

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini pemerintah Indonesia terus menerus melakukan pembangunan Nasional, Pembangunan tersebut dilakukan oleh pemerintah, dimana dalam pembangunan ini pemerintah harus membiayai pembangunan yang membutuhkan dana dengan jumlah yang cukup tinggi, dana yang dibutuhkan pemerintah diperoleh dari pendapatan negara dimana sumber pendapatan negara diperoleh dari sektor Pajak (Mardiasmo, 2011:1). Pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara dengan tujuan mensejahterahkan atau memakmurkan rakyat (Hasanah dan Ardini 2021). Sedangkan menurut Rochmat Soemitro dalam (Waluyo, 2017:1) Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (Kontraprestasi) dan digunakan untuk pembayaran Umum Pembayaran pajak yaitu perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Ini sejalan dengan Fungsi Pajak sebagai fungsi *Budgeter* dimana pajak berfungsi sebagai salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan dan Sebagai Fungsi *Regulator* dimana Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi serta

mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan (Resmi 2019:35). Wajib Pajak yaitu individu atau badan hukum yang terdiri dari Undang-undang perpajakan, pembayaran pajak, kredit pajak dan pemungutan pajak yang di atur (Thomas Sumarsan,2017:10).

Menurut ketentuan undang-undang perpajakan, Wajib Pajak adalah pihak yang memenuhi kewajiban perpajakan (Diana Sari,2016:5). Tingkat Kepuasan Wajib pajak yang tinggi akan berdampak pada meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan baik dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga akan berdampak pada penerimaan pajak, kepuasan wajib pajak sangat penting karena apabila wajib pajak merasa puas maka wajib pajak akan termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, dengan demikian maka akan dapat dicapai target penerimaan pajak yang diinginkan pemerintah, oleh karna itu pemerintah terus berusaha untu meningkatkan kepuasan wajib pajak (Rahayu 2020:165).

Tingkat Kepuasan wajib pajak dalam instansi publik sangat penting dan sebagai prioritas utama yang tidak bisa diabaikan, kepuasan wajib pajak adalah tujuan utama dalam kegiatan pelayanan perpajakan dan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam kegiatan pelayanan yang di berikan.oleh DJP (Jannah,2016). Adapun fenomena tentang ketidak puasn wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus yaitu berdasarkan pernyataan pernyataan hasil wawancara dari Bapak Hery Prpto Sebagai Petugas Peyuluh Pajak di KPP Cibeunying Bandung Menyampaikan masih ada wajib pajak yang kurang puas dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas Pajak di KPP Pratama Cibeunying bandung (hery Prpto, 2022).

Ada beberapa yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak yaitu salah satunya kompetensi fiskus, Dengan memiliki Kompetensi Yang baik maka akan mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak, Semakin Tinggi yang dimiliki Kompetensi Fiskus maka, Wajib Pajak akan merasa Puas (Misspa,2018). Kompetensi Fiskus adalah Kualifikasi Kemampuan Terkait Standar Penilaian Pekerjaan Siti Kurnia Rahayu (2020:141). Kompetensi Fiskus mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Menurut Penelitian yang dilakukan (Dyah & Nurhayati,2022). Pernyataan tersebut di dukung oleh penelitian Yang Menyatakan Bahwa Kepuasan Wajib Pajak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Selain dari Kompetensi Fiskus faktor lain yang mempengaruhi Kepuasan wajib pajak yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus (Sari & Rasmini, 2017).

Adapun fenomena masalah yang sering Terjadi mengenai kompetensi fiskus seperti sikap perilaku petugas pajak yang kurang responsif dan sikap represif ketika melayani, ketepatan waktu yang diabaikan, situasi kolusif yang menjadi kesan negatif, peraturan yang lamban dan berbelit dan ketidaknyamanan lainnya (Ramadhani, 2015). itu dari perilaku petugas pajaknya Selain itu di ada salah satu petugas pajak yang meneriaki wajib pajak dengan bahasa yang kurang pantas dan berkehendak ingin memukul salah satu wajib pajak, akibatnya banyak wajib pajak yang menyaksikan langsung kejadian tersebut dan kecewa terhadap kurang profesionalismen dan tidak bertanggungjawabnya serta Minimnya keahlian petugas pajak tersebut yang terjadi di KPP Pratama Jatinegara Jakarta 07/05/2018 (KPMI FH).

Kualitas Pelayanan Fiskus adalah Kualitas Pelayanan Fiskus adalah pelayanan yang diberikan kepada Wajib pajak dengan Menonjolkan Sikap yang baik dan menarik antara lain Melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikir positif dengan sikap menghargai Wajib pajak Jay hanzer & barry render (2016:90). Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada masyarakat perlu diberikan dengan mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit- belit serta efisien dan ekonomis. Selain dapat meningkatkan citra petugas pajak sebagai bagian dari abdi masyarakat peningkatan mutu pelayanan juga akan memberikan kepuasan dan meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap ketentuan perpajakan Kautzar riza Salma (2020:252). Sedangkan Menurut (Agus Badiono Dkk 2021) Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan dan juga didukung oleh penelitian (Simanjutak,2022) Sedangkan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak menurut (Nobertus Purnomolatsu,2021).

