyarakat selama ini mempunyai citra yang negatif terhadap pajak yang diwarisi dari konsep pajak zaman kolonial, maka penyuluhan pajak harus mampu memperkenalkan nilai-nilai baru dan mengajak masyarakat menggantikan nilai-nilainya yang tidak sesuai dengan nilai-nilai baru yang ingin ditanamkan, yaitu kesadaran membayar pajak. Hasil akhir dari tugas penyuluhan pajak adalah perubahan sikap hidup masyarakat terhadap perpajakan.

Kalau melihat tugas penyuluhan pajak tersebut, maka jenis-jenis komunikasi yang terpenting harus diketahui dan dikuasai teknik-tekniknya oleh seorang penyuluh adalah komunikasi instuksional dan komunikasi persuasif. Meraih tujuan kedua jenis informasi ini jauh lebih sulit dibandingkan dengan komunikasi informatif ataupun komunikasi menghibur, karena menyangkut perubahan kerangka acuan dan sikap hidup.

Untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik, seorang penyuluh harus menguasai bahan penyuluhan, memahami proses pembentukan pendapat, memahami proses belajar, memahami proses tumbuhnya motivasi dan demotivasi, serta menguasai teknik-teknik komunitas, khususnya komunikasi tatap muka (presentasi). Dalam hal menguasai bahan penyuluhan, seorang penyuluhan pajak harus menguasai masalah perpajakan dengan segala aspeknya.

Untuk memahami proses pembentukan pendapat, antara lain dapat didekati dari segi sosial. Misalnya, berapa besar peranan pandangan

masyarakat, kelompok, keluarga pada seseorang, bagaimana peran kedekatan waktu datangnya informasi, serta berapa besar pengaruh cara komunikasi (tatap muka, wawancara, komunikasi massa). Karena itu pengetahuan mengenai psikologi sosial sangat penting bagi penyuluh pajak. Seorang penyuluh harus menguasai teknik-teknik komunikasi tatap muka (presentasi) atau teknik membawakan presentasi efektif, seperti bagaimana cara menarik perhatian hadirin, bagaimana cara menjelaskan, dan bagaimana menggunakan alat bantu (DEPKEU, 1992:44).

### **3. Faktor Transaksi yang Mempengaruhi Kegairahan Membayar Pajak.**

Transaksi antara wajib pajak dengan pemerintah menyangkut aspek berikut ini. wajib pajak membayar sejumlah uang kepada pemerintah, dan sebaliknya pemerintah memberikan pelayanan kepada wajib pajak dan masyarakat pada umumnya (Prawiro, Radius, dkk. 1988:99). Pelayanan pemerintah yang akan mempengaruhi keputusan transaksi antara lain seperti berikut.

#### **a. Pemberian informasi tentang pajak.**

Informasi yang diberikan tidaklah sekedar hal-hal yang menyangkut kewajiban membayar pajak dan cara pengisian SPT (Surat Pemberitahuan Pajak), tetapi juga memberikan penerangan kepada masyarakat tentang pentingnya pajak bagi pemerintah dan warga masyarakat. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidaklah mungkin orang akan tulus ikhlas membayar pajak. Upaya untuk

memberikan penerangan ini tidak cukup hanya dengan memberikan ceramah dan pidato yang disiarkan oleh media massa. Tetapi harus pula dicari cara yang dapat membuat orang selalu ingat dan bangga akan tugas membayar pajak. Misalnya dengan pemasangan stiker di kendaraan yang bunyinya antara lain "Aku bangga membayar pajak". Jelek-jelek bayar pajak lho! Sejauh ini kampanye pajak lewat poster, iklan bergambar dan brosur masih kurang sekali. Umumnya upaya menyampaikan informasi pajak dilaksanakan dengan spanduk yang kurang komunikatif dan kurang menarik karena terlalu banyak menggunakan ancaman dan kata-kata klise seperti "membayar pajak adalah tanda partisipasi dalam pembangunan". Tampaknya psikologi konsumen harus banyak diterapkan didalam mengiklankan dan memasarkan pajak agar orang lebih tertarik dengan pajak.

b. Penyederhanaan sistem perpajakan.

Meliputi kemudahan di dalam mendapatkan pelayanan pembayaran pajak, sistem pajak yang merangsang tumbuhnya kegairahan membayar pajak harus mengandung aspek kemudahan. Orang bergairah membayar pajak bila ada kemudahan di dalam menunaikan tugas tersebut. Kemudahan itu meliputi mudahnya mendapatkan SPT dan mudahnya pengisian SPT. Selain kemudahan mendapatkan SPT dan menyetornya kembali, kemudian dalam memahami peraturan dan pengisian formulir tersebut sangat menentukan kegairahan membayar

pajak. Untuk menciptakan kemudahan dalam memahami peraturan perpajakan dan pengisian formulir, maka bahasa yang dipakai harus sederhana dan mudah dipahami oleh orang yang berpendidikan rendah. Harus dihindarkan penggunaan istilah hukum yang tidak dimengerti oleh orang awam.

Penelitian yang sistematis dan mendalam mengenai kesulitan pengisian SPT tampaknya dapat menjawab dibagian mana kesulitan timbul. Hal ini penting sekali untuk dilakukan karena bila formulir beserta penjelasan pengisiannya sulit dimengerti, akan membuat orang tidak simpati dengan pajak. Orang yang semula berniat mengisi surat pajak menjadi tidak berniat oleh karena kesulitan yang dihadapinya di dalam pengisian surat itu.

Selain hal tersebut diatas, sikap petugas pajak terhadap para wajib pajak akan menentukan kemudahan di dalam mengurus pajak. Selalu mudah dihubungi, sikap penolong, simpatik, dan jujur dalam bertugas adalah beberapa sifat petugas yang akan memudahkan proses pembayaran dalam menggairahkan pembayaran pajak.

c. Perlakuan yang adil kepada pembayar pajak.

Jumlah pajak yang harus dibayar seseorang pada akhirnya akan ditentukan oleh petugas pajak walaupun sebelumnya dia sendiri yang menentukan kira-kira berapa besar pajak yang harus dibayarnya. Bentuk ketidak-adilan ini ada dua jenis. Pertama ketidak-adilan horizontal yaitu

perasaan tidak adil dikarenakan seseorang membayar pajak lebih tinggi jika dibandingkan dengan orang lain yang jumlah kekayaannya relatif sama dengan kekayaannya. Kedua, ketidak-adilan vertikal. Ketidak-adilan vertikal terjadi karena seseorang harus membayar pajak dalam proporsi yang relatif lebih besar jika dibandingkan dengan proporsi pajak-pajak yang harus dibayar oleh orang lain yang jumlah kekayaannya lebih besar. Kehadiran perasaan diperlakukan secara tidak adil ini akan membuat orang menjadi antipati pada pajak. Selain itu keadaan yang demikian dapat pula membuat orang menjadi frustrasi dan benci pajak.

Masalah lain yang berkaitan dengan perasaan adil adalah kemampuan membayar. Kasus ini banyak terjadi di Indonesia dalam kaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Banyak orang yang tidak mampu membayar PBB karena jumlah yang terlalu besar. Misalnya orang yang penghasilannya kecil tapi mempunyai rumah dan tanah yang luas karena mendapat warisan dari orang tuanya. Bila dikenai pajak yang besar mereka tidak bisa membayar. Sama halnya seorang pensiunan yang memiliki tanah dan rumah yang cukup besar sebagai perolehan dikala belum pensiun mereka akan sulit dan merasa berat untuk membayar PBB dengan standar yang sudah ditetapkan. Penerapan standar PBB tentunya tidak bisa dipukul ratakan tanpa adanya pertimbangan besar kecilnya sumber penghasilan.

d. Pemberian pelayanan yang baik oleh pemerintah.

Di sini pemerintah adalah pegawai negeri yang melaksanakan fungsi pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Tugas pegawai negeri adalah melayani rakyat dan bukan dilayani rakyat. Disinilah bermula transaksi yang baik antara pemerintah dan wajib pajak (Prawiro, Radius, dkk. 1988:99).

