BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Permasalahan perpajakan sampai saat ini masih saja sama, banyak masyarakat yang menolak membayar pajak karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak (Anshari Ritonga, 2010). Masih menurut Anshari Ritonga (2010) banyak keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas atau pengenaan pajaknya kurang adil dan kurang mencerminkan ketentuan dalam Undang-undang. Sebuah negara tidak mungkin kuat jika warga negaranya enggan membayar pajak (Darmin Nasution, 2008). Masih menurut Darmin Nasution (2008) semakin besar jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi, semakin sehat kehidupan berbangsa dan bernegara.

Oleh karena itu, Darmin Nasution (2008) meminta agar setiap wajib pajak agar tidak mengabaikan kewajibannya membayar pajak kepada Negara, karena melalui pajak, kesejahteraan, kemakmuran, dan martabat bangsa akan tercipta. Sayangnya di Indonesia menurut Darmin Nasution (2008), perbandingan antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dengan potensi wajib pajak orang pribadi masih rendah. Masih menurut Darmin Nasution (2008) berdasarkan data yang diperoleh dari Ditjen Pajak, potensi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bila menggunakan pendekatan berbasis karyawan dapat mencapai 13,1 juta. Perhitungan tersebut muncul dari data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2007 dan tercatat ada 10,2 juta potensi wajib pajak (Darmin Nasution, 2008).

Masih banyak Wajib Pajak (WP) yang belum memenuhi kewajibannya sampai sekarang, baik pajak orang pribadi maupun pajak badan usaha menurut Agus Martowardojo (2011). Masih menurut Agus Martowardojo (2011) wajib pajak orang pribadi masih sangat rendah dalam menyerahkan SPT, yaitu hanya 8,5 juta dari total jumlah 110 juta pekerja. Selain itu Agus Martowardojo (2011) juga menuturkan, dari wajib pajak badan usaha atau dunia usaha juga masih sangat rendah kesadaran membayar pajaknya, wajib pajak badan hanya 446 ribu yang memenuhi kewajiban dari wajib pajak badan usaha yang berdomisili yang jumlahnya 12 juta lebih. Dari jumlah pembayar pajak tersebut, rasio SPT terhadap pekerja aktif di Indonesia hanya 7,73 persen, masih belum memadai bila dibandingkan dengan Jepang yaitu 50 persen dari jumlah penduduknya, oleh karena rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, penerimaan pajak terhadap total GDP di Indonesia masih sangat rendah dibandingkan Negara tetangga (Agus Martowardojo, 2011).

Kepatuhan wajib pajak bisa pula dilihat dari banyaknya wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Kesadaran masyarakat baru nampak di hari-hari terakhir batas waktu penyerahan SPT, hal itu tetap menunjukkan adanya kemajuan tingkat kepatuhan dari wajib pajak, terlihat masyarakat berduyun-duyun untuk menunaikan kewajibannya membayar pajak, (Agus Susanto, 2009). Menurut salah satu pegawai di KPP Pratama Majalaya mengatakan bahwa sampai saat ini masih adanya wajib pajak yang tidak tepat waktu dalam penyampaian SPT Masa dan Tahunan baik Wajib Pajak Badan maupun Wajib Pajak Orang Pribadi (Agus Kusumah, 2012).

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara (Siti Kurnia, 2010). Menurut Nurmantu (2005) kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan pajak adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman atau penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Gunadi, 2005).

DJP memiliki banyak cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah dengan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak. Karena salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan petugas wajib pajak sendiri (Sri Suratno, 2008). Masih menurut Sri Suratno (2008) ada beberapa contoh pelayanan yang dilakukan petugas pajak yang dapat membuat wajib pajak tidak puas akan pelayanan yang diberikan, yaitu petugas yang lamban dalam mengerjakan tugas, petugas yang tidak ramah, petugas yang berbelit-belit sehingga bias membingungkan wajib pajak, kantor dan layanan yang kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai, dan lain sebagainya.

