BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi Negara maju maupun di Negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang. 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)

Peran serta masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan. Sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak (Ikhsan Budi R : 2007), dan kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. (Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu : 2010)

Gubernur Provinsi Jawa Barat Ahmad Heryawan menyatakan tingkat kepatuhan masyarakat di Jawa Barat dalam membayar pajak masih rendah. Tidak hanya dalam pembayaran tapi juga pengembalian Surat Pemberitahuan Tahunan

(SPT). Terbukti menurut Kepala Kantor Wilayah Pajak Jabar I Adjat Jatmika, dari sekitar 1,3 juta wajib pajak di Jabar pada 2011, hanya 40% masuk kategori pembayar aktif. Sekitar 26% wajib pajak dari badan (perusahaan) dan 14% wajib pajak perorangan. (Ahmad Heryawan : 2012) Selanjutnya kepala KPP pratama Medan Polonia Oding Rinaldi menyatakan jumlah kepatuhan wajib pajak masih minim dengan total SPT PPh orang pribadi yang diterima di KPP Pratama Medan Polonia sebanyak 22.481 orang. (Oding Rinaldi : 2010)

Kemudian menurut kanwil DJP Sumsel Babel Eko Hendarwin kepatuhan wajib pajak (WP) dalam melakukan pengisian formulir Surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan dalam lingkup provinsi Sumsel dan Babel ternyata masih sangat rendah. Selain itu tingkat kepatuhan wajib pajak di Sumatra Utara (Sumut) masih cukup rendah. Hingga kini, ada 43% wajib pajak yang melaporkan Surat pemberitahuan (SPT) ke Direktorat Jendral Pajak Sumut. Kemudian pada akhir tahun 2010, jumlah penduduk Sumut mencapai 12,50 juta jiwa dengan jumlah keluarga 3 juta. Dari jumlah tersebut yang terdaftar sebagai wajib pajak mencapai 923.000 orang. Namun, yang menyampaikan SPT 2010 hanya 226.876 orang sehingga tingkat kepatuhan masih 43%. (Eko Hendarwin : 2010)

Kepatuhan wajib pajak merupakan cermin dari pelaksanaan *self assessment system* yang berlaku di Indonesia. Tata cara pemungutan dengan *self assessment system* berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, di mana ciri-ciri *self assessment system* adalah adanya kepastian hukum, sederhana penghitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata,

dan penghitungan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak. *Self assessment system* merupakan pengganti dari sistem pemungutan yang lama yaitu *Official Assessment*. Dalam sistem *official assessment*, besarnya kewajiban pajak wajib pajak ditentukan sepenuhnya oleh fiskus (sebutan kepada aparat pajak). Sebaliknya, dalam sistem *self assessmet*, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan sendiri pajak yang terutang dan kemudian melunasinya serta melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak tempat ia terdaftar. Sehingga perubahan sistem pemungutan pajak tersebut diatas, meletakan peran serta masyarakat wajib pajak menjadi sangat penting dan penentu didalam menopang pembiayaan pembangunan dan jalannya melalui pembayaran pajak. (Siti Kurnia Rahayu : 2010)

Menurut Norman D. Nowak, Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengertian yaitu Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. (Moh. Zain : 2004)

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *Self Asessment system* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan

melapor kewajibannya. Kewajiban dan hak perpajakan menurut Safri Nurmantu diatas dibagi kedalam dua kepatuhan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal dan material ini lebih jelasnya diidentifikasi kembali dalam Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000. (Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:138)

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari "Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir; tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir; dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%; wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal". (Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:138)

Kepatuhan formal yang dimaksud menurut Safri Nurmanto diatas misalnya, ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan sebelum atau pada tanggal 31 maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu

memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu akhir. (Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:138)

Sesuai ketentuan perpajakan, kewajiban perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak didalam surat pemberitahuan (dikenal dengan sebutan SPT) dianggap benar, kecuali apabila terdapat data atau informasi mengenai kewajiban perpajakan yang dilaporkan oleh wajib pajak didalam SPT isinya. Susilo Bambang Yudhoyono menyatakan bahwa masyarakat berkewajiban menyampaikan SPT atas pajak penghasilan masing-masing. Dengan demikian, kepatuhan dan kesadaran membayar pajak akan terus berkembang. (Susilo Bambang Yodhoyono : 2012)

Namun ternyata sebanyak 67 persen dari empat juta pemilik NPWP dilaporkan tidak menyerahkan SPT pajak. Kondisi itu terjadi antara lain diduga karena mereka kecewa terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak. (Darmin Nasution : 2011)

Pihak pajak patut melakukan penerapan sistem kepada pihak manapun baik restoran ataupun perusahan agar kiranya sebagai konsumen ataupun pihak lain merasa tahu akan adanya lampiran bukti pemotongan pajak yang tertera secara terpisah seperti layaknya form faktur pajak. Form tersebut dibuat dua rangkap yang

satu untuk pihak resto atau perusahaan dan rangkap dua untuk konsumen. Hal ini dapat mencegah terjadinya kecurangan-kecurangan dari berbagai pihak agar dapat saling *crosscheck* tentang pemungutan pajak dan tentunya dilampirkan nama dari penyetor pajak. (Ferry Ardiansyah : 2012)

Selanjutnya menurut Sri Mulyani berdasarkan temuan KPK yang berhubungan dengan kualitas layanan kantor pajak menilai masih ada yang cukup mengganggu, seperti tingkah laku aparat, sopan santun, pelayanan, SOP pada saat jam istirahat yang seharusnya kerja dia malah tidak. Jadi itu perlu diperbaiki. (Sri Mulyani : 2008)

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak badan secara simultan (serempak) memiliki berpengaruh signifikan pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Badan (Made Adi Mertha Prabawa : 2012). Kualitas pelayanan adalah pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. (Boediono : 2003)

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia

dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

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)

Lovelock and Wirtz, 2004 mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerima layanan (Lovelock and Wirtz, 2004) dalam (Albari, 2009).