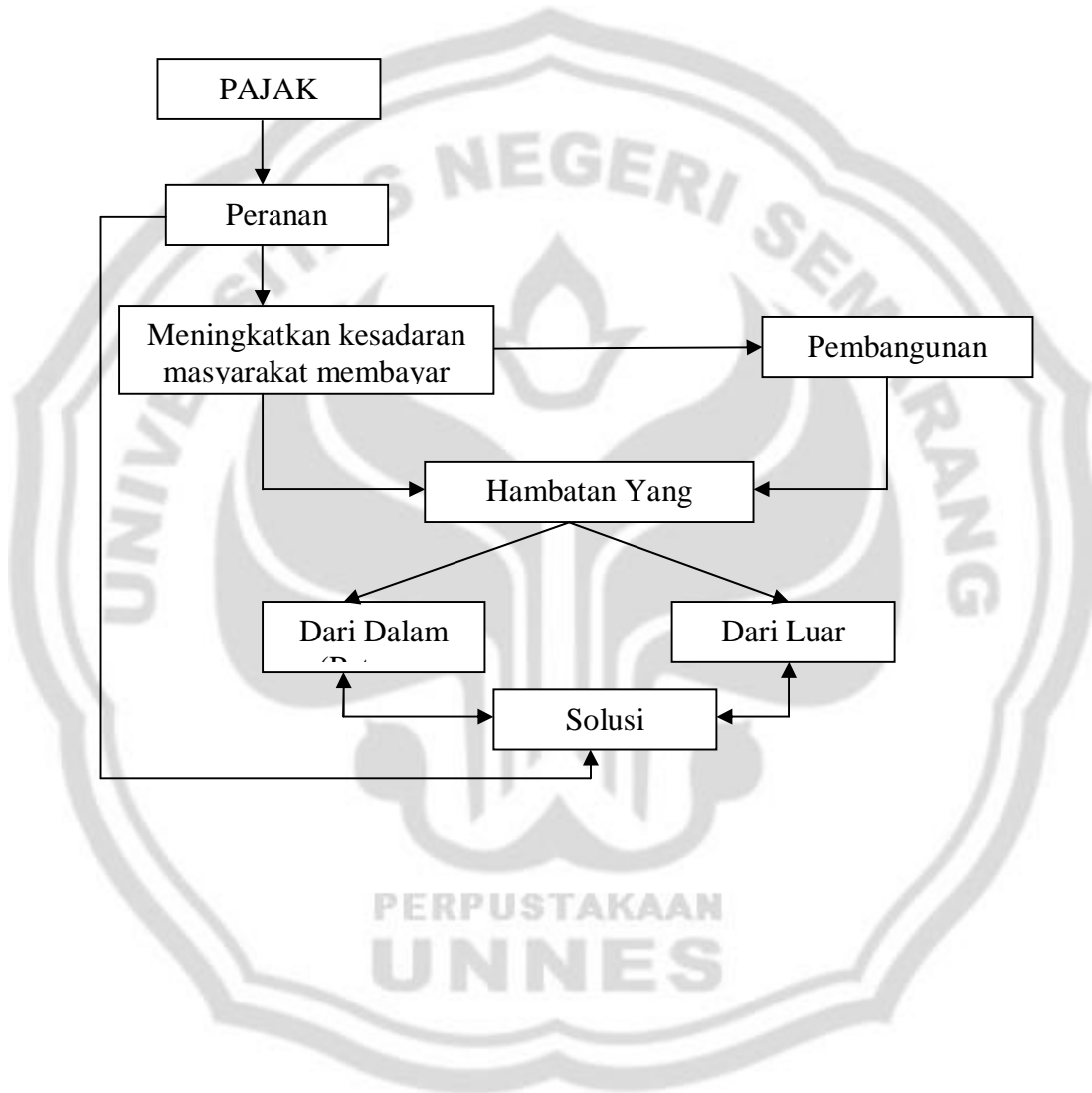
### C. Kerangka Berpikir

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum yang menempatkan pajak sebagai perwujudan salah satu kewajiban kenegaraan dalam rangka kegotongroyongan nasional sebagai peran serta aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan.

Pajak itu sendiri merupakan iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Peranan serta pemerintah dan masyarakat serta pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan pajak sebagai pembangunan negara harus dilakukan melalui upaya meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Mengingat begitu pentingnya fungsi pajak, maka perlu adanya solusi untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, tentunya hambatan yang berasal dari dalam (petugas kantor) dan hambatan

yang berasal dari luar (pusat). Untuk itu para petugas kantor pajak yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) harus dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yang sangat berguna bagi pembangunan negara.





### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Dasar Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, karena dalam penelitian ini data hasil penelitian berupa data deskriptif yang tidak dihitung menggunakan rumus-rumus statistik. Penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Dengan dasar penelitian tersebut, maka diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang jelas, terinci dan ilmiah.

Penggunaan metode kualitatif ini adalah untuk mengkaji atau meneliti serta mengungkap persoalan mengenai Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Kajian ini meliputi tiga hal yaitu mengenai peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, apa keunggulan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, dan faktor-faktor apa yang menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Akan tetapi fokus utama dalam kajian ini adalah tentang peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yang kemudian dikaji dengan menggunakan metode kualitatif. Peranan Kantor

Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus akan diteliti secara mendalam dan menyeluruh terkait dalam beberapa hal sehingga pada akhirnya nanti peneliti akan mendapatkan data yang utuh dalam menunjang penelitian yang ingin dicapai. Pengumpulan data berdasarkan metode kualitatif ini akan dilakukan dalam tahapan teknik dan pengumpulan data melalui teknik wawancara kepada informan, observasi dan dokumentasi.

### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus Jl. Niti Semito 432046, 432047 432048 516.

### **C. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah.

1. Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.
2. Apa keunggulan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.
3. Faktor apa yang menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.
4. Solusi apa yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak .

#### D. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong 2007:157) sumber data primer dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data sekunder seperti dokumen dan lain-lain. Adapun yang menjadi sumber dalam penelitian ini adalah.

##### 1. Sumber data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan atau diperoleh langsung di lapangan oleh orang melakukan penelitian atau yang bersangkutan. Data primer ini disebut juga data asli atau baru. Untuk penelitian ini data primer berupa data hasil dari wawancara dengan informan. Informan dalam penelitian ini yaitu.

- a) Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus.
- b) Kepala seksi pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus
- c) Wajib Pajak (masyarakat).

##### 2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau yang dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya dari perpustakaan atau dari laporan peneliti yang terdahulu (Moleong, 2002:157). Untuk penelitian ini data sekundernya berupa buku, brosur, dan foto-foto kegiatan kantor.

## E. Metode Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan suatu metode yang tepat dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian. Tujuannya adalah agar data yang diperoleh itu tepat dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.

### 1. Metode Wawancara

Dalam pelaksanaannya peneliti menggunakan metode wawancara teknik komunikasi langsung yang berbentuk wawancara tak berstruktur. Pelaksanaan tanya-jawab dalam wawancara ini mengalir seperti dalam percakapan sehari-hari. Wawancara tak berstruktur ini biasanya berjalan lama dan sering kali dilanjutkan pada kesempatan berikutnya.

Wawancara digunakan untuk mengungkap data Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, keunggulan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak serta faktor apa yang menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.

### 2. Metode Pengamatan (Observasi)

Observasi merupakan pengamatan langsung terhadap fenomena yang akan dikaji, dalam hal ini berarti peneliti terjun langsung dalam lingkungan

masyarakat. Dalam penelitian ini, Peneliti datang langsung ke lokasi penelitian yaitu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus.

Observasi yang peneliti lakukan mencakup beberapa hal, yaitu meliputi peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, apa keunggulan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak dan Faktor apa yang menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip, buku-buku tentang pendapat teori, hukum-hukum yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.

## F. Validitas Data

Uji keabsahan data dalam penelitian sering ditekankan pada uji validitas. Dalam penelitian kualitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid dan objektif. Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang

dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Validitas sangat mendukung dalam menentukan hasil akhir penelitian, oleh karena itu diperlukan beberapa teknik untuk memeriksa keabsahan data yaitu dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi yang dipakai adalah triangulasi dengan sumber yang membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif (Patton dalam Moleong, 2002:178).

#### **G. Teknik Analisis Data**

Dalam proses analisis data terdapat komponen-komponen utama yang harus benar-benar dipahami. Komponen tersebut adalah reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Analisis data merupakan suatu proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kecil seperti yang disarankan pada data.

Analisis data dilakukan secara induktif, yaitu dimulai dari lapangan atau fakta empiris dengan cara terjun ke lapangan. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data.

Tahap analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### **1. Reduksi Data**

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus peneliti. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data-data

yang di reduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencari sewaktu-waktu diperlukan. Kegiatan reduksi ini telah dilakukan peneliti setelah kegiatan pengumpulan dan pengecekan data yang valid. Kemudian data ini akan digolongkan menjadi lebih sistematis. Sedangkan data yang tidak perlu akan dibuang ke dalam bank data karena sewaktu-waktu data ini mungkin bisa digunakan kembali.

Reduksi yang dilakukan peneliti mencakup banyak data yang telah didapatkannya di lapangan. Data di lapangan yang masih umum kemudian disederhanakan difokuskan kembali ke dalam permasalahan utama penelitian.

## 2. Sajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk *matrik*, *network*, *cart* atau *grafis*, sehingga peneliti dapat menguasai data.

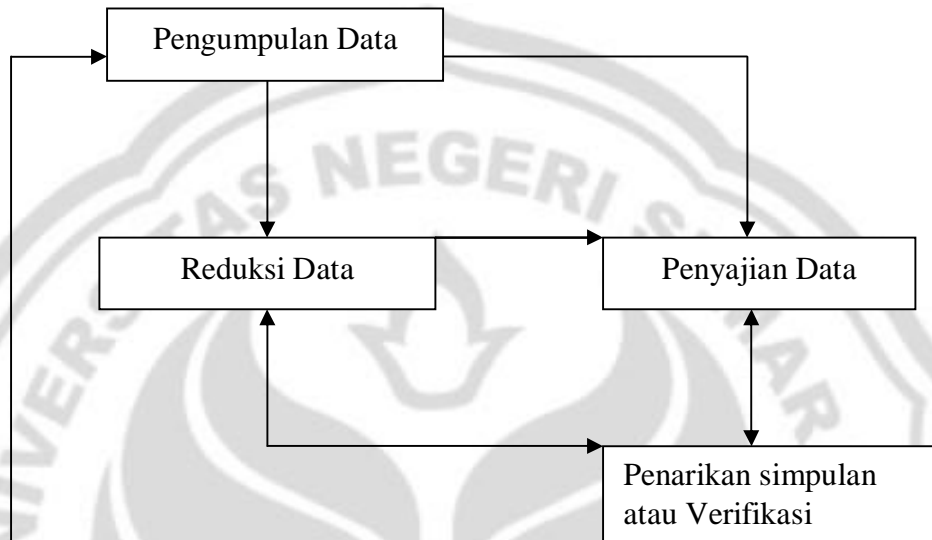
## 3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Yaitu menarik kesimpulan dari semua hal yang ada dalam reduksi data maupun sajian data kesimpulan yang diambil benar dan kokoh (Miles, Matthew B & A. Michael Huberman, 1992:18).

Peneliti berusaha mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, hipotesis dan sebagainya. Jadi dari data tersebut peneliti mencoba mengambil kesimpulan.

Keempatnya dapat digambarkan sebagai berikut.

**Bagan 1.** Proses Analisis Data



Sumber: Analisis Data Model Interaktif (Miles, Matthew B & A. Michael Huberman. 1992:20).

Keempat komponen tersebut saling interaktif yaitu saling mempengaruhi dan terkait. Pertama peneliti melakukan penelitian di lapangan dengan mengadakan wawancara atau observasi yang disebut tahap pengumpulan data. Karena data yang dikumpulkan banyak maka diadakan reduksi data, selain itu pengumpulan data juga digunakan untuk penyajian data. Apabila ketiga tersebut selain dilakukan, maka diambil suatu keputusan atau verifikasi.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus

Hasil penelitian ini diawali dengan memberikan gambaran umum mengenai kondisi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus. Gambaran umum ini meliputi letak geografis, batas desa, struktur organisasi, sarana dan prasarana Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus serta profil informan.

