BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang, senantiasa melakukan pembangunan di segala bidang sebagai wujud dari pemenuhan kewajibannya terhadap rakyat Indonesia, yaitu melindungi rakyat dengan segala kepentingannya, menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk memperlancar pelaksanaan pemerintahan, memberikan pelayanan kepada rakyat, menegakkan hukum, serta memelihara ketertiban dan keamanan negara (Widi Widodo, 2010:1).

Dalam rangka memenuhi kewajiban tersebut, negara melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan berbagai jenis penerimaan sebagai sumber pendapatan Negara, dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dibuat oleh Pemerintah bersama dengan DPR, terdapat tiga sumber penerimaan yang menjadi pokok andalan, yaitu: Penerimaan dari sektor pajak, sektor migas (minyak dan gas bumi), dan dari sektor bukan pajak. Dari ketiga sumber penerimaan di atas, penerimaan dari sektor pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar negara (Widi Widodo, 2010:1).

Pemerintah membutuhkan penerimaan pajak untuk membiayai APBN dan setiap tahun target penerimaan pajak terus meningkat untuk memenuhi kebutuhan APBN (Widi Widodo, 2010:1). Penerimaan pajak pada tahun 2006-2010 juga menunjukkan kontribusinya yang besar pada APBN, data penerimaan pajak selama 2005-2010 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Penerimaan Pajak di Indonesia tahun 2005-2010

	2006	2007	2008	2009	2010
Penerimaan Perpajakan	409,2	491,0	658,7	652,0	742,7
a. Pajak dalam negeri	396,0	470,1	622,4	631,9	715,5
i. Pajak penghasilan	208,8	238,4	327,5	340,2	351,0
1. PPh migas	43,2	44,0	77,0	49,0	47,0
2. PPh non-migas	165,6	194,4	250,5	291,2	303,9
ii. PPN	123,0	154,5	209,6	203,1	269,5
iii. PBB	20,9	23,7	25,4	23,9	26,5
iv. BPHTB	3,2	6,0	5,6	7,0	7,4
v. Cukai	37,8	44,7	51,3	54,5	57,3
vi. Pajak lainnya	2,3	2,7	3,0	3,2	3,9
b. Pajak perdagangan Int	13,2	20,9	36,3	20,0	27,2
i. Bea masuk	12,1	16,7	22,8	18,6	19,6
ii. Pajak/pungutan ekspor	1,1	4,2	13,6	1,4	7,6

Sumber: Depkeu, 2010

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa selama 5 tahun pajak memberikan kontribusi yang besar, meskipun secara keseluruhan terlihat kontribusi tersebut cukup berfluktuasi, seperti terlihat pada tahun 2006 penerimaan pajak mengalami kenaikan sampai dengan tahun 2008, tetapi pada tahun 2009 mengalami penurunan, kemudian pada tahun 2010 kembali mengalami kenaikan. Menurut John Hutagaol, penerimaan pajak merupakan primadona penerimaan APBN, sehingga Pemerintah (dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak) melakukan pengelolaan penerimaan pajak (John Hutagaol, 2007:304).

Misi utama Direktorat Jenderal Pajak adalah misi fiskal yaitu menghimpun penerimaan pajak berdasarkan Undang-undang perpajakan yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah dan dilaksanakan secara efektif dan efisien (Suryadi, 2006). Pengelolaan penerimaan pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk mengamankan penerimaan dan menjaga

citra yang baik, pengelolaan penerimaan pajak dilakukan melalui reformasi perpajakan yang mencakup reformasi kebijakan dan administrasi, reformasi administrasi perpajakan dilakukan dengan tujuan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak (John Hutagaol, 2007:304).

Modernisasi pajak yang terjadi dari tahun 2002 mencakup reformasi peraturan perpajakan, sistem pelayanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), dan penyempurnaan organisasi(Widi Widodo, 2010:3). Masih menurut Widi Widodo (2010:3), penerapan sistem administrasi perpajakan modern dilakukan untuk mengoptimalkan layanan kepada Wajib Pajak (WP). Modernisasi pajak kini sudah berjalan kurang lebih 10 tahun, namun realisasi penerimaan pajak terhadap target APBN masih belum menunjukkan hasil yang cukup baik, hal ini terlihat dengan tidak terpenuhinya target penerimaan pajak yang diamanatkan APBN selama 2 tahun berturut-turut, yaitu tahun 2006-2007 (Widi Widodo, 2010:3).