Banyak permasalahan yang mendasar di masyarakat yang menjadi suatu alasan mengapa masyarakat menolak membayar pajak, misalnya peraturan pelaksanaan yang dibuat sendiri oleh Dirjen Pajak, cenderung memihak pada

kemudahan fiskus dalam memenuhi tugasnya (Anshari Ritonga, 2010). Masih menurut Anshari Ritonga (2010) selain peraturan yang tidak berpihak pada masyarakat, bahwa sistem *self assesment* yang merupakan sistem pemungutan pajak sejak era reformasi, yang berprinsip bahwa wajib pajak menghitung sendiri besaran pajaknya, dianggap masih jauh dari harapan, seringkali pemeriksaan dilakukan dengan bertendensi sebagai pengulangan kembali oleh official assessment. Masih menurut Anshari Ritonga (2010) mengenai pelayanan kantor pajak yang dianggap mengecewakan dan terdapat ketidakpuasan dalam masyarakat, seperti atas hal-hal yang mengecewakan di bidang penegakan hukum dan pelayanan masyarakat. Dan beberapa hal mengenai keluhan masyarakat tersebut diwujudkan dengan penolakan atas pemenuhan atas kewajiban masyarakat atas pajak, dengan menempuh barbagai upaya (Anshari Ritonga, 2010).

Ditjen Pajak diminta bekerja lebih keras untuk meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak yang kini rasionya masih mencapai 57,1% dari jumlah wajib pajak terdaftar (Agus Martowadojo, 2010). Masih menurut Agus Martowadojo (2010) tahun ini, Ditjen Pajak menargetkan rasio kepatuhan penyampaian SPT bisa mencapai 62,50% dari jumlah wajib pajak terdaftar selama 2010. Gunadi (2011), mengatakan banyak cara yang bisa dilakukan Ditjen Pajak untuk meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak, salah satunya dengan memperbaiki kualitas pelayanan pajak**.** Pemerintah berencana merombak struktur Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen) Pajak, langkah pemerintah itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak (Agus Martowadojo, 2010).

Pemerintah mengklaim tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kementerian Keuangan sudah di atas 80 persen, ini berdasarkan evaluasi keseluruhan Kementerian Keuangan, seperti di Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak, Bea Cukai, Perbendaharaan, dan Kekayaan Negara (Sri Mulyani, 2010). Namun menurut Sri Mulyani (2010) tidak hanya melihat dari yang puasnya saja, masalah kompetensi, tata kelola, atau masih ada pungutan-pungutan, perbaikan kualitas salah satunya diupayakan melalui reformasi birokrasi. Untuk Ditjen Pajak, misalnya, pemerintah bertekad melanjutkan pelaksanaan reformasi birokrasi yang tahun ini memasuki jilid II (Sri Mulyani, 2010).

Pelayanan pajak merupakan proyek pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurusi masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (Siti Kurnia, 2010). Masih menurut Siti Kurnia (2010) kinerja pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan unsur-unsur *self assessment* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak. Masih menurut Siti Kurnia (2010) salah satu langkah penting DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Tujuan pelayanan prima ini adalah tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wp yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi (Siti Kurnia, 2010).

Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 tahun 1993 mengartikan Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Siti Kurnia, 2010). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan (Kotler dan Keller, 2007).

Dengan keterbatasan sarana kantor, yaitu pengaduan tentang sarana dan prasarana pada unit penyelenggara pelayanan yang tidak mendukung pemberian pelayanan kepada masyarakat (Dedi Rudaedi, 2011). Masih menurut Dedi Rudaedi (2011) kode etik dan disiplin, yaitu pengaduan tentang pelanggaran yang terkait dengan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak dan Tindak Pidana Perpajakan, yaitu pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang melakukan tindak pidana perpajakan. Dengan memperluas sarana pengaduan layanan perpajakan ini, maka Ditjen Pajak berharap dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak sekaligus meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik (Dedi Rudaedi, 2011).

Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak mengklaim telah memenuhi standar integritas yang ditetapkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak (Iqbal Alamsjah, 2010). Masih menurut Iqbal Alamsjah (2010) survei yang dilakukan KPK terhadap pelayanan penyelesaian restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Kantor Pelayanan Pajak, dan hasilnya, Kantor Pelayanan Pajak mendapatkan nilai 6,77 atau memenuhi standar minimal integritas yang ditetapkan KPK yaitu sebesar 6,0. Ditjen Pajak berkomitmen untuk memberantas segala bentuk korupsi dalam pelayanan perpajakan (Iqbal Alamsjah, 2010).

Menurut Siti Kurnia (2010) salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Masih menurut Siti Kurnia (2010) untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Salah satu pegawai pajak di KPP Majalaya mengatakan bahwa adanya kesulitan yang dirasakan wajib pajak dengan prosedur pelayanan administrasi yang rumit (Agus Kusumah, 2012). Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sitem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak,

penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Bukan rahasia lagi, bahwa birokrasi kita sekarang ini tidak berjalan baik, mata rantai komando sering tidak berjalan dengan baik, kebijakan tidak dirumuskan dengan baik, terutama oleh para pejabat di eselon III dan IV, dan banyak sekali kesepakatan kebijakan antara pejabat eselon I dan II dengan Kadin serta para pemangku kepentingan lainnya, yang gagal dilaksanakan oleh pejabat di bawahnya (Hariyadi B Sukamdani, 2008). Masih menurut Hariyadi B Sukamdani (2008) lebih parah lagi, banyak dari tindak lanjut tersebut yang mengalami penyimpangan.