##### a. Letak Geografis Penelitian Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus

Letak Kab. Kudus  $110^{\circ} 36' BT$  dan  $110^{\circ} 50' BT$  dan antara  $6^{\circ} 51'$  dan  $7^{\circ} 16' LS$ . Luas Wilayah 42.516 Ha. Jarak terjauh dari barat ke timur sepanjang 16 Km dan dari Utara ke Selatan sepanjang 22 Km. Ketinggian Wilayah rata-rata  $\pm 55$  m di atas permukaan air laut. Iklim tropis, temperatur sedang. Curah Hujan  $\pm 2500$  mm/thn  $\pm 132$  hari/tahun.

Batas-batas wilayah Kabupaten Kudus sebagai berikut.

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Jepara dan Kabupaten Pati.

2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Pati.
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Grobogan dan Kabupaten Pati.
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Demak dan Kabupaten Jepara.

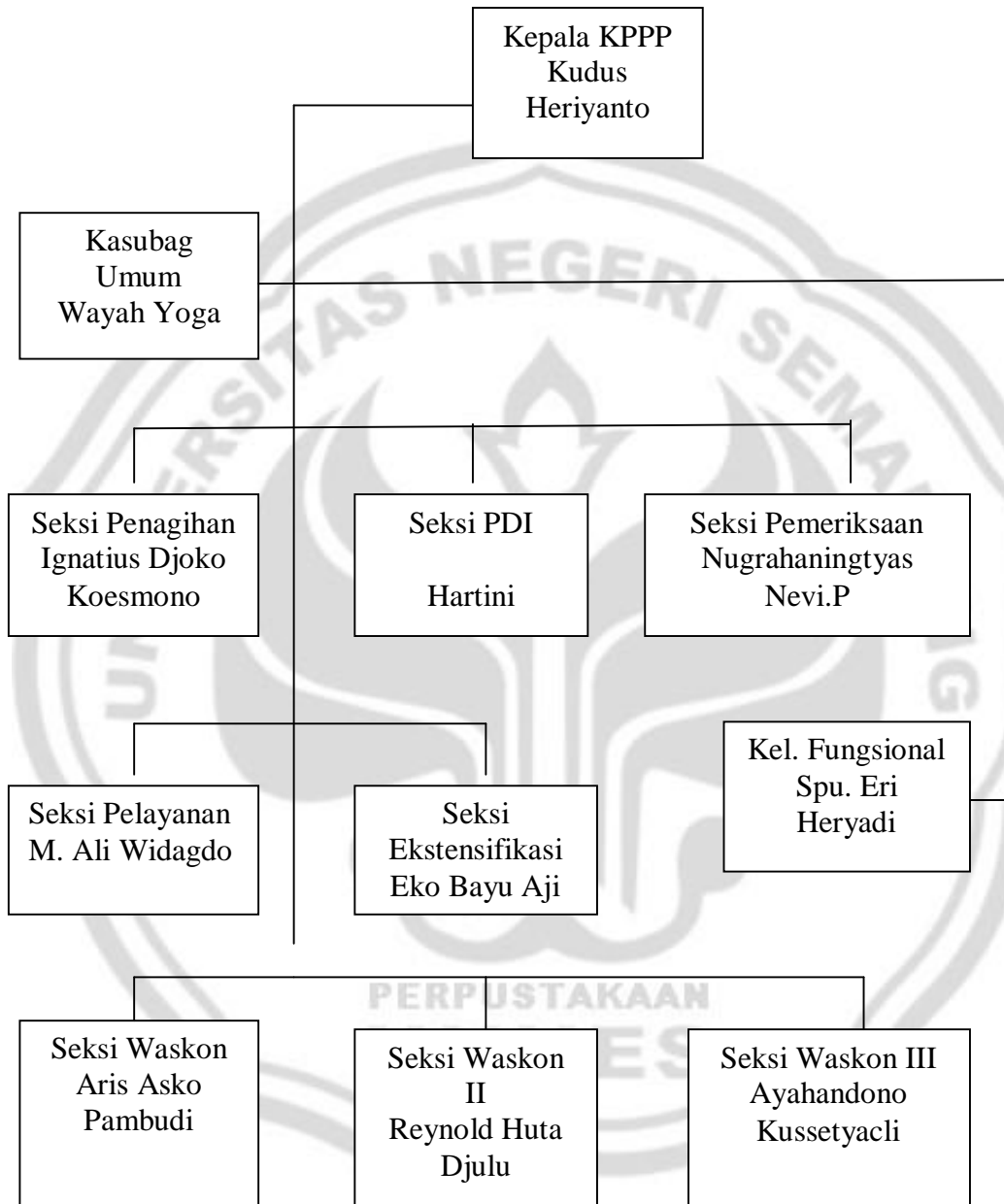
Kabupaten Kudus terbagi menjadi 9 kecamatan, 9 kelurahan, 123 desa, 657 RW, dan 3453 RT.

Berdasarkan pembagian wilayah kecamatan: Kec. Kota: 18 desa, 9 kelurahan, Kec. Bae: 10 desa, Kec. Jekulo: 12 desa, Kec. Dawe: 18 desa, Kec. Gebog: 11 desa, Kec. Jati: 14 desa, Kec. Mejobo: 11 desa, Kec. Undaan: 16 desa, Kec. Kaliwungu: 15 desa.

#### **b. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat memerlukan susunan organisasi agar aparat penyelenggara pelayanan dapat bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya tanpa ada kerancauan, sehingga tujuan dari Peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus bisa tercapai. Penyusunan struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dimaksudkan agar masing-masing pegawai dapat lebih jelas dalam menjalankan tugasnya, sehingga tidak terdapat ketimpangan dalam pelaksanaan tugasnya.

**Bagan 2.** Struktur Organisasi tahun 2011 KPPP Kudus



Sumber: Dokumen KPPP Kudus tahun 2011

### **c. Sarana dan Prasarana Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus**

Sarana dan Prasarana sebagai salah satu penunjang proses kelancaran dalam pelayanan. Adapun sarana dan prasarana yang tersedia pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus adalah sebagai berikut.

- 1) Gedung Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Berdasarkan hasil penelitian Luas tanah lebih kurang 3.139 m<sup>2</sup>. Bangunan gedung kantor terdiri dari 2 unit (masing-masing 2 lantai), peruntukannya 1 unit untuk ruang administrasi dan 1 unit ruang TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) dan aula. Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus terletak di jalan Nitisemito Kudus, Kecamatan Kota. Strategis karena letaknya dekat dengan pusat kota Kudus dan dilalui oleh jalur angkutan kota, sehingga mempermudah bagi para wajib pajak untuk mencapainya.
- 2) Kendaraan Dinas. Berdasarkan hasil penelitian, operasional Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus ada 8 buah Mobil, terdiri dari 1 Nissan Grand Livina tahun 2008, 2 Suzuki APV tahun 2006, 1 Panther tahun 2005, 1 Kijang tahun 1999, 2 Kijang Super tahun 1992, 1 Kijang tahun 1991 dan 9 buah sepeda motor. Kendaraan dinas ini dipergunakan untuk menunjang mobilitas pelaksanaan tugas-tugas kedinasan.

3) Jaringan Sistem Informasi Data. Berdasarkan hasil penelitian, Jaringan Sistem Informasi Data telah terpasang dengan menggunakan sistem intranet dan LAN (*Local Area Network*). Jaringan Sistem Informasi ini diadakan guna menunjang tugas-tugas kedinasan dan juga untuk meningkatkan kinerja dan performa Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus. Jaringan Sistem Informasi ini ditunjang oleh perangkat komputer yang terdiri dari: *Server, PC, UPS, Modem, Printer* dan sebagainya, serta didukung oleh perangkat lunak (*software*) yang memadai.

#### d. Profil Informan

Dalam penelitian ini, tidak lepas dari bantuan dan informasi dari informan. Sehingga memudahkan peneliti untuk menyusun hasil penelitiannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel informan sebagai berikut.

**Tabel 2.** Profil Informan

No.	Nama Informan	Pekerjaan
1.	Heriyanto	Kepala KPPP Kudus
2.	M. Ali Widagdo	Kepala Seksi Pelayanan KPPP Kudus
3.	Zaenul (Wajib Pajak)	Pegawai Swasta
4.	Heni. S (Wajib Pajak)	PNS
5.	Joko Pratomo (Wajib Pajak)	Toko Bangunan
6.	Linda (Wajib Pajak)	Wiraswasta

Sumber: Hasil Penelitian pada Informan di KPPP Kudus

## 2. Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak.

Dalam penelitian ini, dapat ditemukan gambaran mengenai peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kepala Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu Bapak Muhammad Ali Widagdo pada tanggal 15 Maret 2011 pukul 15.00 WIB dapat diketahui bahwa peranan yang dilaksanakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yaitu.

- a. Mengadakan Penyuluhan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak melakukan peran atau usaha yaitu mengadakan penyuluhan kepada masyarakat (Wajib Pajak) tentang perpajakan. Penyuluhan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus ialah menjelaskan masalah perpajakan kepada masyarakat dengan tujuan menyadarkan masyarakat akan kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, penyuluhan pajak harus mampu meyakinkan masyarakat tentang pentingnya peranan pajak, dan perlunya masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu penyuluhan yang dilaksanakan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus beserta petugasnya yaitu dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak untuk awal tahun 2011 ini antara lain: (1) Penyuluhan yang dilakukan Kepala Kantor

Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus kepada siswa yang berasal dari 14 Sekolah Menengah Atas di Kabupaten Kudus yang dilakukan di Gedung Olahraga Wergu Kudus pada tanggal 1 Februari 2011. Penyuluhan itu berisi tentang materi yang masih bersifat dasar seperti apa itu pajak, tentang hak dan kewajiban wajib pajak hingga manfaat pajak. Penyuluhan itu bermaksud sebagai salah satu langkah instansinya dalam memberikan pemahaman tentang pajak kepada para siswa sebagai generasi penerus wajib pajak pada masa mendatang dan menjadi warga negara yang patuh membayar pajak dan proaktif melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak. Diharapkan setelah penyuluhan di Gedung Olahraga Wergu Kudus itu, mereka dapat menyampaikan berbagai hal tentang perpajakan kepada teman lainnya di sekolah masing-masing dan menjadi pengingat orang tuanya untuk mematuhi kewajiban membayar pajak. Selain itu, mereka juga mendapatkan penjelasan tentang hak menghitung sendiri, membayar sendiri, dan melaporkan sendiri kewajiban membayar pajak. Di dalam penyuluhan itu juga dijelaskan hasil pajak yang dikelola oleh KPP Kudus antara lain: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sedangkan pajak yang disetorkan melalui KPP Kudus selanjutnya dikelola oleh pusat. (2) Penyuluhan pengisian SPT Tahunan. Penyuluhan SPT Tahunan ini pernah dilaksanakan di Kantor Djarum Kudus, dengan tujuan agar masyarakat punya kesadaran akan kewajibannya untuk mengisi SPT

Tahunan dari penghasilan dalam periode 1 tahun dituangkan dalam SPT Tahunan ini (Wawancara tanggal 15 Maret 2011).