Sebelum reformasi birokrasi tahun 2007, permasalahan pelayanan utama kepada wajib pajak ada tiga, yaitu kesulitan mendaftarkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), pengisian SPT pajak dan kendala pelaporan SPT, namun, kini DJP telah berupaya serius agar WP nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, hal tersebut ditunjukkan dengan pendaftaran NPWP yang dipermudah, tersedianya *account representative* untuk membantu WP yang kesulitan mengisi SPT, kelas “mengisi bareng” SPT tahunan, maupun mekanisme *dropbox* untuk penyampaian SPT tahunan (Anandita Budi Suryana, 2012). Namun demikian, perbaikan pelayanan perpajakan tidak berkorelasi langsung

dengan kepatuhan pembayaran pajak dari wajib pajak, selama tiga tahun terakhir, penerimaan pajak nyaris mendekati target APBN, belum sampai 100 persen target (Anandita Budi Suryana, 2012).

Pada tahun 2011, realisasi penerimaan pajak hanya 99,3% atau senilai Rp872,6 triliun dari target Rp878,7 triliun di 2011 (Agus Martowardojo, 2011). Realisasi penerimaan tersebut terdiri dari: penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) sebesar Rp. 431, 97 triliun, penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) sebesar Rp. 277,73 triliun, penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebesar Rp. 29,89 triliun, selanjutnya, Dirjen Pajak menambahkan bahwa penerimaan PPh mencapai 99,8% dari target sebesar Rp. 431,97 triliun, penerimaan PPN dan PPnBM mencapai 93,06% dari target sebesar Rp. 298,44 triliun, serta penerimaan PBB mencapai 102,86% dari target sebesar Rp. 29,05 triliun (Fuad Rahmany, 2012).

Fenomena penerimaan pajak yang belum mencapai target APBN disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya adalah adanya kendala dari Wajib Pajak terutama dalam hal kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak (Widi Widodo, 2010:4). Direktorat Jenderal Pajak dihadang oleh tiga kendala yang dapat menyebabkan target penerimaan pajak tidak tercapai, kendala utamanya adalah kesadaran masyarakat wajib pajak dan tingkat kepatuhannya yang perlu ditingkatkan, bukan sekedar jumlah wajib pajak, melainkan kesadarannya yang perlu diperhatikan (Muhammad Tjiptardjo, 2010).

Saat ini, rasio pajak (perbandingan antara jumlah penerimaan pajak terhadap PDB dalam periode satu tahun fiskal) Indonesia masih relatif rendah

dibandingkan negara lain, rasio pajak terhadap PDB (*tax ratio*) yang mencerminkan tingkat kepatuhan atau ketaatan wajib pajak, perilaku petugas pajak dan kondisi perekonomian (Akbar Tandjung, 2011). Pada APBN tahun ini, rasio pajak 12,1 persen,berada di bawah Vietnam (13,8 persen), Thailand (17 persen), Korea Selatan (26,8 persen), dan Turki (32,5 persen), menurut Akbar, semakin besar *tax ratio* semakin meningkat pula penerimaan pajak, sekaligus menambah kemampuan negara membiayai program-program pembangunan (Akbar Tandjung, 2011).

Sementara keadaan yang ada saat ini, kepatuhan membayar pajak oleh orang pribadi masih minim, akibatnya penerimaan pajak pada November 2010 lalu baru Rp 616,5 triliun atau 82,9% dari target APBN (Darussalam, 2011). Adapun, Darussalam, Pengamat Pajak Universitas Indonesia menyatakan realisasi penerimaan pajak seharusnya dapat jauh lebih besar jika pemerintah mampu mendorong kepatuhan wajib pajak orang pribadi membayar kewajibannya (Darussalam, 2011).

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya, karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh Wajib Pajak (dilakukan sendiri atau dibantu tenaga ahli misalnya praktisi perpajakan profesional/*tax agent*) bukan Fiskus selau pemungut pajak, sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self*

assesment system, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal. (Siti Kurnia Rahayu, 2010:137).

Untuk mengoptimalisasi penerimaan pajak sebaiknya kepatuhan wajib pajak pun ditingkatkan, kenyataan yang ada di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan masih rendah, hal ini bisa dilihat dari belum optimalnya penerimaan pajak yang tercermin dari angka *tax ratio* (Elia Mustikasari, 2007). Dirjen Pajak Fuad Rahmany (2011) mengakui rasio penerimaan pajak Indonesia masih rendah jika dibandingkan dengan rasio penerimaan pajak negara-negara tetangga. Bahkan dari sisi kepatuhan membayar pajak, orang Indonesia termasuk yang rendah patuh membayar pajak (Fuad Rahmany, 2011).

