

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara berkembang yang mempunyai berbagai kekayaan sumber daya yang berlimpah dan memiliki potensi yang baik untuk menjadikannya sebagai Negara maju. Tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya dan potensi yang ada untuk kemakmuran penduduk di negerinya. Banyak aspek yang membuat Indonesia terpuruk jika dibandingkan dengan negara lainnya (<https://www.cnbcindonesia.com/news/2016>).

Aspek yang paling utama membuat perekonomian kita terpuruk adalah pendapatan dari sektor perpajakan. Pajak menjadi sumber penerimaan terbesar di Indonesia dan menjadi andalan penerimaan negara sampai saat ini. Kontribusi pajak terhadap pendapatan negara tiap tahun terus meningkat. Pada tahun 2016 peran penerimaan pajak ini adalah sebesar 73,45% dari total APBN tahun 2016 sebesar 2095,7 triliun. Pajak menjadi sumber utama dalam menghasilkan pendapatan negara terhadap seluruh pembiayaan dan aktivitas pemerintah. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak (Siti dan Zulaikha, 2015).

Kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) untuk

pengeluaran negara dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung (Reni Maesaroh, 2018).

Kemauan wajib pajak membayar pajak merupakan hal penting dalam pemungutan pajak. Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak tersebut adalah karenan azas perpajakan, yaitu karna hasil pemungutan pajak tidak langsung dinikmati oleh wajib pajak. Harus disadari bahwa jalan-jalan yang halus, pusat-pusat kesehatan masyarakat, pembangunan sekolah-sekolah negeri, irigasi yang baik, dan fasilitas-fasilitas publik lainnya yang dapat dinikmati oleh masyarakat merupakan hasil dari pembayaran pajak. Namun pada kenyataannya masyarakat tidak mau membayar pajak. Hal ini disebabkan masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal yang sangat penting dalam rangka penerimaan pajak.

Rendahnya Kemauan membayar pajak bisa dilihat dari data data Kemenkeu yang diungkapkan oleh Yon Aرسال kepada Warta Ekonomi Online, tercatat rata-rata pertumbuhan pendapatan pajak antara 2013 sampai 2014 adalah 16%. Sampai tahun 2015 kinerja pertumbuhannya meningkat menjadi 18,27%. Dan, untuk tahun 2016, sampai akhir semester pertama tingkat pertumbuhannya sudah mencapai 19,48%. Pertumbuhan pendapatan PPN dan PPN BM tumbuh 33%,” dan target pajak pada tahun 2016 adalah Rp 885 triliun.

Menurut data perpajakan sampai dengan kuartal I tahun 2016, jumlah NPWP Orang Pribadi 15,07 juta, bendaharawan 447.000, dan NPWP badan hukum 1,63. Jadi totalnya adalah 17,16 juta. Dalam perubahan APBN tahun 2016, pemerintah

menargetkan kontribusi program ekstensifikasi pajak mampu menyumbang penerimaan pajak sebesar Rp 2,3 Triliun. Jumlah wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT sebanyak 8,6 juta sedangkan lainnya tidak mempunyai kewajiban menyampaikan SPT Tahunan Pajak penghasilan.

Berdasarkan data penerimaan PPh pasal 21 tahun 2016 sebesar Rp 55 Triliun, sedangkan penerimaan PPh pasal 25/29 PPh orang pribadi sebesar Rp 2,9 Triliun. Penerimaan PPh pasal 25/29 orang pribadi mengalami penurunan di bandingkan tahun sebelumnya. Menurut Robert Pakpahan selaku Direktur Jendral Pajak penurunan ini di akibatkan kurangnya kualitas pelayanan pajak yang mana berimbas pula pada rasa ketidakpercayaan dan rendahnya wajib pajak untuk ingin atau mau dalam membayar pajak. Pakpahan juga mengatakan kurangnya pemahaman dari masyarakat akan pentingnya membayar pajak juga mengakibatkan sikap acuh akan membayar pajak dan ini bisa berdampak pada wajib pajak yang lain, sehingga perlu adanya penanganan terhap pemahaman pajak kepada masyarakat, (<https://www.cnbcindonesia.com/news/2016>).

Kualitas pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh petugas Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena: dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Kualitas pelayanan jasa yaitu *tangibles* (bentuk fisik), *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *atau, assurance* (jaminan), *empathy* (empati) Tjiptono (2015), sedangkan rendahnya kepatuhan pajak, disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak yang mengakibatkan hilangnya atau berkurangnya kemauan membayar pajak akibat pelayanan yang buruk maupun terkesan sangat lama dan ribet Gardina dan Haryanto (2016).

Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan

enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Suseno, 2010).

