

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya, berdasarkan undang-undang yang berlaku di mana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada si pembayar pajak. Pada umumnya pendapatan negara merupakan sumber utama belanja negara di samping komponen pembiayaan APBN yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak.

Pajak merupakan sumber pendapatan utama sebuah negara. Oleh karena itu, pajak merupakan isu strategi yang selalu menjadi pantauan masyarakat, sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Penduduk Indonesia sebesar 260 juta jiwa merupakan potensi pajak yang berlimpah. Namun ironisnya, dari 60 juta orang pribadi yang seharusnya membayar pajak atau yang mempunyai penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), hanya 20 juta orang yang mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak dan hanya 8,8 juta orang yang membayar pajaknya/melapor Surat Pemberitahuan Terhutang (SPT) Pajak. Sementara badan usaha yang terdaftar sebanyak 5 juta, yang mau mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 1,9 juta dan yang membayar pajak/melapor Surat Pemberitahuan Terhutang (SPT) Pajak Penghasilannya hanya 520 ribu badan usaha (Surya, 2013).

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak, salah satunya melalui reformasi administrasi perpajakan. Hal ini sudah dilakukan sejak tahun 1983 dengan perubahan sistem perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Reformasi administrasi perpajakan lebih banyak diartikan sebagai kebutuhan akan regulasi perpajakan yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan tarif pajak progresif, tetapi tidak tampak adanya upaya perubahan jaminan manfaat bagi wajib pajak dari pembayaran pajaknya. Ketiadaan jaminan ini menyebabkan kurang terjadinya perubahan kesadaran membayar pajak dan juga menambah persepsi negatif masyarakat tentang pajak. Dikhawatirkan pajak akan dijadikan alat pembayaran hutang luar negeri Indonesia, sehingga mempengaruhi pengadaan fasilitas publik, seperti: sarana pendidikan, sarana kesehatan dan sarana transportasi.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam meningkatkan penerimaan pajak. Seperti yang dinyatakan oleh Summers et al. dalam Nasucha (2004:8), bahwa dalam *self assessment system*, aktivitas utama administrasi perpajakan adalah untuk mengawasi kepatuhan dan meyakinkan bahwa wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam hal pendaftaran wajib pajak, penilaian, menjalankan prosedur pemungutan, pelaporan dan pembayaran dengan tidak melakukan penghindaran dan penggelapan pajak.

Gunadi dalam Rahman (2010:210) menyatakan bahwa reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak berupa regulasi atau peraturan perpajakan seperti undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan memiliki beberapa

tujuan. Pertama, memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat dapat diketahui. Ketiga, memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak

Menurut Khairani (2013), reformasi administrasi perpajakan memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta meningkatkan profesionalisme aparatur pajak. Administrasi perpajakan harus sebagai *service point* yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus pusat informasi perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan suatu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang perpajakan. Sesuai dengan PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 206.2/PMK.01/2014 , KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik (*excellent service oriented*) kepada wajib pajak sekaligus melakukan pengawasan dan penegakan hukum atas kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Upaya tersebut

dilakukan secara konseptual dengan menggunakan teknologi informasi, sarana pendukung yang mutakhir dan sumber daya manusia yang handal.

Reformasi administrasi perpajakan dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi yang pelaksanaannya melibatkan struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi. Namun dalam kenyataannya masih dapat kelemahan dalam sistem administrasi perpajakan Indonesia, dengan adanya keluhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan perpajakan yang berkaitan dengan kerumitan sistem dan prosedur.

Dengan pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Menurut Zeithmal dan Bitner (2006), untuk mengukur kualitas jasa pelayanan sedikitnya terdapat 5 dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari jasa pelayanan dalam pelayanan prima perpajakan, yaitu: *Reliability* atau kehandalan, *Responsiveness* atau daya tanggap, *Assurance* atau jaminan, *Empathy* atau empati, dan *Tangibles* atau bukti langsung.

Pelayanan yang baik yang dilakukan akan mendorong tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya karena saat ini kepatuhan masyarakat dirasa masih kurang. Berdasarkan hitung-hitungan Ditjen Pajak, rasio penyampaian SPT Tahunan pada tahun lalu, baru sebesar 61,7% atau hanya sekitar 11,3 juta WP dari 18,34 juta Wajib Pajak terdaftar. Hal ini salah satu yang menjadi dasar pemerintah membuat kebijakan kongkrit khususnya peningkatan kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahannya adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang yang meliputi realibility (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati), dan tangible (berwujud) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Apakah kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang yang meliputi 5 (lima) dimensi tersebut secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang yang meliputi realibility (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati), dan tangible (berwujud) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang yang meliputi 5 (lima) dimensi tersebut secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, diharapkan dapat menambah wawasan penulis mengenai hal kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.
2. Bagi pihak-pihak terkait, seperti; Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan pemerintah Kota Padang, diharapkan nantinya dapat digunakan sebagai masukan bagi aparat pemungut pajak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap wajib pajak.
3. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dan penyusunan skripsi ini dibagi atas 5 (lima) bab, masing-masing bab terbagi atas subbab sesuai dengan kebutuhan pembahasan. Secara garis besarnya, masing-masing bab akan membahas hal sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan tentang tinjauan umum tentang pajak, pemahaman tentang kualitas pelayanan dan kepatuhan, wajib pajak, hubungan kualitas pelayanan dengan kepatuhan

wajib pajak, review penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis, dan kerangka konseptual.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, populasi, sampel dan metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, identifikasi dan pengukuran variabel, instrument penelitian, metode analisis data dan hipotesis penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan deskriptif obyek penelitian dan analisis dari penelitian yang hasilnya penulis sajikan untuk mengambil kesimpulan dari penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi penjelasan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian ini bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