- b. Mengadakan pelayanan tentang konsultasi perpajakan. Selain penyuluhan, peran yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak yaitu dengan mengadakan pelayanan tentang konsultasi perpajakan. Pelayanan ini menampung aspirasi masyarakat, melayani konsultasi yang dilayani di bagian waskon (Pengawasan dan Konsultasi) mengenai keluhan masyarakat, kebingungan masyarakat tentang pembayaran perpajakan agar masyarakat menjadi tahu tentang bagaimana cara pembayaran dan pelaporan pajaknya. Untuk lebih jelasnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat (Wajib Pajak) yaitu Ibu Linda di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus berkata.

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus ini programnya atau usahanya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak bermacam-macam, salah satunya yang saya ketahui adalah penyuluhan tentang perpajakan, mengadakan kampanye sebelum tanggal pengisian pajak, melalui media massa dan menerima konsultasi dari masyarakat (Wajib Pajak) tentang kebingungannya dalam membayar pajak. Hal ini sangat menunjang sekali dalam menyadarkan masyarakat akan pentingnya membayar pajak (Wawancara tanggal 22 Maret 2011).

- c. Penyebaran Informasi melalui penerbitan buku pajak. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus disediakan macam-macam *brosur* tentang perpajakan, macam-macam



pajak, cara membayar pajak, manfaat dan keuntungan dari pajak, dan buku panduan tentang hak dan kewajiban wajib pajak, *brosur* dan buku-buku tentang pajak itu semua disediakan bagi masyarakat (wajib pajak) untuk memudahkan bagi masyarakat (wajib pajak) dalam memahami, menghitung, mengalami kebingungan, dan membayar pajak (gambar *brosur* pajak, buku pajak terlampir pada lampiran).

- d. Melalui Media Massa. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ali Widagdo (Kepala Seksi Pelayanan KPPP Kudus) bahwa dengan melalui media massa akan meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Media masa ini biasanya terdiri dari pamflet yang ditempel maupun yang dipasang di baliho, spanduk, *brosur-brosur* yang disediakan di TPT atau dibagikan keliling melalui mobil dinas, Hal ini kata Bapak Ali diyakini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Karena hal ini secara langsung maupun tidak langsung bisa mengadakan penyuluhan sekaligus. Karena dengan pamflet yang dipasang maupun ditempel masyarakat semakin tahu tanggal dan waktu pembayaran pajak (Gambar spanduk terlampir pada lampiran ).
- e. Pelayanan Perpajakan melalui mobil dinas keliling. Bapak Ali (Kepala Seksi Pelayanan KPPP kudus) berkata.

öSeperti halnya SIM yang bisa dilayani di mobil SIM keliling. Hal ini mobil dinas keliling sudah mulai beroperasi, diantaranya pernah beroperasi di alun-alun simpang7 Kudus dengan 2 mobil dinas, hal ini sangat memudahkan masyarakat (Wajib Pajak) dalam membayar pajaknya (Wawancara tanggal 15 Maret 2011)ö.

Dengan adanya mobil dinas keliling akan memudahkan masyarakat (Wajib Pajak) untuk membayar pajak. Masyarakat (Wajib Pajak) tidak perlu membayar secara langsung pajak di Kantor pajak karena alasan jauh dari rumah atau lain sebagainya. Hal ini dimudahkan dengan mobil dinas keliling yang sama halnya memberikan pelayanan tentang pembayaran perpajakan.

- f. Dengan mengadakan kampanye dan pembagian *souvenir* kepada masyarakat (Wajib Pajak). Seluruh petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus mengadakan kampanye di jalan raya Kudus dengan dipandu oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus. Kampanye ini bertujuan mengajak dan memberitahukan masyarakat (Wajib Pajak) tentang batas waktu penyampaian SPT Tahunan 2010 baik orang pribadi yaitu sampai tanggal 31 Maret 2011 ataupun SPT Tahunan badan yaitu sampai tanggal 30 April 2011. Pada kampanye ini baik ketua maupun seluruh petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yang melaksanakan kampanye dengan memberikan *brosur* dan *souvenir* berupa bunga. Adapun brosur ini berisi tentang SPT Tahunan, apa saja jenis SPT, bagaimana mengisi SPT PPh OP, dan bagaimana menyampaikan SPT (Dokumen pada tanggal 1 Maret 2011, Keterangan gambar kampanye terlampir pada lampiran).

g. Dengan menyediakan *drop box*. Peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak ini dengan cara menyediakan *drop box*. *Drop box* yang sudah disediakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus ini diletakkan di Bank Danamon Kudus. Dengan adanya *drop box* di Bank Danamon ini akan memudahkan masyarakat (Wajib Pajak) untuk membayar pajaknya (Dokumen tanggal 1 Maret 2011, Keterangan gambar *drop box* terlampir pada lampiran).

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat (Wajib Pajak) yaitu Ibu Heni mengatakan.

“Peranan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yang ada hubungannya dengan kesadaran masyarakat membayar pajak semua program hampir terlaksana dengan baik (wawancara tanggal 22 Maret 2011 di Tempat Pelayanan Terpadu KPPP Kudus)”. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 3.** Profil Pelayanan KPPP Kudus yang Berkaitan Dengan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak

No.	Peranan yang Dilaksanakan KPPP Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak	Realisasi
1.	Melalui penyuluhan	Terlaksana
2.	Konsultasi	Terlaksana
3.	Penyebaran informasi melalui penerbitan buku pajak	Terlaksana
4.	Melalui media massa	Terlaksana
5.	Mobil dinas keliling	Terlaksana

6.	Dengan Kampanye dan pembagian brosur dan <i>souvenir</i>	Terlaksana
7.	Dengan menyediakan <i>drop box</i>	Terlaksana

Sumber: Hasil Penelitian Pada Masyarakat (Wajib Pajak) di KPPP Kudus

Hal tersebut diperjelas oleh Joko Pratomo selaku masyarakat (wajib pajak) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus mengatakan.

“Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yang berhubungan dengan kesadaran masyarakat membayar pajak berjalan dengan baik dan lancar. Pelayanan tersebut membuat masyarakat (Wajib Pajak) tergugah hatinya, sehingga memiliki kesadaran untuk membayar pajak. Karena dengan penyuluhan, konsultasi, penyebaran informasi melalui penerbitan buku tentang pajak, diumumkan melalui media masa dan yang lebih penting pelayanan sangat dimudahkan untuk masyarakat dengan disediakan mobil dinas keliling dari kantor, dengan disediakan *drop box* untuk membantu masyarakat dalam membayar pajaknya, dan yang lebih penting lagi ada kampanye tentang pajak dengan mendapatkan *souvenir* dari KPPP Kudus berupa brosur dan bunga. Hal ini akan memudahkan masyarakat dalam membayar pajaknya” (wawancara pada tanggal 22 Maret 2011 di Tempat Pelayanan Terpadu KPPP Kudus).

### 3. Keunggulan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak

Dalam penelitian ini selanjutnya didapatkan hasil mengenai apa keunggulan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala seksi pelayanan yaitu Bapak M. Ali Widagdo mengatakan.

“Keunggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak itu ada 6 layanan unggulan yang sesuai dengan *Standart Operating Prosedure* (SOP) terdiri dari.

- a. Pendaftaran NPWP.
- b. Penguahan Usaha Kena Pajak (PKP).

- c. Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- d. Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak.
- e. Permohonan Keberatan Penetapan Pajak.
- f. Pengurangan PBB Terutangö (wawancara tanggal 15 Maret 2011).

Selain layanan unggulan diatas, Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus juga memiliki layanan unggulan yang Kantor Pelayanan Pajak lain tidak punya yaitu.

- 1) Pelayanan Pemberian NPWP sesuai dengan Standart Operating Prosedure (SOP) yang diselesaikan dalam waktu 1 hari, dalam rangka percepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dapat menyelesaikan dalam waktu 20 menit untuk satu pemohon.
- 2) Pelayanan pemberian Pengukuhan Usaha Kena Pajak (PKP) yang diselesaikan dalam waktu 3 hari, dalam rangka percepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dapat menyelesaikan dalam waktu 1 hari untuk satu pemohonö(Wawancara dengan Bapak M. Ali Widagdo tanggal 5 Agustus 2011).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama sejatinya adalah kantor yang mempunyai tugas melayani tentang penyuluhan perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pelayanan tentang pembayaran registrasi perpajakan dan sebagainya. Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus memiliki layanan unggulan, untuk lebih jelasnya mengenai layanan unggulan tersebut dibawah ini akan dijelaskan tentang layanan unggulan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu.

- 1) Pendaftaran NPWP. Pelayanan pendaftaran NPWP ini merupakan permohonan untuk menjadi Wajib Pajak sebagai identitas untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Jangka waktu penyelesaian: 1 (satu) hari kerja sejak permohonan pendaftaran NPWP diterima secara lengkap atau 1 (satu) hari kerja sejak informasi pendaftaran melalui

*System e-Registration* diterima Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus, sepanjang permohonan pendaftaran NPWP diisi secara lengkap.