Adapun fenomena kualitas pelayanan pajak yaitu kualitas pelayanan kantor pajak di beberapa daerah masih jauh dari memuaskan, parah wajib pajak yang datang dari kantor pajak belum dilayani dengan baik hal ini di kemukakan oleh (Anggota DPD RI Ayi hambali dalam Rapat (RPD) Komite IV DPD RI dengan Dirjen Pajak Kementerian Keuangan di kantor DPR RI). Sedangkan di KPP Prata Tanah Abang Jakarta ada Wajib pajak melemparkan kekesalannya kepada petugas pajak dan mengeluhkan pelayanan dari petugas pajak yang tidak memberikan solusi dan tidak menghargai dengan tidak melayani dengan baik dan sepenuh hati, wajib pajak tersebut pada saat melaporkan SPTnya petugas pajak yang

memperlakukannya seperti bola pimpong yang di oper kesana kemari, Jadi, menurut Kepala KPP Pratama Tanah abang atas kejadian ini mengatakan mengaku sudah terbiasa dengan wajib pajak yang masih kurang puas dan mengeluhkan tentang pelayanan dari petugas pajak yang dinilai tidak melayani dengan baik dan sepenuh hati serta tidak memberikan solusi, Tapi namanya sebagai pelayanan masyarakat, kita bisa menjelaskan yang sebenarnya dan tetap harus ramah, sopan dan menghargai wajib pajak, Sudah biasalah (Kepalah KPP Prtama Tanah Abang Tiga I Putu Andika Surya, 31/03/2016). Fenomena mengenai kualitas pelayanan pajak yang terjadi di KPP Pratama Cibeunying bandung sendiri berdasarkan hasil wawancara degan hery prapto selaku bagian dari peyuluh pajak menyebutkan masih ada masayarakat atau wajib pajak yang kurang puas dengan pelayanan diberikan oleh petugas pajak pada saat membayar pajak atau melaporkan pajaknya dikpp pratama cibeunying, seperti jumlah petugas fiskus yang terbatas dan fasilitas yang masih belum maksimal seperti lahan parkir dan dll yang dibutuhkan oleh wajib pajak pada saat membayar pajak sehingga menghambat waktu dan efesiensi pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak (Hery Prapto,2022).

(Berdasarkan Uraian tersebut, maka penulis melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “ **Kepuasan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Fiskus (Studi pada Wajib Pajak orang Pribadi pada KPP Pratama Cibeunying Bandung )**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Menurut Amiin Silalahi (2003:16) Identifikasi masalah adalah usaha untuk mendaftar sebanyak-banyaknya pertanyaan terhadap suatu masalah yang sekiranya bisa ditemukan jawabannya. Berdasarkan fenomena dan paparan pada latar belakang, maka dapat di indentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Masih ada Wajib Pajak yang mengeluhkan tentang pelayanan petugas pajak yang kurang Baik, responsif dan Kurang efesien dalam hal kecepatan.
- 2) Wajib Pajak Masih ada yang kurang puas dengan kualitas Pelayanan Petugas pajak di KPP Pratama Cibeunying Bandung pada saat melaporkan SPTnya baik itu karna kurang tepat waktu pada saat melaporkan SPTnya
- 3) Masih ada Wajib Pajak yang kurang puas yang diberikan oleh petugas pajak di KPP Pratama Cibeunying

## **1.3 Rumusan Masalah**

Menurut Sugiyono (2015:228) R umusan masalah adalah bentuk pertanyaan yang dapat memandu penelitian untuk mengumpulkan data dilapangan. Untuk itu penulis merumuskan masalah Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitia ini adalah :

- 1) Seberapa besar pengaruh Kompetensi Fiskus terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Cibeunying Bandung.
- 2) Seberapa besar pengaruh Kualitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Cibeunying Bandung Bandung.

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang terkait untuk menganalisis lebih lanjut, sehingga memperoleh kebenaran bahwa kompetensi Fiskus dan Kualitas pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib Pajak.

### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian Menurut Rina Hayati (2021) Tujuan penelitian adalah bagian dari pada adanya bentuk pernyataan terkait mengapa penelitian dijalankan. Untuk itu Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Cibeunying Bandung
- 2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Cibeunying Bandung

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Menurut (Nurjanah,2013) Kegunaan Penelitian Merupakan dampak dari tujuan yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian. Untuk itu kegunaan penelitian terbagi dua yaitu kegunaan praktis dan kegunaan operasional.

### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

Melalui penelitian ini,dapat mengetahui informasi dan referensi sebagai acuan untuk dapat meningkatkan kinerja kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan fiskus terhadap wajib pajak sehingga WP semakin aktif dalam seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pajak pribadinya masing-masing.

### **1.5.2 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perajakan dan unuk penelitian selanjutnya dapat menjadi bahan referensi atau perbandingan dalam melakukan penelitian selanjutnya.