Dari sejumlah kebobrokan birokrasi tersebut yakni, masalah administrasi yang masih berbelit-belit (Hariyadi B Sukamdani, 2008). Masih menurut Hariyadi B Sukamdani (2008), ini disebabkan oleh masih adanya kerangka peraturan dan kelembagaan yang merumitkan kalangan pengusaha. Mereka harus mengeluarkan biaya dan waktu yang tidak sedikit dibandingkan dengan pengusaha-pengusaha di negeri lain, ini merupakan perlakuan yang tidak adil bagi pengusaha nasional (Hariyadi B Sukamdani, 2008).

Kementerian Keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) berencana membuat rekening khusus untuk para wajib pajak (Sri Muyani, 2010). Masih menurut Sri Muyani (2010) hal tersebut dilakukan untuk memudahkan para wajib pajak dalam menyelesaikan administrasi perpajakan, nantinya seluruh pelayanan administrasi dari pendaftaran, penagihan sampai dengan pembayaran, setiap wajib pajak akan memiliki nomor rekening sendiri yang dapat diakses

dimananpun melalui internet. Tahun 2008 akhir lalu, seluruh kantor Direktorat Jenderal Pajak telah menerapkan sistem administrasi perpajakan yang modern (Sri Muyani, 2010).

Menurut Sophar Lumbantoruan (2005) administrasi perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Pandiangan (2008) mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN. Menurut Nowak administrasi perpajakan merupakan kunci bagi berhasilnya pelaksanaan kebijakan perpajakan (Mansury, 2002).

Menurut Chaizi Nusucha (2004), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomi dan cepat. Dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak sekecil-kecilnya (Yenni Carolina, 2011).

Pegawai pajak di KPP Majalaya mengatakan bahwa kendala dalam administrasi pajak adalah wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan sedikit menyulitkan atau membingungkan seperti mereka harus mengantri lama sehingga wajib pajak harus membutuhkan waktu lama dalam melakukan administrasi (Agus Kusumah, 2012).

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa judul yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ditemui, yaitu :

1. Prosedur pelayanan administrasi di KPP Pratama Majalaya masih dirasakan sulit oleh wajib pajak.
2. Masalah administrasi perpajakan yang berbelit-belit.
3. Kendala dalam administrasi pajak adalah wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan sedikit menyulitkan atau membingungkan sehingga wajib pajak mengantri lama dalam melakukan administrasi.
4. Masih rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk melaporkan SPT.
5. Masih banyak wajib pajak di KPP Pratama Majalaya yang tidak tepat waktu untuk memenuhi kewajibannya melaporkan SPT.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka telah timbul beberapa pertanyaan yang merupakan rumusan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada KPP Pratama Majalaya.
2. Bagaimana administrasi perpajakan pada KPP Pratama Majalaya.

3. Bagaimana kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Majalaya.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Majalaya secara simultan dan parsial.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi dari objek penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dapat dirumuskan untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada KPP Pratama Majalaya.
2. Untuk mengetahui administrasi perpajakan pada KPP Pratama Majalaya.
3. Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Majalaya.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Majalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1.4.1 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan penelitian ini adalah dapat bermanfaat secara praktis sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

   Kegunaan penelitian ini bagi penulis adalah dapat menambah wawasan dan pengetahuan ilmu akuntansi perpajakan khususnya kepatuhan pajak yang dipengaruhi oleh kualitas pelayan pajak dan administrasi perpajakan.

2. Bagi Instansi

   Hasil penelitian dapat memberikan pandangan dan masukan kepada KPP Pratama Majalaya mengenai kualitas pelayanan, administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Peneliti Lain

   Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang kajian yang sama, yaitu mengenai kualitas pelayanan, administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak dijadikan sebagai tambahan informasi yang berguna sehingga untuk perkembangan selanjutnya menjadi semakin baik.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melaksanakan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya yang berlokasi di Jl. Peta No.7 Lingkar Selatan Bandung.

1.5.3 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian adalah dimulai pada bulan Maret 2012 sampai dengan Juli 2012.

Tabel 1.1
Waktu Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
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 ke perusahaan	■					
	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						■