

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagaimana yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, pemerintah berkewajiban untuk memajukan kesejahteraan umum. Salah satu upaya perwujudannya melalui pembangunan nasional. Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Pembiayaan pembangunan dapat berupa penggalan sumber dana yang berasal dari dalam negeri, salah satunya berupa penerimaan dari pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama (Waluyo, 2011:2).

Sumber pendanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) terbesar berasal dari pajak. Menurut Prof.Dr.P.J.A Andriani (Waluyo, 2011:2), pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang 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 berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 28 tahun 2007 (KUP), bahwa pajak adalah kontribusi Wajib Pajak 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. Dari pengertian pajak tersebut dapat dirinci menjadi beberapa komponen kata seperti berikut ini: kontribusi Wajib pajak kepada negara, terutang oleh Orang Pribadi atau badan, memaksa berdasarkan undang-undang, tidak mendapatkan imbalan langsung, dan untuk kemakmuran negara (Muljono, 2010:2) .

**Tabel I**  
**Penerimaan Negara Tahun 2009-2012**  
**(dalam miliar rupiah)**

Tahun	Penerimaan Perpajakan		Penerimaan Negara bukan Pajak			
	Pajak Dalam Negeri	Pajak Perdagangan Internasional	Bagian Laba BUMN	Pendapatan BLU	Penerimaan SDA	PNBP Lainnya
2009	601,251.80	18,670.40	26,049.50	8,369.50	138,959.20	53,796.00
2010	720,764.50	22,561.40	29,500.00	9,486.00	164,726.70	43,462.00
2011	816,422.30	23,118.10	26,590.00	14,895.00	158,173.70	43,429.00
2012	976,898.80	42,433.60	27,590.00	17,861.10	172,870.80	54,398.30

(sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

Saat ini pajak merupakan penerimaan negara yang utama. Tabel I menunjukkan jumlah penerimaan yang berasal dari pajak tahun 2009 hingga 2012 memiliki jumlah yang cukup besar dibandingkan dengan penerimaan bukan pajak.

Penerimaan dari sektor pajak menyumbang kurang lebih 75% dari total penerimaan negara. Penerimaan negara yang berasal dari sumber daya alam khususnya minyak bumi tidak bisa diandalkan mengingat jumlahnya yang terbatas dan tidak dapat diperbaharui. Berbeda halnya dengan penerimaan dari sektor pajak yang dapat ditingkatkan dari tahun ke tahun mengingat semakin bertambahnya jumlah penduduk Indonesia.

Setiap tahunnya pemerintah berupaya agar penerimaan yang berasal dari pajak terus meningkat. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Demi memenuhi kewajiban perpajakan dibutuhkan peran aktif dan kejujuran Wajib pajak itu sendiri, mengingat bahwa sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia adalah *Self Assessment System*. *Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Resmi, 2011:11). Sistem pemungutan pajak ini ditetapkan dengan undang-undang dan dilaksanakan demi kemakmuran rakyat.

Dalam usaha meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, pemerintah memberikan sanksi baik berupa sanksi administratif maupun sanksi pidana kepada segala tindak penyelewengan pajak. Dengan adanya sanksi seperti ini diharapkan Wajib pajak dapat menjalankan kewajibannya dengan baik.

Upaya pemerintah untuk mengoptimalkan penerimaan negara melalui sektor pajak dibuktikan dengan adanya reformasi administrasi perpajakan atau disebut dengan modernisasi perpajakan di tahun 2002. Konsep modernisasi pajak adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*.

Kemudahan dan kenyamanan, itulah yang ditawarkan modernisasi perpajakan (sumber: [www.ortax.org](http://www.ortax.org)). Penerapan modernisasi perpajakan ini menuntut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak baik aparat perpajakan maupun fasilitas yang memudahkan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kesediaan Wajib Pajak untuk membayar kewajibannya perlu mendapatkan apresiasi dari pihak otoritas pajak. Otoritas pajak perlu memberikan pelayanan yang baik bagi Wajib pajak yang taat. Ketentuan, prosedur, dan aktivitas perpajakan terus diarahkan untuk meningkatkan pelayanan agar menjadi *business friendly* bagi masyarakat. Hal ini akan mengakibatkan masyarakat dapat memandang pajak menjadi suatu kewajiban partisipatif warga dan tidak dianggap sebagai beban kuantitatif (Rahayu, 2010:110).

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya mengenai pelayanan pajak antara lain:

1. Penelitian Munawarman Ismail (2005) mengenai intensifikasi pemungutan pajak melalui perbaikan pelayanan, mengemukakan bahwa para Wajib Pajak umumnya adalah orang-orang yang cenderung taat pada peraturan. Mereka sadar bahwa pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi, dan umumnya mereka tidak berkehendak untuk menghindari dan mengurangi kewajiban yang dibebankan pada dirinya. Untuk mengimbangi perilaku seperti ini, aparat dan otoritas pajak perlu memberikan pelayanan yang baik sebagai cerminan rasa berterima kasih kepada Wajib Pajak yang rela berkorban. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa pelayanan yang baik berpengaruh terhadap intensifikasi pemungutan pajak.

2. Penelitian Dwika Agustina Octasia Limbong (2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh yang berbanding lurus. Apabila kualitas pelayanan pajak meningkat maka kepatuhan Wajib Pajak pun ikut meningkat. Namun besarnya pengaruh yang telah diukur dengan melakukan pengolahan data, hanya menunjukkan angka 6,7% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain seperti pemeriksaan pajak, tingkat pendidikan Wajib Pajak dan lain sebagainya. Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Bandung Bojonagara dengan menyebarkan kuisioner pada Wajib Pajak orang pribadi.

Berdasarkan penelitian tersebut, keduanya mendukung pernyataan bahwa pelayanan pajak dibutuhkan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Namun melihat bahwa penelitian tersebut sudah cukup lama dilakukan dan mengamati banyaknya perubahan di dalam dunia perpajakan, maka peneliti memandang perlu adanya pengamatan kembali mengenai fenomena ini di KPP yang berbeda.

Berdasarkan kajian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Karees.**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **1.4 Kegunaan penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak dan aparat pajak sehingga dapat meningkatkan pelayanan bagi para wajib pajak.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan penulis mengenai manfaat kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak serta mendapat gambaran mengenai pelayanan pajak di KPP yang dijadikan objek penelitian.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya pada bidang perpajakan khususnya tentang pelayanan pajak di KPP yang tersebar di seluruh Indonesia.