

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara, banyak negara termasuk Indonesia, mengandalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara yang utama (Haula Rosdiana 2011:372). Pada era globalisasi, Indonesia dihadapkan pada tuntutan perkembangan berbagai bidang agar bisa menjaga stabilitas negara.

Dalam menjalankan tugas-tugas rutin negara diperlukan biaya, demikian juga dalam rangka melaksanakan pembangunan nasional, dalam menjalankan fungsinya tersebut pemerintah membutuhkan dana yang akan sebagian besar dibiayai dengan penerimaan pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:26). Pajak adalah pilar penting menjaga Republik Indonesia tetap berdiri (Anies Baswedan:2012) Pajak yang diberlakukan untuk rakyat indonesia dalam sejarah lama, tanam paksa.

Cerita-cerita masa lalu itu membuat stigma negatif terhadap pajak. Masa bergulir. Di era pembangunan, nampaknya pajak mulai didengungkan kembali.

Namun sekali lagi muncul stigma negatif, karena ulah segelintir (dan mungkin presentasinya sedikit sekali) oknum pegawai kantor perpajakan, yang dengan seenak *udeln*nya mengemplang uang negara (Moammar emka2013:148).

Rasa keadilan pemungutan pajak terutama dikenakan langsung pada perolehan (penghasilan) masyarakat khususnya wajib pajak (Gustian Djuanda 2006). Dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan kepentingan antara wajib pajak dengan pemerintah. Wajib pajak berusaha membayar pajak sekecil mungkin karena dengan membayar pajak berarti mengurangi kemampuan ekonomis wajib pajak. Di lain

pihak, pemerintah memerlukan dana untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah, yang sebagian besar berasal dari penerimaan pajak (Erly Suandy 2008:180)

Penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat (John Hutagaol 2007:325). Penerimaan pajak (pemerintah pusat/daerah) dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan pemerintah pusat/daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintah pusat/daerah (M.Farouq S 2018:408). Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain kualitas pelayanan (DM Wulandari, SL Sulistyowatie dan I Santosa:2015). Target penerimaan pajak dalam RAPBN 2019 sebesar Rp1.572,4 triliun lebih realistis untuk dicapai. “Target penerimaan pajak naik 15,39-16,68 persen, yakni 94,6-95,6 dari target tanpa melakukan perubahan APBN. Namun Kualitas pelayanan masih tetap dilakukan perbaikan kualitas pelayanan, pemeriksaan yang lebih kredibel dan adil (Direktur (CITA) Yustinus Prastowo 2018)

Kualitas pelayanan merupakan *driver* kepuasan pelanggan yang bersifat multidimensi. Selama dua puluh tahun terakhir ini, banyak studi yang telah melakukan eksplorasi terhadap dimensi dari kualitas pelayanan (Handi Irawan 2002). Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan

dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan(Grace B. Nangoi:2017). Pelayanan Kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dirjen pajak dapat ditingkatkan(Kirana Cipta Komala:2015). Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya(Atep Adya Barata 2014).

Intinya adalah bahwa mutu pelayanan akan menentukan kepuasan pelanggan yang kemudian bermuara pada kesetiaan pelanggan. Berangkat dari hal tersebutlah kemudian dirumuskan bahwa aset yang paling berharga bagi perusahaan itu adalah pelanggan (Aso Sentana:2006). kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak puas dengan pelayanan yang diberikan akan mendorong mereka untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan hal ini akan berdampak terhadap jumlah penerimaan pajak yang semakin meningkat(Sixvana Silalahi, Mochammad Al Musadieg, Dr, MBA & Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos, M. Si:2011). Rancangan anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) tax ration berada di level 11,5% terhadap produk domestic bruto (PDB). Angka tersebut naik jika dibandingkan dengan

outlook 2019 yakni 11,1% terhadap PDB. Namun Kualitas pelayanan msi ada kebijakan perbaikan kualitas pelayanan, penyuluhan, dan pengawasan melalui penguatan sistem IT dan administrasi perpajakan (Mentri Keuangan Sri Mulyani: 2019)

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban (Mardiasmo 2018:404). Sejak diberlakukannya system *self assessment* dalam perpajakan di Indonesia mulai tahun fiskal 1984, wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, menyeter dan melaporkan sendiri pajak-pajak yang menjadi kewajibannya (Nur Hidayat 2013:410). Pemeriksaan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap efektivitas penerimaan pajak di (KPP) Pratama Surakarta (Raula Monica & Andi: 2018). Direktur Jendral Pajak mengatakan, sampai akhir bulan lalu, penerimaan pajak baru sekitar 65 persen dari target. Karena itu dirinya memastikan sampai dengan akhir tahun ini masih ada pengawasan dan pemeriksaan yang dilakukan DJP terhadap wajib pajak (Direktur Jendral pajak Suryo Utomo: 2019)

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Atas Realisasi Penerimaan Pajak Yang Dipengaruhi Kualitas Pelayanan Pajak dan Efektivitas Pemeriksaan Pajak”**

Adapun identifikasi masalah dan rumusan masalah yang terjadi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah peneliti melakukan tahap pertama dalam melakukan penelitian, yaitu merumuskan masalah yang akan diteliti (Albi Anggito & Johan Setiawan, S.Pd 2018:268). Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka identifikasi masalahnya adalah:

1. Ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme perpajakan
2. Penerimaan pajak belum memenuhi target

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah bagian penting dari penelitian, terutama ketika kita menyusun proposal penelitian. Rumusan masalah sering disebut sebagai pertanyaan penelitian atau *research question* (I Ketut Swarjana 2012:216). Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak
2. Seberapa besar pengaruh pemeriksaan pajak terhadap penerimaan pajak

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah adalah memfokuskan masalah yang akan diteliti. Tujuan dilakukan batasan masalah adalah agar masalah penelitian lebih spesifik dan tidak

mengambang (Ninit Alfianika 2018:192). Dengan kondisi saat ini, yang dengan diberlakukannya *social distancing* karena adanya wabah virus covid-19, penulis menemukan masalah untuk membatasi melakukan penelitian langsung ke lapangan. Sehingga penulis terbatas melakukan wawancara dan responden terhadap usulan penelitian ini.

1.5 Kegunaan Penelitian

Menurut Nazir (1988) kegunaan penelitian adalah untuk menyelidiki keadaan dari, alasan untuk, dan konsekuensi terhadap suatu set keadaan khusus.

Kegunaan Akademis

Penulis berharap Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan referensi/pengembangan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai judul yang penulis angkat.