Seperti yang terlihat pada tahun 2011, rasio kepatuhan penyampaian SPT di wilayah DJP Jabar I hanya mencapai sekitar 45%, data DJP Jabar I mencatat terdapat sebanyak 1,2 juta WP orang pribadi (OP) dan sekitar 90.000 WP badan (Adjat Djatnika, 2012). Untuk itu, tingkat kepatuhan para wajib pajak memang harus ditingkatkan terkait dengan target penerimaan pajak tahun ini, upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak diantaranya dengan memberikan insentif berupa kemudahan dalam menyerahkan SPT para wajib pajak seperti e-SPT, sehingga para WP tidak mengalami kesulitan lagi dalam mengirimkan SPT-nya (I Awan Nurmawan, 2012).

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140). Masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140), untuk

memenuhi agar Wajib Pajak menjadi patuh yaitu dibutuhkannya kualitas pelayanan pajak yang baik. Dalam melayani, komunikasi antara Wajib Pajak dan petugas harus terjalin dengan baik dan dibutuhkan juga sosialisasi perpajakan kepada Wajib Pajak seperti kegiatan penyuluhan-penyuluhan agar Wajib Pajak dapat memahami dan mengerti tentang informasi perpajakan sehingga Wajib Pajak pun akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140).

Namun keadaan yang ada saat ini, Komite Pengawas Perpajakan mencatat 60% dari 432 pengaduan yang sampai ke tangan Komwas Perpajakan mengaku kecewa terhadap Pelayanan Pajak, pengaduan ini masalahnya bermacam-macam diantaranya ada yang menyampaikan rendahnya mutu pemeriksaan pajak dan ada karena kesalahan aparat pajak, ada juga beberapa yang tidak puas karena perilaku oknum aparat pajak yang tidak baik (Anwar Suprijadi, 2010).

Kepatuhan pajak merupakan persoalan laten dan aktual yang sejak dulu ada di perpajakan, di Indonesia, rasio kepatuhan Wajib Pajak yang menjadi indikator kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti, hal ini didasarkan jika kita melihat perbandingan jumlah Wajib Pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total Wajib Pajak terdaftar (Widi Widodo, 2010:66).

Berdasarkan data Ditjen Pajak, pada 2010, SPT PPh yang diterima Ditjen Pajak sebanyak 8.202.309, dengan jumlah WP yang terdaftar sebanyak

15.911.576 dan wajib pajak yang wajib melaporkan SPT sebanyak 14.101.933 sehingga rasio kepatuhan sebesar 58,16%. Pada tahun 2008 terdapat 2.097.849 SPT yang diterima Ditjen Pajak, dengan WP terdaftar sebanyak 7.137.023 dan WP terdaftar yang wajib melaporkan SPT sebanyak 6.341.828 sehingga rasio kepatuhan sebesar 33,08% sedangkan di 2009, SPT PPh yang diterima Ditjen Pajak mencapai 5.413.114 dari WP terdaftar yang wajib melaporkan SPT sebanyak 9.996.620 WP dari WP terdaftar sebanyak 10.682.099 sehingga rasio kepatuhan di 2009 sebesar 54,15% (Liberti Pandiangan, 2011).

Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) menargetkan rasio kepatuhan hanya sebesar 62,5 persen di 2011, hal tersebut dikarenakan tingkat kesadaran masyarakat Indonesia dari segi kepatuhan masih rendah sehingga belum bisa mencapai 100 persen (Liberti Pandiangan, 2011). Namun kenyataannya, rasio kepatuhan pajak gabungan wajib pajak (WP) badan dan orang pribadi tahun pajak 2011 hanya mencapai 52,74% dari 17,69 juta WP, jauh dari target Ditjen Pajak 62,5%. Rasio kepatuhan pajak 2011 yang baru dirilis Ditjen Pajak itu juga lebih rendah dari posisi tahun sebelumnya, yakni 54,15 % pada 2009, dan 58,16% pada 2010 (Fuad Rahmany, 2012).

Saat ini Direktorat Jenderal Pajak diminta bekerja lebih keras untuk meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak yang kini hanya sebesar 57,1% dari jumlah wajib pajak terdaftar, rasio kepatuhan wajib pajak tercermin dari rasio kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan PPh, Gunadi (2011), pengamat pajak dari Universitas Indonesia, mengatakan banyak cara yang bisa

dilakukan Ditjen Pajak untuk meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak, salah satunya dengan memperbaiki kualitas pelayanan pajak (Gunadi, 2011).

Menurut Sony Devano et all (2006:114), jika semua wajib pajak di Indonesia berpredikat patuh maka akan berimplikasi pada optimalisasi penerimaan pajak, maka efeknya pada penerimaan negara yang bertambah besar. Adapun menurut Widi Widodo (2010:67), jika angka kepatuhan pajak rendah, maka secara otomatis akan berdampak pada rendahnya penerimaan pajak sehingga menurunkan tingkat penerimaan APBN pula.

