

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan selama ini, bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materil dan spiritual. Untuk merealisasikan tujuan tersebut diperlukan anggaran pembangunan yang cukup besar. Salah satu usaha untuk mewujudkan peningkatan penerimaan untuk pembangunan tersebut adalah dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri, yaitu pajak (Mulyo Agung, 2007). Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani dalam Diana sari (2013:34) dalam buku “Konsep Dasar Perpajakan”, pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum berhubungan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Taraf hidup masyarakat akan meningkat diperlukan anggaran yang selalu meningkat pula. Hal ini dapat dilihat dari besarnya anggaran pemerintah Indonesia untuk tahun 2014, belanja Negara dalam APBN 2014 sebesar Rp1.072,4 Triliun meningkat dari tahun 2013 yang hanya sebesar Rp995,2 Triliun. Sedangkan tahun 2015 APBN dianggarkan sebesar Rp1,294,3 Triliun. (pajak.go.id)

Peran masyarakat wajib pajak daalam memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan ketentuan perpajakan yang diharapkan, sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan strategi dalam peningkatan

penerimaan pajak (Ikhsan Budi R., 2007) dalam jurnal “Kajian Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak”.

Pajak negara akan meningkat jika tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak tinggi, artinya jika semua wajib pajak yang ada memiliki kepatuhan dalam membayar pajak dapat tercapai (Tryanan A. M. Triaada, 2013) dalam jurnal “Kesadaran Perpajakan, Sanksi Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di kabupaten Minahas.

Kepatuhan wajib pajak menurut keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, yaitu suatu tindakan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku disuatu negara. Kepatuhan wajib pajak juga dapat didefinisikan sebagai kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), kepatuhan dalam menghitung dan memperhitungkan besarnya pajak yang terhutang, serta membayar kewajiban perpajakan (Tri Yulia Febrianti, 2014) dalam jurnal “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting diseluruh dunia, baik bagi negara maju maupun negara berkembang, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyeludupan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan negara yang akan berkurang (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140) dalam buku “Perpajakan Teori dan teknik Perhitungan”. Dengan adanya fenomena tersebut tentunya hal ini merupakan fakta bahwa masih

rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang menjadi salah satu faktor penerimaan negara.

Untuk mendorong peningkatan penerimaan negara melalui sektor pajak, dibutuhkan partisipasi aktif dari wajib pajak untuk memenuhi segala kewajiban perpajakan dengan baik. Artinya peningkatan penerimaan pajak Negara ditentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak (Diana sari, 2013:7) dalam buku “Konsep Dasar Perpajakan”. Salah satu upaya meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan dibutuhkan upaya-upaya nyata salah satu hal yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus.

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112) dalam buku “Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal”, kualitas pelayanan adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat.

Akan tetapi pada faktanya menurut Sافرzi Fitra (2010) banyak keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas atau pengenaan pajaknya kurang adil dan kurang mencerminkan ketentuan dalam undang-undang. Peraturan pelaksanaan yang dibuat sendiri oleh Dirjen Pajak, cenderung memihak pada kemudahan fiskus dalam memehuni tugasnya, dan juga pelayanan kantor pajak yang dianggap mengecewakan dan terdapat ketidakpuasan dalam masyarakat sehingga masyarakat enggan untuk menyampaikan kewajiban perpajakan.

Menurut Suratno (2008) ada beberapa pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak yang dapat membuat wajib pajak tidak puas akan pelayanan yang diberikan, yaitu petugas lambat dalam mengerjakan tugas, petugas yang tidak ramah, petugas yang berbelit-belit sehingga bias membingungkan Wajib Pajak. Kantor dan layanan yang kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai, dan lain sebagainya yang menimbulkan adanya keluhan, complain dan enggan mereka menyelesaikan urusan kewajiban perpajakan.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Keramahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut.

Oleh karena itu, Direktur Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Indra Pahala dkk, 2013).

Wajib pajak yang sudah memenuhi aturan perpajakan pun masih bias keliru dan sering salah persepsi karena tidak mengikuti peraturan (Irwansyah Lubis, 2010), apalagi jika wajib pajak tidak memahami pasti timbul permasalahan yang membebani wajib pajak, masih banyak wajib pajak yang dibebani dengan sanksi

perpajakan yang justru lebih memberatkan seperti bunga, denda, dan kenaikan . wajib pajak seharusnya berupaya memahami keseluruhan undang-undang perpajakan dengan baik dan benar, termasuk dalam hal kewajiban menyelenggarakan pembukuan, pencatatan, kewajiban menyetor dan melaporkan pajak terutang (Irwansyah Lubis, 2010).

Namun selain adanya sanksi, Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dipengaruhi oleh banyak faktor, di antaranya pengetahuan tentang pajak dan persepsi terhadap petugas pajak. Hal ini dibuktikan menurut Bambang (2015) bahwa telah memerinci dari 250 juta penduduk Indonesia, hanya 27 juta yang memiliki nomor pokok wajib pajak, lalu dari jumlah tersebut hanya 10 juta individu yang melaporkan pemberitahuan (SPT) pajak. Dari 10 juta orang yang melaporkan SPT pajak, hanya 900.000 wajib pajak yang sadar membayar PPH orang pribadi .dari 45 juta pekerja penerima upah di Inonesia, belum seluruhnya memiliki kesadaran membayar pajak. menurut Bambang (2015) juga menilai bahwa tidak semua wajib pajak pribadi penerima upah yang memiliki satu sumber pendapatan, atau memiliki pekerja sampingan, (www.tempo.com). Jadi dapat disimpulkan kesadaran wajib pajak pun perlu ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan melaksanakan kewajiban perpajakan (Danny Darussala, 2008). Masyarakat belum merasakan akan pelayanan yang baik yang diberikan aparat pemerintah, dimana harus mendapat perhatian sehingga kesadaran wajib pajak tumbuh subur karena masyarakat benar-benar merasakan manfaat pajak (Danny Darusalam, 2008).

Dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang"** .

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini menggunakan variabel terikat kepatuhan pajak dan variabel bebas yang digunakan adalah wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan fiskus KPP Pratama Soreang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Soreang adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai:

1. Kualitas pelayanan fiskus pada KPP Pratama Soreang.
2. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Soreang.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Penulis, agar dapat memberikan ilmu mengenai pengetahuan tentang tingkat kesadaran wajib pajak dalam hal kewajiban membayar pajak orang pribadi.
2. KPP Pratama Soreang, untuk memberikan informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan dan dapat sebagai bahan masukan informasi kepada para pegawai Kantor Pelayanan Pajak untuk dijadikan panduan mengenai kemauan dan kesadaran wajib pajak.

Pembaca, agar memberikan informasi bagi pembaca tentang pengaruh pelayanan kualitas fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