Begitu pula dengan penelitian Tjiptono menyimpulkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan. (Tjiptono : 2007)

Selain kualitas pelayanan ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. (Supriyati didalam Husen Abdul Ghoni, 2009)

Salah satu unsur yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak adalah dengan cara menyosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media *billboard*, baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses Wajib Pajak. Sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut pengetahuan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya bertambah tinggi. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin Wajib Pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, artinya bagaimana Wajib Pajak disuruh untuk menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT. (Asri Harahap, 2004) Sehingga menurut Dedi Rudaedi, hal ini adanya penyelewengan pajak atau ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kebanyakan disebabkan karena ketidaktahuan para wajib pajak dalam mengikuti aturan pembayaran pajak. (Dedi Rudaedi : 2012)

Pajak Kementerian Keuangan Fuad Rahmany mengakui, pengetahuan masyarakat soal pajak masih minim. Hal inilah menjadi salah satu faktor rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Banyak orang yang belum tahu, seolah-olah bayar pajak harus di kantor pajak. Padahal, kantor pajak tidak pernah menerima uang pajak. Persepsi itu, menyebabkan masyarakat enggan membayar pajak. (Fuad Rahmany : 2011)

Masalah yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tingkat kepatuhan wajib itu sendiri, namun kepatuhan wajib pajak saat ini masih tergolong rendah.

Tabel 1.1
Tingkat kepatuhan SPT tahunan di KPP Pratama Bandung Cicadas:

Tahun pajak	SPT yang masuk	Total tedaftar per 14 April	Rasio kepatuhan terhadap jumlah WP terdaftar
2006	5356	16.333	32,79 %
2007	5277	17.210	30,66 %
2008	7267	21.852	33,25 %
2009	20.985	38.999	53,80 %
2010	37.452	94.817	39,49 %

Sumber: KPP Pratama Cicadas, 2011

Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cicadas masih rendah dilihat dari tingkat pengembalian SPT dari tahun ke tahun. Hal ini bisa dilihat dari perbandingan dari jumlah wajib pajak orang pribadi dengan jumlah SPT yang masuk. Walaupun tiap tahun jumlah wajib pajak orang pribadi bertambah, tapi dari jumlah SPT yang masuk masih rendah.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi Negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Hasil penelitian oleh Made Adi Mertha Prabawa, kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak secara simultan (serempak) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan hasil uji telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (Made Adi Mertha Prabawa : 2012)

Dalam penelitian Rahayu pengetahuan pajak dan keadilan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak secara signifikan yang dilakukan pada 107 Wajib Pajak pribadi dan badan pada KPP Surakarta. Peneliti ingin mengetahui apakah konsultan benar-benar mewakili sikap dari Wajib Pajak orang pribadi? Dan dengan adanya

konsultan reaksi Wajib Pajak semakin patuh ataukah tidak? Selain itu peneliti juga ingin membuktikan model penelitian yang diungkapkan oleh Cristensen *et al.* (1994) bahwa Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan yang baik, akan memiliki persepsi keadilan yang positif terhadap sistem pajak yang berakibat tingkat kepatuhan pajak lebih tinggi. (Rahayu:2006)

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitan dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak"**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah dilihat dari pelaporan surat pemberitahuan (SPT) di KPP Pratama Bandung Cicadas.
2. Petugas pelayanan pajak kurang cepat terhadap keluhan/permasalahan yang dialami oleh wajib pajak.
3. Kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam sanksi administrasi.
4. Kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam mengikuti peraturan pembayaran pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas.

1.2.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang dikemukakan diatas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
2. Seberapa besar pengaruh pengetahuan pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
3. Seberapa besar pengaruh kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

4. Seberapa besar pengaruh pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas, baik secara parsial maupun simultan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah mengumpulkan data dan informasi yang terkait dengan kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas, baik secara parsial maupun simultan.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada organisasi tentang kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, informasi, dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

1. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan selain itu untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung bagaimana kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Cicadas.

2. Bagi Instansi

   Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan solusi bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk lebih meningkatkan kinerjanya secara optimal dan memberikan kepuasan bagi wajib pajak.

3. Bagi Peneliti lain

   Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk perbaikan atau pengembangan materi bagi peneliti lain yang ingin mengakaji di bidang atau masalah yang sama.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melaksanakan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No 781 Bandung.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai pada bulan Maret 2013 sampai dengan Agustus 2013. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti membuat rencana jadwal penelitian yang dimulai dengan tahap persiapan sampai ketahap akhir yaitu pelaporan hasil penelitian. Secara lebih rinci waktu penelitian dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2

Pelaksanaan Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		Maret 2013	April 2013	Mei 2013	Juni 2013	Juli 2013	Agust 2013
I	**Tahap Persiapan :**						
	1. Membuat outline dan proposal UP						
	2. Bimbingan dengan dosen pembimbing						
	3. Mengambil formulir penyusunan UP						
	4. Menentukan tempat penelitian						

II	**Tahap Pelaksanaan :**						
	1. Mengajukan outline dan proposal Up						
	2. Meminta surat pengantar ke Kanwil DJP Jabar I						
	3. Pengumpulan Data						
	4. Analisis						
	5. Menulis Draf Skripsi						
III	**Tahap Pelaporan :**						
	1. Menyiapkan draft Skripsi						
	2. Sidang akhir Skripsi						
	3. Penyempurnaan laporan Skripsi						
	4. Penggandaan Skripsi						