- 2) Pengukuhan Usaha Kena Pajak (PKP). Permohonan menjadi Pengusaha Kena Pajak sebagai identitas dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan/atau Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM). Jangka waktu penyelesaian: 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap.
- 3) Restitusi Pajak Pertambahan Nilai. Pelayanan ini merupakan Layanan Permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran PPN. Jangka waktu penyelesaian:
  - a) Untuk Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu (WP Patuh) sesuai Pasal 17C UU KUP: 7 (tujuh) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
  - b) Untuk Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sesuai Pasal 17D UU KUP: 1 (satu) bulan sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap.
  - c) Untuk Wajib Pajak selain yang memenuhi syarat Pasal 17C dan Pasal 17D UU KUP: jangka waktu penyelesaian adalah paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal WP datang memenuhi surat panggilan dalam Rangka Pemeriksaan Kantor atau paling lama 8 (delapan) bulan sejak tanggal Surat Perintah Pemeriksaan Lapangan.

- 4) Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak. Layanan ini merupakan pelayanan penyelesaian pengembalian kelebihan pembayaran pajak kepada wajib pajak. Jangka waktu penyelesaian: 3 (tiga) minggu sejak.
  - a) permohonan WP diterima.
  - b) Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)/Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) diterbitkan.
  - c) Surat Keputusan (SK) Keberatan, SK Pembetulan, SK Pengurangan Sanksi Administrasi atau SKP Penghapusan Sanksi Administrasi, SKP Pengurangan Ketetapan Pajak atau SK Pembatalan Ketetapan Pajak, yang menyebabkan terjadinya kelebihan pembayaran pajak, diterbitkan.
  - d) Putusan Banding atau Putusan Peninjauan Kembali, yang menyebabkan terjadinya kelebihan pembayaran pajak, diterima kantor DJP (Direktorat Jenderal Pajak) yang berwenang melaksanakan Putusan Banding atau Putusan Peninjauan Kembali.
- 5) Permohonan Keberatan Penetapan Pajak. Pelayanan penyelesaian permohonan keberatan Wajib Pajak atas penetapan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas barang Mewah. Jangka waktu penyelesaian: 9 (sembilan) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima.

- 6) Pengurangan PBB terutang. Pelayanan ini merupakan pelayanan penyelesaian atas permohonan dari Wajib Pajak yang mengajukan pengurangan PBB terutang yang diproses di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus. Jangka waktu penyelesaian.
- a) KPP Pratama dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) bulan sejak permohonan pengurangan diterima.
  - b) Kantor Wilayah DJP (Direktorat Jenderal Pajak) dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan pengurangan diterima.
  - c) Kantor Pusat DJP (Direktorat Jenderal Pajak) dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) bulan sejak permohonan diterima lengkap.

Layanan unggulan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus sudah terlaksana dan berjalan dengan baik dan lancar (Wawancara dengan Bapak M. Ali Widagdo tanggal 15 Maret 2011).

Layanan unggulan tersebut sangat berkaitan dengan peran pelayanan yang dilaksanakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu penyuluhan, konsultasi, penyebaran informasi melalui penerbitan buku pajak, media massa, mobil dinas keliling, melalui *drop box*, dan kampanye dengan pembagian *brosur* dan *souvenir*. Karena dengan peranan pelayanan diatas masyarakat semakin tahu, mengerti, memahami tentang pelayanan perpajakan sehingga akan menarik masyarakat untuk menimbulkan kegairahan masyarakat membayar pajak. Selain menimbulkan kegairahan masyarakat membayar pajak juga menimbulkan kegairahan masyarakat untuk



mempergunakan layanan yang diberikan Kantor Pelayanan pajak pratama (KPPP) Kudus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak pratama (KPPP) Kudus yaitu Bapak Zaenul berkata.

Sejauh ini saya cukup mengetahui layanan unggulan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus ini, saya sering memanfaatkan dan mempergunakan pelayanan yang dilaksanakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus. Menurut pendapat saya layanan yang paling unggulan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yaitu layanan Pendaftaran NPWP, karena pendaftaran NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama hanya cukup menunggu 5 menit sudah dapat kartu NPWP. Selain itu menurut saya layanan unggulan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) sudah dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak karena didukung oleh peran pelayanan seperti penyuluhan, sehingga membuat masyarakat semakin tahu tentang pelayanan perpajakan. Sehingga saya cukup puas dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) kudus (Wawancara tanggal 22 Maret 2011).

#### **4. Faktor-faktor yang Menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Ali Widagdo (Kepala Seksi Pelayanan KPPP Kudus) mengatakan.

Kantor yang sejatinya menginginkan kelancaran dalam setiap programnya pasti memiliki beberapa hambatan, entah itu hambatan dari luar atau dari dalam. Begitu juga dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yang dikenal dengan keunggulan layanannya sempat mendapatkan penghargaan sebagai Kantor Pelayanan Pajak Pratama terbaik dalam bidang pelayanan dalam lingkungan Kanwil Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah 1 pada tahun 2009 (wawancara tanggal 15 Maret 2011).

Hambatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus ada yang berasal dari dalam (petugas kantor) dan ada yang berasal dari luar (pusat) sehingga menghambat kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus. Hambatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak antara lain.

- a. Hambatan dari dalam (petugas kantor) yaitu kurangnya tenaga *frontliner*.
- b. Hambatan dari luar (Pusat) yaitu sistem yang diberikan terlalu susah dipahami dan lama.

Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Pelayanan Pajak Pratama masih memiliki hambatan dalam melaksanakan tugasnya yaitu pelayanan terhadap masyarakat yang berkaitan dengan pajak. Hambatan itu sendiri yaitu hambatan yang berasal dari dalam yaitu dari petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama mengenai kurangnya tenaga *frontliner*. Dengan kurangnya petugas *frontliner* maka kinerja pelayanan yang ada di TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) sedikit terhambat dan kurang cepat. Selain hambatan yang berasal dari dalam (petugas kantor), hambatan juga berasal dari luar (Pusat). Hambatan yang berasal dari luar ini adalah hambatan mengenai sistem yang diberikan terlalu susah dipahami dan lama.

5. **Solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Ali Widagdo (Kepala Seksi Pelayanan) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus mengatakan.

Solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yaitu.

1. Mengenai hambatan yang berasal dari dalam (petugas kantor) yaitu kurangnya tenaga *frontliner*, solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu perlu ditambahkan tenaga *frontliner* dengan membuka lowongan tenaga kerja dibidang tenaga *frontliner* selanjutnya diseleksi tenaga *frontliner* tersebut kemudian setelah diterima sebagai tenaga *frontliner* di *training* dulu agar didapatkan tenaga *frontliner* yang professional yang bisa mewujudkan pelayanan prima.
2. Mengenai hambatan yang berasal dari luar (pusat) yaitu sistem yang diberikan terlalu sulit dan susah dipahami, solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu: (a) adanya pengenalan dan pelatihan dari kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu Bapak Heriyanto mengenai sistem yang baru dari pemerintah misalnya tentang (*self assessment*) yaitu sistem menghitung sendiri pajak dari masyarakat yang dilakukan oleh masyarakat (Wajib Pajak), (b) adanya penyuluhan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus kepada masyarakat (Wajib Pajak) mengenai sistem yang baru dari

pemerintah mengenai pembayaran pajak agar masyarakat lebih tahu dan tidak mengalami kebingungan dalam membayar pajak (Wawancara tanggal 5 agustus 2011).

## B. Pembahasan

### 1. Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak

Pelayanan hakikatnya adalah Serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitan dengan pokok usaha/kegiatan organisasi.

Hal ini dapat diperkuat lagi dari bunyi Undang-undang No.25 Tahun 2009 pasal 1 Ketentuan Umum bagian 1, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam kerangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pelayanan umum atau pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya.

- a. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Faktor keterampilan petugas.
- e. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas layanan (Moenir, 2008:88).

Kelima faktor itu masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa peralatan. Jika salah satu faktor dari lima unsur tersebut tidak ada atau sangat tidak memadai maka pelayanan akan terasa kurang bahkan jika faktor pertama yang tidak ada maka fatalah pelayanan itu. Memang diantara ke-5 faktor tersebut yang paling besar pengaruhnya ialah faktor kesadaran, kemudian ke-4 faktor yang itu mempunyai bobot pengaruh relatif yang sama besar.

Mengikuti definisi di atas tentang pelayanan publik, Pelayanan Perpajakan juga sebagai pelayanan publik. Pelayanan perpajakan dikatakan sebagai pelayanan publik karena: (1) dilaksanakan oleh instansi pemerintah, (2) bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang, dan (3) tidak berorientasi pada laba. Untuk menciptakan pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik yang berkualitas

maka hendaknya mengacu pada pelayanan prima dan kesadaran dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Kesadaran masyarakat sebagai pengguna pelayanan tercermin dari kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak perlu dilakukan langkah-langkah berikut.

- 1) Meningkatkan penyuluhan dan informasi tentang perpajakan. Penyuluhan dan pemberian informasi tersebut dapat dilakukan secara formal maupun non formal.
- 2) Menciptakan aparat pemerintah yang bersih dan berwibawa.
- 3) Melakukan pembaharuan dan perombakan pajak-pajak yang masih berbau kolonial (Tarmudi, 2001:5).

Hasil penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama menyatakan bahwa Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak menggunakan langkah-langkah meningkatkan penyuluhan dan informasi tentang perpajakan. Hal itu terlihat dari tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak yaitu mengadakan penyuluhan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak melakukan peran atau usaha yaitu mengadakan penyuluhan kepada masyarakat (Wajib Pajak) tentang perpajakan. Penyuluhan yang dilakukan Kantor Pelayanan

Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu penyuluhan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus kepada masyarakat (Wajib Pajak). Tugasnya ialah menjelaskan masalah perpajakan kepada masyarakat dengan tujuan menyadarkan masyarakat akan kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, penyuluhan pajak harus mampu meyakinkan masyarakat tentang pentingnya peranan pajak, dan perlunya masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu melalui penyuluhan yang dilaksanakan oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus beserta petugasnya yaitu dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak untuk awal tahun 2011 ini antara lain: (1) Penyuluhan yang dilakukan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus kepada siswa yang berasal dari 14 Sekolah Menengah Atas di Kabupaten Kudus yang dilakukan di Gedung Olahraga Wergu Kudus pada tanggal 1 Februari 2011. Penyuluhan itu berisi tentang materi yang masih bersifat dasar seperti apa itu pajak, tentang hak dan kewajiban wajib pajak hingga manfaat pajak. Penyuluhan itu bermaksud sebagai salah satu langkah instansinya dalam memberikan pemahaman tentang pajak kepada para siswa sebagai generasi penerus wajib pajak pada masa mendatang dan menjadi warga negara yang patuh membayar pajak dan proaktif melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak. Diharapkan setelah penyuluhan di Gedung Olahraga Wergu Kudus itu, mereka dapat menyampaikan berbagai hal tentang perpajakan kepada teman lainnya di sekolah masing-masing. Mereka katanya, juga menjadi pengingat orang

tuanya untuk mematuhi kewajiban membayar pajak. Selain itu, mereka juga mendapatkan penjelasan tentang hak menghitung sendiri, membayar sendiri, dan melaporkan sendiri kewajiban membayar pajak. Di dalam sosialisasi itu juga dijelaskan hasil pajak yang dikelola oleh KPP Kudus antara lain: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sedangkan pajak yang disetorkan melalui Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus selanjutnya dikelola oleh pusat. (2) Penyuluhan pengisian SPT Tahunan. Penyuluhan SPT Tahunan ini pernah dilaksanakan di Kantor Djarum Kudus, dengan tujuan agar masyarakat punya kesadaran akan kewajibannya untuk mengisi SPT Tahunan dari penghasilan dalam periode 1 tahun dituangkan dalam SPT Tahunan ini.