Pelayanan administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara di Kelurahan Margahayu, Bekasi Timur yang mengecewakan pasalnya, Hermanto (2016) yang merupakan warga Pesona Anggrek mengatakan, dirinya sengaja berulang kali mendatangi kantor KPP Bekasi Utara, karena ingin menyerahkan surat PMK (Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia) tersebut karena telat lapor dua bulan. Namun dirinya harus gigit jari, karena surat No. 91/PMK.03/2015 tidak mendapat respon oleh KPP Bekasi Utara (Hermanto, 2016).

Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak NO. SE-09/PJ/2016 tentang pelayanan sehubungan dengan penyampaian surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan (spt tahunan PPh) yaitu Dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak guna mendukung kelancaran penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2015, perlu dilakukan pengaturan jam layanan pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), serta jam layanan untuk berbicara dengan agen Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP).

Sesuai dengan ketentuan Pasal 3 ayat (3) huruf b dan c Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009, batas waktu penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi adalah paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak dan untuk SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan adalah paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

Apabila terjadi permasalahan teknis administratif terkait situasi dan kondisi di lapangan maka dihimbau untuk bertindak antisipatif dengan selalu mengedepankan pelayanan prima dan edukasi terhadap masyarakat. Batas waktu sebagaimana pada

angka 2 dapat diperpanjang sampai dengan pelayanan selesai. Untuk melakukan tugas pada tanggal-tanggal tersebut dapat dibentuk Tim Khusus yang bertugas secara bergantian. Pengaturan dan pengawasan pegawai merupakan tanggung jawab masing-masing Kepala Kantor.

KPP dan KP2KP di seluruh Indonesia, serta KLIP DJP untuk tetap buka dan memperpanjang jam layanan pada:

Tabel 1.1
Perpanjang jam layanan

No.	Hari	Tanggal	Jam Layanan (Waktu Setempat)
1.	Rabu	30 Maret 2016	08.00 - 19.00
2.	Kamis	31 Maret 2016	08.00 - 19.00
3.	Sabtu	30 April 2016	08.00 - 15.00

Kepala KPP dan/atau Kepala KP2KP dapat melakukan kerjasama dengan Kantor Pos setempat untuk penempatan mobil pos keliling dalam penerimaan SPT Tahunan PPh sehingga akan memberikan alternatif pilihan penyampaian SPT Tahunan PPh kepada Wajib Pajak. Kepala KPP, Kepala KLIP dan Kepala KP2KP agar mengumumkan jadwal jam layanan sebagaimana dimaksud dalam angka 2 kepada Wajib Pajak (<https://perpajakan.ddtc.co.id/peraturan-pajak/read/surat-edaran-dirjen-pajak-se-09pj2016>).

Salah satu permasalahan lain dalam membayar pajak ialah dalam hal Pemahaman mengenai membayar pajak, minimnya pemahaman wajib pajak orang pribadi pada peraturan perpajakan dapat mengurangi pendapatan negara. Menurut Muslim (2018) menyatakan bahwa apabila semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tentang kewajiban membayar pajak, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila masyarakat sudah mulai memahami perpajakan maka aparat yang berperan dalam mengelola perpajakan itu juga harus lebih memahami bagaimana aturan

perpajakan tersebut. Semakin tinggi pengetahuan aparat pajak mengenai peraturan perpajakan, akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan (Pranadata, 2019).

Berdasarkan latar belakang diatas sudah ada penelitian yang melakukan penelitian dengan variable variable yang ada pada latar belakang tersebut seperti penelitian yang dilakukan oleh Saiful Bahri, Yossi Diantimala, M.Shabri Abd.Majid yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). Dari peneliti-peneliti sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang di atas identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

Pajak belum memberikan yang terbaik dalam menunaikan kewajibannya sebagai institusi pemungut pajak, karena rasio pajak di Indonesia masih rendah, yaitu masih pada angka sekitar 12,5 persen. Rasio rendah ini dibandingkan dengan rasio serupa di negara-negara lain yang disebutnya sudah pada angka paling tidak 15-16 persen. Kualitas pelayanan yang masih sangat kurang terhadap kemauan membayar wajib pajak orang pribadi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap peningkatan kemauan membayar wajib pajak pribadi dalam membayar pajak pada KPP Tegallega Bandung.

2. Seberapa besar pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap peningkatan kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi pada KPP Tegallega Bandung.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan permasalahan, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kemauan membayar pada wajib pajak orang pribadi pada KPP Tegallega Bandung.
2. Untuk mengetahui pemahaman peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi pada KPP Tegallega Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian (Akademis)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi untuk peneliti selanjutnya dan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pengembangan ilmu khususnya pada bidang akuntansi.