

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah sumber penerimaan Negara untuk pembiayaan Pemerintah dan pembangunan di Indonesia. Peran pajak terhadap penerimaan Negara dari tahun ke tahun semakin dominan.

Masalah yang sering dihadapi Negara berkembang adalah kepatuhan untuk membayar pajak. Adanya tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah akan menimbulkan selisih antara jumlah pajak yang dibayar oleh wajib pajak dengan jumlah pajak yang seharusnya dibayar semakin besar. Selisih tersebut merupakan kesempatan penerimaan pajak yang hilang (*tax revenue forgone*), karena jumlah tersebut seharusnya diterima pemerintah tetapi kenyataannya tidak (Hutagaol, dkk., 2007 :191) padahal dalam pembiayaan pembangunan pemerintah Indonesia, sektor pajak merupakan sumber terbesar penerimaan Negara.

Menurut Togler (2007:56) penyederhanaan sistem pajak merupakan isu penting dalam reformasi pajak. Sistem pajak yang baik semestinya sederhana dan mudah dimengerti. Sistem yang rumit akan berujung pada ketidak patuhan yang tidak disengaja jika pembayar pajak mengalami kesukaran dalam mengisi lembar formulir pajak. Hukum atau peraturan yang sederhana akan mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mematuhi hukum. Sistem perpajakan yang tidak adil dapat meningkatkan rasionalisasi untuk berbuat curang (Togler, 2007:193).

Pajak menurut pasal 1 angka 1 UU No. 6 tahun 1983 sebagaimana telah disempurnakan terakhir dengan UU No. 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sudah biasa sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam Negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar.

Pada hakikatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal dari dalam diri wajib pajak sendiri serta kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Untuk memberikan stimulus atau rangsangan peningkatan kepatuhan wajib pajak, maka pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak telah memberikan pelayanan ke publik secara maksimal. Hal sesuai dengan hasil survey Insigt (2009) yang menunjukkan bahwa Direktorat Jendral Pajak dinilai paling inovatif dengan institusi lainnya dalam hal pelayanan publik (Direktorat Jendral Pajak, 2010)

Kesadaran wajib pajak menurut Ritonga (2011) kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Sadar akan pajak

artinya wajib pajak harus sadar untuk membayar kewajibannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Kemudian pemahaman wajib pajak yaitu paham akan aturan-aturan yang wajib untuk dilaksanakan dan di taati, pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya juga dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak. Pemahaman tersebut meliputi: (1) pengisian surat pemberitahuan (SPT) secara benar, sehingga wajib pajak (WP) harus memiliki pemahaman yang cukup mengenai pengisian surat pemberitahuan SPT, (2) penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak harus memiliki pemahaman yang cukup dalam menghitung pajak terutang yang ditanggung oleh wajib pajak, (3) penyetoran pajak (pembayaran) secara tepat waktu sesuai yang ditentukan, sehingga wajib pajak harus mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penyetoran pajak, (4) pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak setempat oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut di atas, maka semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak (Ekawati dan Endro, 2008).

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. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi Negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah (Boediono, 2003). Pada instansi pemerintah harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Tetapi menurut (Kurniawan 2005), pembaharuan yang dilihat dari kedua sisi tersebut belum memuaskan, bahkan masyarakat diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasi dalam kerangka pelayanan (Sinambela, 2006).

Menurut Mutia (2014) wajib pajak pribadi bisa dikatakan patuh apabila melakukan pembukuan dan pencatatan dengan benar, menghitung pajak terutang

dengan benar dalam surat pemberitahuan (SPT) masa dan surat pemberitahuan (SPT) tahunan, melaporkan surat pemberitahuan masa dengan tepat waktu setiap bulannya, menyampaikan surat pemberitahuan tahunan setiap tahunnya, tidak mempunyai tunggakan pajak, dan apabila mempunyai tunggakan pajak bersedia memenuhi kewajiban atas tunggakan tersebut, membantu kelancaran proses pemeriksaan pajak bila diperiksa oleh petugas pajak.

Selain itu dalam rangka peningkatan kepatuhan wajib pajak dilakukan melalui tindakan penegakan hukum. Salah satu bentuk badan penegakan hukum tersebut adalah dengan dilakukannya pemeriksaan pajak (*tax audit*) badan ini dirasa hasilnya kurang menggembarakan atau mungkin belum nampak hasil kerja mereka. Dengan kasat mata dapat dibuktikan betapa banyak wajib pajak yang menghindari pajak termasuk penggelapan pajak, khususnya pengusaha besar dan sebagian pengusaha masih banyak yang luput dari pengenaan pajak, tidak mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak dan tidak mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) (Siregar dalam Dharmaputra, 2008:2)

Dari uraian-uraian diatas peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kesadaran, pemahaman wajib pajak serta kualitas pelayanan di KPP Pratama di Kota Gresik diukur dengan mengangkat topik ” Pengaruh kesadaran, pemahaman wajib pajak serta kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak di kantor pelayanan pajak pratama Kota Gresik Utara “

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak ?
- 2) Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak ?
- 3) Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak?

1.3 Tujuan Masalah

- 1) Untuk mengetahui apakah kesadaran memiliki pengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.
- 2) Untuk mengetahui apakah pemahaman tentang pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak
- 3) Untuk mengetahui apakah pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- 1) Bagi mahasiswa dapat menambah pengetahuan serta ingin mengetahui tentang pentingnya kesadaran, pemahaman serta pelayanan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak.

- 2) Bagi kantor pelayanan pajak pratama Gresik penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi aparaturnya dalam menangani kepatuhan membayar pajak.

1.5 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian diantaranya Pratiwi dan Setiawan (2014) dalam judulnya pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak reklame di dinas pendapatan Kota Denpasar. Variabel yang digunakan yaitu kesadaran wajib pajak, kondisi keuangan perusahaan, kualitas pelayanan, persepsi tentang sanksi perpajakan, untuk objek penelitiannya yaitu kepatuhan wajib pajak, selain itu penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Rajif (2011) dalam judulnya pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak UKM di daerah Cirebon, menggunakan variabel pemahaman, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi, dan variabel yang dominan dalam penelitian ini adalah ketegasan sanksi perpajakan, objeknya yaitu usaha kecil menengah baik dari sektor manufaktur, jasa maupun dagang di Daerah Cirebon, untuk analisis datanya juga menggunakan regresi linier berganda. Sedangkan Rafael (2011) dalam judulnya mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel yang digunakan yaitu pelayanan kemudian objeknya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Yogyakarta dan pelayanan pajak,

penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana dikarenakan hanya menggunakan satu variabel.

Sedangkan penelitian ini peneliti ingin memperjelas tentang pengaruh kesadaran, pemahaman wajib pajak, serta kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak yang berpengaruh terhadap pendapatan pajak, semakin besarnya peranan pajak dalam pembangunan menjadi perhatian semua pihak, karena tingginya pajak menunjukkan kemampuan kemandirian bangsa dalam membiayai pembangunan dari seluruh komponen Bangsa.