Namun, tidak hanya penyuluhan saja yang dilaksanakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus, ada peran atau langkah lain yang dilaksanakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar pajak yaitu.

- a) Mengadakan pelayanan tentang konsultasi perpajakan. Selain penyuluhan, peran yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak yaitu dengan mengadakan pelayanan tentang konsultasi perpajakan. Pelayanan ini menampung aspirasi masyarakat, melayani konsultasi yang dilayani di bagian waskon (Pengawasan dan Konsultasi) mengenai keluhan masyarakat, kebingungan masyarakat tentang pembayaran



- perpajakan agar masyarakat menjadi tahu tentang bagaimana cara pembayaran dan pelaporan pajaknya.
- b) Penyebaran Info pajak melalui penerbitan buku pajak. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPPP) Kudus disediakan macam-macam *brosur* tentang pajak, macam-macam pajak, cara membayar pajak dan buku panduan tentang hak dan kewajiban wajib pajak itu semua disediakan bagi wajib pajak untuk memudahkan bagi wajib pajak dalam memahami, menghitung dan membayar pajak.
  - c) Melalui Media masa. Media masa ini biasanya terdiri dari pamflet yang ditempel maupun yang dipasang di *baliho*, *spanduk*, *brosur-brosur* yang disediakan di TPT atau dibagikan keliling melalui mobil dinas.
  - d) Pelayanan Perpajakan melalui mobil dinas keliling. Hal ini mobil dinas keliling sudah mulai beroperasi, diantaranya pernah beroperasi di alun-alun simpang 7 Kudus dengan 2 mobil dinas keliling. Dengan adanya mobil dinas keliling akan memudahkan masyarakat (Wajib Pajak) untuk membayar pajak. Masyarakat (Wajib Pajak) tidak perlu susah-susah membayar pajak di Kantor pajak karena alasan jauh dari rumah atau lain sebagainya. Hal ini dimudahkan dengan mobil dinas keliling yang sama halnya memberikan pelayanan tentang pembayaran perpajakan.
  - e) Dengan mengadakan kampanye dan pembagian souvenir kepada masyarakat (Wajib Pajak). Seluruh petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPPP) Kudus mengadakan kampanye di jalan raya Kudus

dengan. Kampanye ini bertujuan mengajak dan memberitahukan masyarakat (Wajib Pajak) tentang batas waktu penyampaian SPT Tahunan 2010 baik orang pribadi yaitu sampai tanggal 31 Maret 2011 ataupun SPT Tahunan badan yaitu sampai tanggal 30 April 2011. Pada kampanye ini baik ketua maupun seluruh petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yang melaksanakan kampanye dengan memberikan brosur dan *souvenir* berupa bunga. Adapun brosur ini berisi tentang SPT Tahunan, apa saja jenis SPT, bagaimana mengisi SPT PPh OP, dan bagaimana menyampaikan SPT (Dokumen pada tanggal 1 Maret 2011, Keterangan gambar kampanye terlampir pada lampiran).

- f) Dengan menyediakan *drop box*. Peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak ini dengan cara menyediakan *drop box*. *Drop box* yang sudah disediakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus ini diletakkan di Bank Danamon Kudus. Dengan adanya *drop box* di Bank Danamon ini akan memudahkan masyarakat (Wajib Pajak) untuk membayar pajaknya.

## **2. Keunggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak**

Dalam pelayanan umum terdapat faktor pendukung yang penting, diantaranya.

- a. Faktor Kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.

- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
- e. Faktor keterampilan petugas.
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan (Moenir: 2008:88)

Keenam faktor tersebut sangat erat kaitannya dengan layanan unggulan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yaitu.

- 1) Pendaftaran NPWP.
- 2) Pengukuhan Usaha Kena Pajak.
- 3) Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- 4) Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak.
- 5) Permohonan Keberatan Penetapan Pajak.
- 6) Pengurangan PBB terutang.

Selain layanan unggulan diatas, Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus juga memiliki layanan unggulan yang Kantor Pelayanan Pajak lain tidak punya yaitu.

- a) Pelayanan Pemberian NPWP sesuai dengan Standart Operating Prosedure (SOP) yang diselesaikan dalam waktu 1 hari, dalam rangka percepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dapat menyelesaikan dalam waktu 20 menit untuk satu pemohon.

- b) Pelayanan pemberian Pengukuhan Usaha Kena Pajak (PKP) yang diselesaikan dalam waktu 3 hari, dalam rangka persepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPPP) Kudus dapat menyelesaikan dalam waktu 1 hari untuk satu pemohon.

Layanan unggulan di Kantor Pelayanan Pajak pratama (KPPPP) Kudus dapat berjalan dengan lancar karena keenam faktor pendukung dalam pelayanan umum tersebut. Apabila keenam faktor tersebut terpenuhi maka layanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPPP) Kudus akan semakin unggul.

### **3. Faktor-Faktor yang Menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPPP) Kudus dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak**

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain.

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkat petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

- c. Kurang aksesibel. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan yang terkait.
- e. Birokratis Pelayanan pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat pengguna layanan. Akibatnya pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan (Arif, 2010:18).

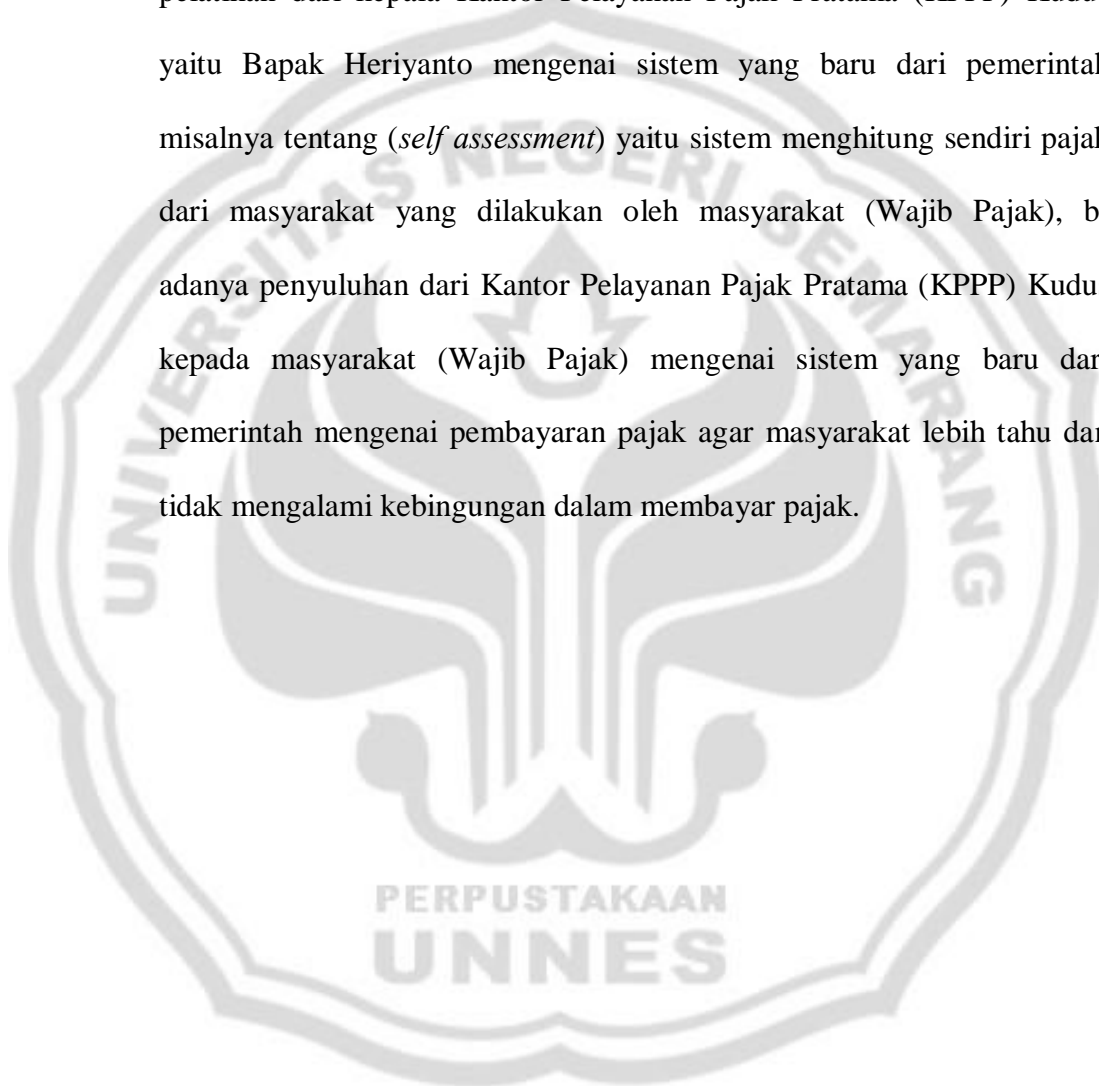
Berdasarkan hasil penelitian Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus apabila dilihat dari pola penyelenggaraannya memiliki hambatan yang terletak pada. (1) Kurang Responsif, yaitu pada petugas pelayanan (*frontliner*), dan (2) Birokratis Pelayanan, pada umumnya dilakukan melalui

proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang susah dipahami dan lama. Berkaitan dengan hambatan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yang berasal dari pola penyelenggaraannya, hambatan Kantor Pelayanan Pajak pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yaitu. (a) hambatan dari dalam (petugas kantor) yaitu kurangnya tenaga *frontliner*, dan (b) hambatan dari luar kantor (pusat) yaitu sistem yang diberikan terlalu susah dipahami dan lama.

