

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang No. 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutama oleh 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.

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Banyak negara di masa krisis global menjadikan pajak sebagai instrumen ekonomi yang memberikan kehidupan bagi berlangsungnya pembangunan yang berkesinambungan (Mutia, 2014).

Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) mencatat penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Pada 2014, proporsi penerimaan pajak dalam pendapatan Negara adalah 76,20%, sementara proporsi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) adalah 23,66%. Selama 2007-2014, proporsi penerimaan pajak juga cenderung meningkat dari 69,37% pada 2007 menjadi 76,20% pada 2014 (Hussein, 2015). Semakin besarnya pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara menuntut peningkatan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak. Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu instansi pemerintah yang

secara struktural berada di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Widjaya, 2011).

Penyelenggara pajak diharapkan segera melakukan perbaikan dan menata penyelenggaraan pajak secara komprehensif dan dapat dipahami Wajib Pajak dan masyarakat, karena sistem pajak di Indonesia saat ini sarat dengan masalah. Hal ini berdasarkan hasil sebuah penelitian yang dilaksanakan *Indonesian Tax Care* (INTAC) yang didukung Yayasan Tifa. Dari penelitian itu disebutkan, jika perbaikan itu dilaksanakan maka kemandirian bangsa dapat tercapai. Selain itu juga disebutkan bahwa kebijakan pajak selama ini kurang memiliki perencanaan yang matang (Yayasan Tifa, 2014). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat jumlah Wajib Pajak di Indonesia pada agustus 2014 sebanyak 60 juta individu dan 5 juta badan usaha. Namun dari jumlah tersebut, hanya 23 juta Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan 550.000 badan usaha yang taat membayar pajak (Supriadi, 2014).

Dalam usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak, antara lain fiskus melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi penerimaan pajak. Ekstensifikasi ditempuh dengan meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang aktif. Sedangkan, intensifikasi dapat ditempuh melalui meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak; pembinaan kualitas aparatur perpajakan; pelayanan prima terhadap Wajib Pajak; pembinaan kepada para Wajib Pajak; pengawasan administratif, pemeriksaan, penyidikan, penagihan pasif dan aktif serta penegakan hukum (Lainutu, 2013).

Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat (Wajib Pajak) untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengingat reformasi pajak yang telah dilaksanakan

Direktorat Jendral Pajak (DJP) masih belum memberikan hasil yang signifikan, maka kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak Badan (Ihsan, 2013).

Supadmi (2009) menyatakan salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Rahayu dalam Mandagi dkk (2014), menyatakan pemeriksaan dan penyelidikan pajak merupakan salah satu upaya pemerintah untuk membentuk perilaku kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi maupun suatu badan usaha. Suhendra (2010) mengatakan tujuan utama dari dilaksanakannya pemeriksaan pajak adalah menumbuhkan perilaku kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (*tax compliance*) yaitu dengan jalan penegakkan hukum (*law enforcement*) sehingga akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang akan masuk dalam kas negara. Dengan demikian, pemeriksaan pajak merupakan pagar penjaga agar Wajib Pajak tetap mematuhi kewajibannya.

Dewi dan Supadmi (2014), menyatakan pemeriksaan pajak saat ini cenderung dilakukan oleh fiskus yang memang khusus melayani pemeriksaan pajak kepada Wajib Pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan yang

paling sering dilakukan pemeriksaan pajak adalah Wajib Pajak Badan karena penerimaan PPh Badan dinilai lebih besar dibandingkan dengan PPh lainnya.

Hasil penelitian Ihsan (2014) membuktikan bahwa pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Mandagi dkk (2014) dalam penelitiannya diketahui bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Dewi dan Supadmi (2014) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Anggadini & Susilawati (2014) menyatakan dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak secara parsial memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada 5 Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah Jawa Barat I).

Masalah perpajakan di Indonesia saat ini sangat menarik untuk dibahas karena pada dasarnya kelangsungan pembangunan bangsa ini berkaitan dengan penerimaan negara yang bersumber dari Wajib Pajak. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung”**

1.2 Identifikasi Masalah

- 1) Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
- 2) Apakah kualitas pemeriksaan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
- 3) Apakah kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Untuk mengetahui apakah pemeriksaan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- 3) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Pemerintah Khususnya Kantor Pelayanan Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan umpan balik untuk Pemerintah dan Kantor Pelayanan Pajak itu sendiri. Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak.

2) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk melihat keadaan yang sebenarnya, sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai pengalaman bagi peneliti sendiri sehingga dapat mengembangkan penelitian ini di kemudian hari.

3) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat untuk memperluas wawasan, sebagai acuan maupun referensi dalam penelitian selanjutnya, dan juga penelitian ini dapat menjadi masukan bagi yang membutuhkan.