Berdasarkan adanya fenomena-fenomena di atas, penulis tertarik untukmelakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak dan Implikasinya Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Wilayah Bandung Kanwil Jabar I".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka beberapa pokok permasalahan yang penulis identifikasikan adalah sebagai berikut:

1. Terdapat 60% dari 432 pengaduan yang sampai ke tangan Komwas Perpajakan yang kecewa terhadap Pelayanan Pajak.
2. Perbaikan pelayanan perpajakan tidak berkorelasi langsung dengan kepatuhan pembayaran pajak dari wajib pajak.
3. Rasio kepatuhan di wilayah DJP Jabar I hanya mencapai sekitar 45%.
4. Tingkat kepatuhan para wajib pajak harus ditingkatkan terkait dengan target penerimaan pajak.

5. Realisasi penerimaan pajak tahun 2011 hanya 99,3% atau senilai Rp872,6 triliun dari target Rp878,7 triliun.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang dijelaskan pada latar belakang penelitian dan diidentifikasikan pada sub bab identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak pada KPP Pratama Wilayah Kanwil Jabar I.
2. Bagaimana Pengaruh Kepatuhan Pajak terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Wilayah Kanwil Jabar I.
3. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak dan Implikasinya terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Wilayah Kanwil Jabar I.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak dan Implikasinya terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Wilayah Kanwil Jabar I.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak pada KPP Pratama Wilayah Kanwil Jabar I.

2. Untuk mengetahui Bagaimana Kepatuhan Pajak terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Wilayah Kanwil Jabar I.
3. Untuk mengetahui Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak dan Implikasinya terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Wilayah Kanwil Jabar I.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1.4.1 Kegunaan Praktis

Sebagai tambahan informasi mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak dan Implikasinya terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Wilayah Kanwil Jabar I, sehingga akan menjadi lebih baik dan berkembang.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Perkembangan Ilmu

   Dapat menjadi referensi ilmiah tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak dan Implikasinya terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Wilayah Kanwil Jabar I.

2. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan selain itu untuk menambah pengetahuan, juga memperoleh gambaran langsung bagaimana

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak dan Implikasinya terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Wilayah Kanwil Jabar I.

3. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pajak dan Implikasinya terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Wilayah Kanwil Jabar I.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dan pengumpulan data dilakukan pada 9 KPP Pratama di Wilayah Kanwil Jabar I, yaitu:

Tabel 1.2
Lokasi Penelitian

No.	Nama KPP	Alamat
1	KPP Pratama Bandung Karees	Jl. Ibrahim Adjie No. 372
2.	KPP Pratama Bandung Cicadas	Jl. Soekarno Hatta No. 781
3.	KPP Pratama Bandung Tegalega	Jl. Soekarno Hatta No. 216
4.	KPP Pratama Bandung Cibeunying	Jl. Purnawarman No. 19-21
5.	KPP Pratama Bandung Bojonegara	Jl. Ir. Sutami No. 1
6.	KPP Pratama Bandung Soreang	Jl. Raya Cimareme No. 205
7.	KPP Pratama Bandung Majalaya	Jl. Peta No. 7 Lingkar Selatan
8.	KPP Pratama Bandung Cimahi	Jl. Amir Mahmud No. 574
9.	KPP Pratama Bandung Sumedang	Jl. Ibrahim Adjie No. 372

Adapun jadwal kegiatan penelitian yang dilakukan oleh penulis berdasarkan pada tabel berikut:

Tabel 1.3
Waktu Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		Maret 2012	April 2012	Mei 2012	Juni 2012	Juli 2012	Agustus 2012
I	**Tahap Persiapan:**						
	1. Bimbingan dengan dosen pembimbing	■	■	■	■	■	
	2. Membuat outline dan proposal skripsi	■	■				
	3. Mengambil formulir penyusunan skripsi	■					
	4. Menentukan tempat penelitian			■			
II	**Tahap Pelaksanaan:**						
	1. Mengajukan outline dan proposal skripsi			■			
	2. Meminta surat pengantar keperusahaan	■					
	3. Penelitian di perusahaan			■	■	■	
	4. Penyusunan skripsi			■	■	■	
III	**Tahap Pelaporan :**						
	1. Menyiapkan draft skripsi				■	■	
	2. Sidang akhir skripsi					■	
	3. Penyempurnaan laporan skripsi						■
	4. Penggandaan skripsi						■