Mengenai hambatan yang dialami Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak, solusi yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yaitu.

1. Mengenai hambatan yang berasal dari dalam (petugas kantor) yaitu kurangnya tenaga *frontliner*, solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu perlu ditambahkan tenaga *frontliner* dengan membuka lowongan tenaga kerja dibidang tenaga *frontliner* selanjutnya diseleksi tenaga *frontliner* tersebut kemudian setelah diterima sebagai tenaga *frontliner* di *training* dulu agar didapatkan tenaga *frontliner* yang professional yang bisa mewujudkan pelayanan prima.

2. Mengenai hambatan yang berasal dari luar (pusat) yaitu sistem yang diberikan terlalu sulit dan susah dipahami, solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu: a) adanya pengenalan dan pelatihan dari kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu Bapak Heriyanto mengenai sistem yang baru dari pemerintah misalnya tentang (*self assessment*) yaitu sistem menghitung sendiri pajak dari masyarakat yang dilakukan oleh masyarakat (Wajib Pajak), b) adanya penyuluhan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus kepada masyarakat (Wajib Pajak) mengenai sistem yang baru dari pemerintah mengenai pembayaran pajak agar masyarakat lebih tahu dan tidak mengalami kebingungan dalam membayar pajak.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian di atas mengenai Peranan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak memiliki beberapa peranan atau usaha antara lain: mengadakan penyuluhan, mengadakan pelayanan tentang konsultasi pajak, penyebaran info tentang pajak dan penerbitan buku pajak, melalui media masa, melalui mobil dinas keliling, melalui kampanye dengan pembagian *brosur* dan *souvenir* kepada masyarakat (Wajib Pajak), dan menyediakan *drop box*.
2. Kantor pelayanan Pajak Pratama dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak memiliki layanan unggulan antara lain: Pendaftaran NPWP, Pengukuhan Usaha Kena Pajak (PKP), Restitusi Pajak Pertambahan Nilai, Penerbitan surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak, Permohonan Keberatan Penetapan Pajak, Pengurangan PBB terutang, dan layanan unggulan yang Kantor Pelayanan Pajak lain tidak punya yaitu: (a) pelayanan Pemberian NPWP sesuai dengan Standart Operating Prosedure (SOP) yang diselesaikan dalam waktu 1 hari, dalam rangka percepatan pelayanan Kantor Pelayanan



Pajak Pratama (KPPP) Kudus dapat menyelesaikan dalam waktu 20 menit untuk satu pemohon, (b) pelayanan pemberian Pengukuhan Usaha Kena Pajak (PKP) yang diselesaikan dalam waktu 3 hari, dalam rangka persepatan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dapat menyelesaikan dalam waktu 1 hari untuk satu pemohon.

3. Faktor-faktor yang menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak diantaranya: (a) Faktor yang berasal dari dalam (petugas kantor). faktor ini yaitu kurangnya tenaga *frontliner*, (b) Faktor yang berasal dari luar (Pusat). Faktor ini yaitu sistem yang diberikan terlalu susah dipahami dan lama.
4. solusi yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus untuk menghadapi hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak yaitu: (a) mengenai hambatan yang berasal dari dalam (petugas kantor) yaitu kurangnya tenaga *frontliner*, solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu perlu ditambahkan tenaga *frontliner* dengan membuka lowongan tenaga kerja dibidang tenaga *frontliner* selanjutnya diseleksi tenaga *frontliner* tersebut kemudian setelah diterima sebagai tenaga *frontliner* di *training* dulu agar didapatkan tenaga *frontliner* yang professional yang bisa mewujudkan pelayanan prima, (b) mengenai hambatan yang berasal dari luar (pusat) yaitu sistem yang diberikan terlalu sulit dan susah dipahami, solusi yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu: (1) adanya pengenalan dan pelatihan dari

kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus yaitu Bapak Heriyanto mengenai sistem yang baru dari pemerintah misalnya tentang (*self assessment*) yaitu sistem menghitung sendiri pajak dari masyarakat yang dilakukan oleh masyarakat (Wajib Pajak), (2) adanya penyuluhan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus kepada masyarakat (Wajib Pajak) mengenai sistem yang baru dari pemerintah mengenai pembayaran pajak agar masyarakat lebih tahu dan tidak mengalami kebingungan dalam membayar pajak.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah.

1. Kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus, peran atau usaha dalam meningkatkan kesadaran masyarakat yang sudah ada tetap dilaksanakan dan ditambah usaha yang baru seperti mengadakan program *“mengisi bareng Surat Pemberitahuan (SPT)”* untuk membantu para wajib pajak yang belum mengerti cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.
2. Keunggulan yang dimiliki Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak harus tetap dijaga dan ditambah layanan yang unggul lagi seperti *“memberikan pelayanan penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan di masyarakat (Wajib Pajak) bekerja (jemput bola)”* agar layanan unggulan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama semakin bertambah.

3. Kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama petugas *frontliner* sebagai citra KPPP Kudus perlu ditambah dan *ditraining* lagi untuk mewujudkan pelayanan prima.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Saiful. 2010. *Menuju Pelayanan Prima (Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas pelayanan Publik)*. Malang: Program Sekolah Demokrasi dengan Avveroes Press.
- Budiman. 1996. *Perpajakan Indonesia*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Depkeu RI DJP. 2008. *Buku Panduan Hak dan Kewajiban*. Jakarta.
- Depkeu RI DJP. 1992. *Panduan Materi Penunjang Penyuluhan Perpajakan*. \_\_\_\_: Pusat Penyuluhan Perpajakan Direktorat Jendral Pajak.
- Ilyas, Wirawan B & Richard Burton. 2008. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- . 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kirom, Bahrul. 2010. *Mengukur Kinerja pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Miles, Matthew B & A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prawiro, Radius, dkk. 1988. *Prospek dan Faktor Penentu Reformasi Perpajakan*. Jakarta: Yayasan Bina Pembangunan.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2008. *Reformasi pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suandy, Erly. 2000. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tarmudi, Tarsis. 2001. *Memahami Pajak dan Perpajakan*. Semarang: UNNES Semarang.
- . Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN



**INSTRUMEN PENELITIAN**  
**PERAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA (KPPP) KUDUS**  
**DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT MEMBAYAR**  
**PAJAK**

---

**IDENTITAS INFORMAN (Kepala KPPP Kudus)**

Nama :  
NIP :  
Alamat :  
Hari/Tanggal :  
No.HP :

**RUMUSAN MASALAH 1 :** Bagaimana peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak.

**DAFTAR PERTANYAAN**

1. Apakah yang menjadi tugas pokok KPPP Kudus?  
.....
2. Bagaimana cara KPPP Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?
  - a. Apakah dengan sosialisasi melalui penyuluhan langsung? Jelaskan  
.....
  - b. Apakah dengan melalui mobil dinas keliling? Jelaskan?  
.....
  - c. Apakah dengan penyebaran informasi perpajakan dan penerbitan buku pajak tentang hambatan yang timbul dalam meningkatkan kesadaran membayar pajak? Jelaskan?  
.....

Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

d. Apakah melalui media massa? Jelaskan?

.....

e. Apakah melalui pelayanan tentang konsultasi perpajakan? Jelaskan?

.....

f. Apakah dengan cara yang lain? Sebutkan?

.....

3. Bagaimana kriteria tercapainya kesadaran masyarakat membayar pajak ?

.....

4. Indikator apa yang menunjukkan keberhasilan tujuan KPPP Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?

.....

**RUMUSAN MASALAH 2** : Apa keunggulan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?

**DAFTAR PERTANYAAN**

1. Bagaimanakah keunggulan layanan dari KPPP Kudus, apabila ditinjau dari

a. Pendaftaran NPWP

.....

b. Pengukuhan usaha kena pajak ( PKP)

.....

c. Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

.....

d. Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak?

.....

e. Permohonan Keberatan Penetapan Pajak?

.....

f. Pengurangan PBB terutang?

.....

**RUMUSAN MASALAH 3** : Faktor-Faktor apa yang menghambat Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?

**DAFTAR PERTANYAAN**

1. Adakah faktor penghambat dari KPPP Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?
  - a. Apakah faktor itu berasal dari masyarakat? Jelaskan  
.....
  - b. Atau berasal dari KPPP itu sendiri? Jelaskan  
.....
2. Apakah KPPP Kudus berhasil mengatasi persoalan atau hambatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?  
.....

**TERIMAKASIH**



**IDENTITAS INFORMAN (Kepala Seksi Pelayanan)**

Nama :  
 NIP :  
 Alamat :  
 Hari/Tanggal :  
 No.HP :

**RUMUSAN MASALAH 1:** Bagaimana peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?

**DAFTAR PERTANYAAN:**

1. Pelayanan apa saja yang dilaksanakan KPPP Kudus yang berkaitan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak? Sebutkan dan Jelaskan?

a.

í .

b.

í .

c.

.....

d.

.....

2. Adakah pelayanan KPPP Kudus yang gagal dilaksanakan?

.....

3. Apakah semua pelayanan dari KPPP Kudus terlaksana?

.....

**RUMUSAN MASALAH 2:** Apa keunggulan dari Kantor pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?

**DAFTAR PERTANYAAN**

1. Bagaimanakah keunggulan layanan dari KPPP Kudus, apabila ditinjau dari
  - a. Pendaftaran NPWP  
.....
  - b. Pengukuhan usaha kena pajak ( PKP)  
.....
  - c. Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN)  
.....
  - d. Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak?  
.....
  - e. Permohonan Keberatan Penetapan Pajak?  
.....
  - f. Pengurangan PBB terutang?  
.....
2. Selain 6 layanan unggulan dari KPPP Kudus diatas, adakah layanan lain yang lebih menonjol dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?  
.....
3. Apakah layanan tersebut benar-benar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?  
.....

