

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerimaan pajak merupakan sumber utama dalam pembiayaan pembangunan nasional. Pemerintah berupaya untuk mewujudkan Indonesia sebagai negara maju, upaya tersebut memerlukan dukungan dari seluruh elemen bangsa baik dari dukungan material maupun dukungan moral. Seiring dengan peningkatan pembangunan tersebut, pemerintah mengumpulkan dari berbagai potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, sumber daya itu sendiri dikumpulkan atas kekayaan alam maupun iuran dari seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan sumber penerimaan negara dari semua sektor yang salah satunya adalah sektor internal, yaitu pajak yang dimana pajak tersebut dapat membiayai penyelenggaraan pemerintah, pembangunan nasional dan pelayanan umum.

Pajak merupakan salah satu penopang pendapatan nasional yaitu berasal dari penerimaan pajak yang menyumbang sekitar 70 % dari seluruh penerimaan negara. Pajak memiliki peran yang sangat vital dalam sebuah negara, tanpa pajak kehidupan negara tidak akan bisa berjalan dengan baik. Pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bahan bakar minyak (BBM), pembayaran para pegawai negara dan pembangunan fasilitas publik

semua dibiayai dari pajak. Semakin banyak pajak yang dipungut maka semakin banyak fasilitas dan infrastruktur yang dibangun. Oleh karena itu, pajak merupakan ujung tombak pembangunan sebuah negara. 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.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa imbalan (kontra prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Adapun menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 dalam pasal 1 berbunyi bahwa 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 untuk kemakmuran rakyat. Jadi memang sudah sepatutnya kita sebagai warga negara yang baik untuk taat akan bayar pajak. Wujud nyata dari pajak yang kita bayarkan dapat dilihat dari pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas dan kantor polisi dimana semua itu menggunakan uang yang berasal dari pajak.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak, antara lain dengan merubah sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang mulai diterapkan sejak reformasi sistem perpajakan tahun 1983 yang sangat berpengaruh bagi Wajib Pajak dengan memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995:1013), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum Wajib Pajak, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Forest dan Sheffrin, (2002:75-88) menjelaskan bahwa sistem perpajakan yang *simplifying* sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan dampak negatif dalam melakukan kewajiban perpajakan yang berpengaruh terhadap ketidakpatuhan Wajib Pajak. 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.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepatuhan Wajib Pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Saat Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka akan mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini akan berdampak positif pada penerimaan pajak yang semakin meningkat.

Kantor Pelayanan Pajak memiliki peran yang sangat penting antara lain: melakukan pendataan objek pajak dan subjek pajak, mengelola data, menganalisis data dan penyajian informasi, melakukan penetapan pajak, identifikasi dan ekstensifikasi, menatausahakan penerimaan dan penagihan pajak, melayani dan menyelesaikan permohonan keberatan termasuk permohonan banding, permohonan pengurangan serta permohonan pelayanan lainnya yang berkaitan dengan perpajakan. Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk Wajib Pajak, apabila Wajib Pajak merasa puas

dengan kualitas pelayanan yang diberikan diharapkan Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan demikian akan meningkatkan penerimaan pajak (Dhias Prayoga ,2014).Standar kualitas pelayanan pada wajib pajak akan terpenuhi apabila petugas menjalani tugasnya secara professional, maka kantor-kantor pelayanan pajak harus melakukan segala cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan pula tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga akan meningkatkan pula penerimaan pajak, karena setiap wajib pajak memiliki persepsi masing-masing dalam menentukan apakah kualitas pelayanan pada KPP yang bersangkutan baik atau tidak (Mardiasmo, 2011:146).Maka dari itu pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun negara melalui pembayaran pajak.Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan.Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diharapkan Kantor Pelayanan Pajak dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan.Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak.Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, karena seperti yang dilansir dalam sebuah berita, *malangtoday* memaparkan bahwa pada tahun 2015 kantor pelayanan Pajak pratama mampu mencapai bahkan melebihi target penerimaan

Pajak, yang berhasil meraih peringkat ke 2 nasional karena capaian pajaknya yang cukup tinggi bahkan menjadi yang terbaik di Indonesia. Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak pratama batu berhasil melampaui target mencapai 157,623 miliar dengan target sebelumnya adalah 120,667 miliar. Tahun 2015 Kantor Pelayanan Pajak pratama batu bisa menjadi yang terbaik di Indonesia atas pencapaian Pajak 100 %. Berdasarkan data dan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN PENERIMAAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dibuat perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu?
3. Apakah kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dikemukakan tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu
3. Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan diantaranya :

1. Secara akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan , bahan referensi dan bahan pertimbangan serta masukan mengenai hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu

2. Secara praktis

Hasil dari Penelitian ini diharapkan dan memberikan informasi, masukan dan bahan evaluasi kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dalam memberikan pelayanan dan membantu Kantor Pelayanan Pajak dalam mengevaluasi kinerjanya, sehingga dari masa ke masa Kantor Pelayanan Pajak senantiasa memperbaiki kinerjanya yang berdampak

pada meningkatnya jumlah wajib pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penulisan ini terdiri dari 5 bab yang dikemukakan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari 5 sub bab,yaitu: latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang berbagai teori-teori serta penelitian terdahulu yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Dalam kerangka teori yang digunakan antara lain tentang kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak, dan kinerja penerimaan pajak.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang dipakai dalam mengumpulkan data penelitian untuk menjawab rumusan masalah.Bab ini juga menguraikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan untuk penelitian ini.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data penelitian, analisis data, serta interpretasi hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang penarikan kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan saran yang diberikan oleh peneliti setelah melakukan penelitian terkait dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.