**RUMUSAN MASALAH 3:** Faktor-faktor apa yang menghambat Kantor pelayanan pajak Pratama (KPPP) Jepara dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?

**DAFTAR PERTANYAAN**

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

1. Adakah faktor penghambat yang dihadapi KPPP Kudus dalam pelaksanaan pelayanan?

.....

2. Pelayanan apa yang mengalami hambatan dalam pelaksanaannya?

.....

3. Apa bentuk hambatan tersebut?

.....

4. Bagaimana solusi untuk menghadapi hambatan tersebut?

.....

5. Adakah hambatan yang berasal dari dalam KPPP Kudus itu sendiri?

.....

6. Adakah hambatan yang berasal dari masyarakat?

.....

7. Jika hambatan pelayanan datang dari masyarakatnya, lalu bagaimana tindak lanjut dari pihak KPPP Kudus?

.....

**TERIMAKASIH**

PERPUSTAKAAN  
**UNNES**



Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

3. Menurut pendapat anda apakah pegawai KPPP Kudus disiplin dalam melaksanakan tugasnya yaitu sebagai pemberi pelayanan pajak?

í í

**RUMUSAN MASALAH 2:** Apa keunggulan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?

**DAFTAR PERTANYAAN**

1. Apakah anda mengetahui layanan unggulan dari KPPP Kudus?  
.....
2. Menurut pendapat anda apakah layanan unggulan dari KPPP Kudus dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?  
.....
3. Anda sebagai wajib pajak apakah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPPP Kudus?  
.....
4. Menurut pendapat anda mana layanan yang paling unggul di KPPP Kudus?  
.....
5. Menurut pendapat anda apakah sejauh ini layanan unggulan di KPPP Kudus sudah berjalan dengan baik?  
.....

**RUMUSAN MASALAH 3:** Faktor-faktor apa yang menghambat KPPP Kudus dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak?

**DAFTAR PERTANYAAN**

1. Menurut pendapat anda apakah pelayanan KPPP Kudus ada yang mengalami hambatan?  
.....
2. Kalau ada pelayanan apa yang mengalami hambatan?  
.....

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

3. Menurut pendapat anda apakah KPPP Kudus sudah berhasil mengatasi hambatan dalam pelayanan tersebut?

.....

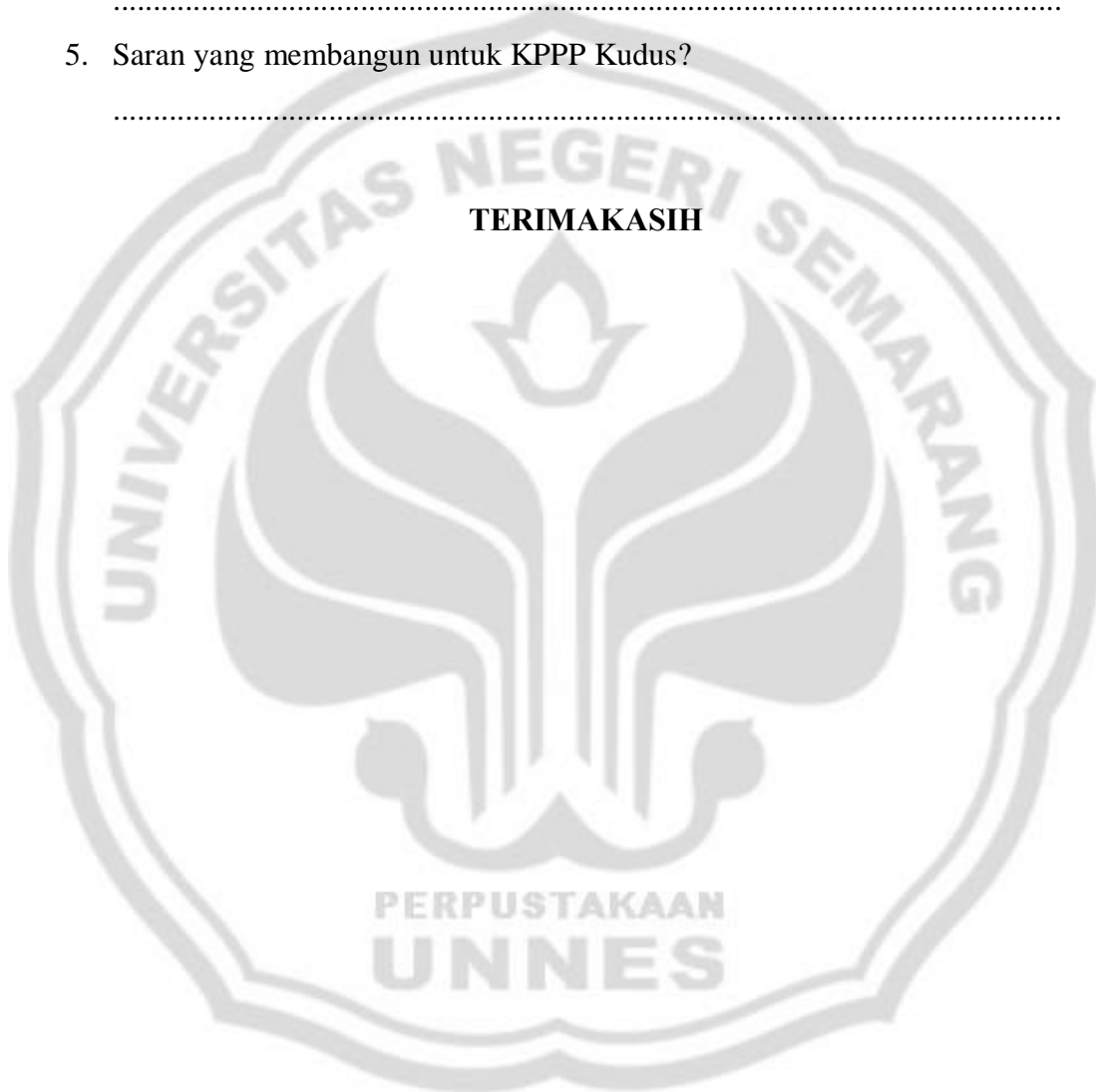
4. Apakah anda mempunyai kritik terhadap KPPP Kudus?

.....

5. Saran yang membangun untuk KPPP Kudus?

.....

**TERIMAKASIH**

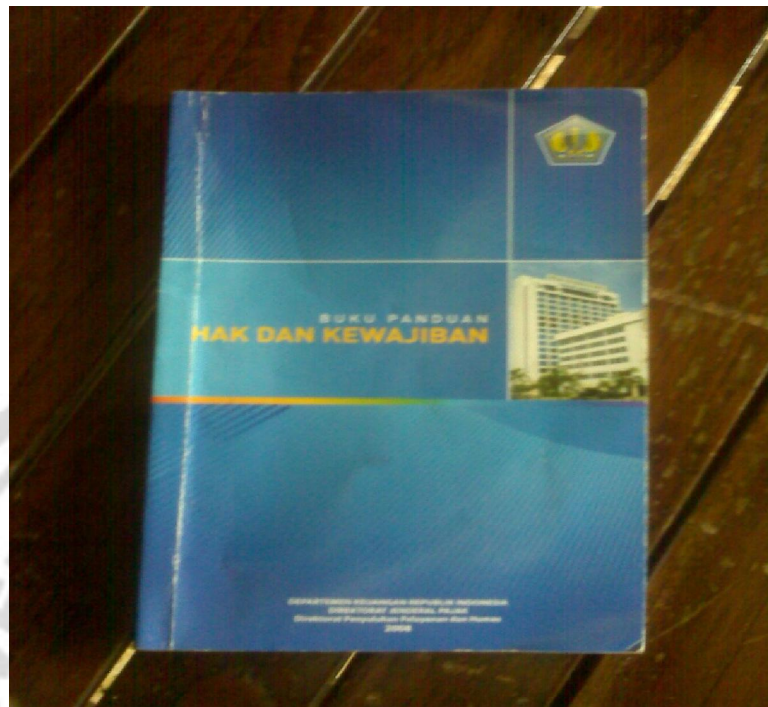




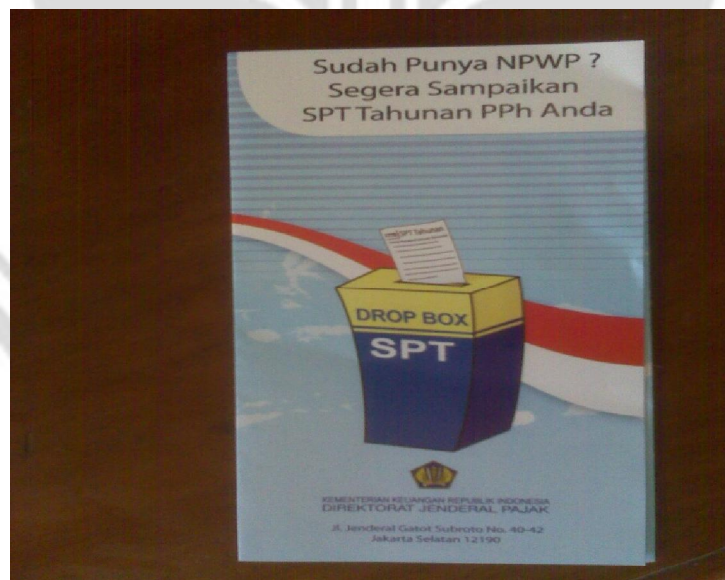
Bagian Depan KPPPP Kudus



Wawancara dengan Bapak M. Ali Widagdo  
Kepala Seksi Pelayanan KPPPP Kudus



Buku yang disediakan TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) KPPP Kudus



Brosur yang Dibagikan pada saat Kampanye oleh Petugas KPPP Kudus





Spanduk Mengenai Batas Waktu Penyampaian SPT



Kegiatan Kampanye yang Dilakukan Kepala KPPP Kudus beserta Petugas Kantor dengan Membagikan Brosur dan Souvenir (Bunga)



Drop Box yang di Sediakan di Bank oleh KPPP Kudus sebagai Tempat Pembayaran Pajak

