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).

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.

Pajak merupakan iuran masyarakat kepada kas Negara yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang tanpa mendapat jasatimbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditujukan. (Marsyahrul, 2005)

Pelaksanaan Pemungutan pajak pada suatu negara memerlukan suatu sistem yang telah disetujui masyarakat melalui perwakilannya di dewan perwakilan ,dengan menghasilkan suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi fiskus maupun Wajib Pajak. (Siti Kurnia Rahayu, 2010:137)

Pengertian Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan

kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pemotong pajak adalah wajib pajak yang ditunjuk oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai pemotong PPh Pasal 15, Pasal 21, Pasal 23, Pasal 26 dan Pasal 4 (2) atas transaksi yang terjadi, sehingga apabila tidak ditunjuk sebagai pemotong pajak wajib pajak tidak bisa memotong pajak atas transaksi yang terjadi.

Pemungut Pajak adalah Wajib Pajak yang ditunjuk oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai pemungut PPh Pasal 22 dan PPN atas transaksi yang terjadi, sehingga apabila tidak ditunjuk sebagai pemungut pajak wajib pajak tidak bisa memungut pajak atas transaksi yang terjadi. Bendahara Pemerintah Pusat dan Daerah serta Bendahara Bos termasuk pemungut dan pemotong pajak. Untuk mengetahui kewajiban pemotongan atau pemungutan dapat diketahui pada Surat Keterangan Terdaftar (SKT) yang diterima oleh wajib pajak pada waktu pendaftaran NPWP bila Wajib Pajak itu Patuh dalam kewajibannya membayar pajak.

Menurut Simon James.et,al yang dikutip oleh Gunadi (2005) dalam (Wahyu Santoso, 2008), pengertian kepatuhan pajak *(tax compliance)* adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

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 (Siti Kurnia Rahayu 2010:140) Hal ini menyusul kecenderungan orang di seluruh dunia mengindari pajak, sehingga Wajib Pajak perlu diperiksa untuk menguji tingkat kepatuhan mereka (Raden Agus Suparman, 2011). 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).

Dapat dilihat bahwa Kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees secara umum berada dalam kategori cukup baik. Fenomena pada kepatuhan wajib pajak tentang tingkat pengembalian SPT masih rendah terjadi dan **masih banyaknya wajib pajak yang tidak patuh atau berusaha menghindari kewajiban perpajakannya** karena **masih buruknya kualitas pelayanan pajak belum berkualitas sehingga menimbulkan wajib pajak tidak patuh**. Untuk membuat agar kualitas pelayanan terlihat baik maka kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Bandung Karees harus meningkatkan ketanggapan para pegawai, memberikan jaminan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak, pegawai lebih peduli terhadap keluhan para wajib pajak dan lebih memperbaiki penampilan fisik Kantor Pelayanan Pajak. Karena apabila kualitas pelayanan pajak baik maka akan membuat Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Bandung Karees mendapatkan kepuasan yang baik dan akan menjadi lebih patuh.

Fenomena pada kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees dalam menerima sanksi jika terlambat dalam membayar pajak cukup tinggi, sistem pemungutan pajak dengan memberikan wewenang kepada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terhutang sudah masih cukup rendah Untuk mengurangi kesenjangan tersebut perlu diadakannya penyuluhan kepada Obyek pajak dalam mendaftarkan, menyetorkan dan membayar pajak. Karena apabila *self assessment system* berjalan dengan baik maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. (Hendra pegawai pelayanan Kantor Pajak Pratama Karees)

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 dan memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap WP itu sendiri (I Awan Nurmawan, 2012).

Tetapi Kepatuhan Wajib Pajak juga tidak difaktori oleh si Wajib Pajak itu sendiri tetapi kepatuhan itu atau membayar pajak timbul sebagai respon atas pelayanan prima *(excellent services)* yang dilakukan oleh Kantor Pajak *(Tax Office)* . Sebaliknya, perbuatan penghindaran pajak *(tax avoidance)* maupun pengelakan pajak *(Tax evasion)* dilakukan oleh Wajib Pajak karena kurangnya pelayanan yang olehnya dari kantor pajak (Browning, 1976). Oleh karena itu, kantor pajak seyogianya memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak agar mereka patuh dan bersedia membayar pajak sesuai ketentuan (Steven Howard, 2000)

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) mengemukakan bahwa masalah kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi, sistem administrasi perpajakan suatu Negara, kualitas pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Forest dan Sheffrin (2002:75) dalam Siti Kurnia Rahayu mengemukakan bahwa sistem pajak yang *simplifying* sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keangganan dan penggerutuan pajak sehingga berpengaruh terhadap ketidakpatuhan Wajib Pajak.

Sebelumnya telah disebutkan dari sistem pajak yang *simplifying* sangat penting karena berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak itus sendiri dan dari kepatuhan Wajib Pajak juga terdapat Kepuasaan Wajib Pajak yang apabila jasa

yang diterima atau dirasakan *(perceived service)* sesuai dengan harapan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan , jika jasa yang diterima melampau harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal , sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk,oleh karena itu penyedia jasa harus mampu menyediakan jasa yang memuaskan bahkan ideal agar dapat memberikan kepuasaan bagi pelanggan.

Selain itu, persepsi Wajib Pajak atas ketentuan perpajakan dan sistem perpajakan yang tidak fair berpengaruh terhadap perbuatan penghindaran pajak (Cowell,1992; Cullis and Lewis ,1997; Gordon ,1989; Grasmick and Bursik, 1990; Scholz and Lubell,1998). Sebagai contoh di Amerika Serikat , tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebesar 83% atau yang belum patuh sebesar 17% dikarenakan kurangnya pelayanan (IRHS,1997).

Kepuasaan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler:2000) . Dengan kata lain kepuasaan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.

Berdasarkan definisi kepuasaan wajib pajak dan hasil penelitian tentang tarif pajak yang harus dibayar (biaya) untuk mendapatkan dan atau kehilangan wajib pajak, maka perusahaan harus mengetahui apa yang diharapkan wajib pajak dari jasa yang dihasilkan.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak agar wajib pajak tidak berusaha untuk menghindari kewajiban perpajakannya, sekaligus mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan di lingkungan DJP secara merata, seragam, srentak, dan berkesinambungan dengan cara yang paling efektif dan efisien. Direktorat Jenderal Pajak membuat lomba pelayanan antar KPP yang akan dilaksanakan oleh Kanwil mulai bulan Juli s/d September 2012. Tentu saja apresiasi dari WP juga akan menentukan kemenangan sebuah KPP secara jujur. Selain itu juga agar kualitas pelayanan tidak terpandang buruk oleh masyarakat ataupun wajib pajak itu sendiri. Anda mau complain atau memberikan compliment. Bebas bebas saja (Ahmad Heryawan : 2012).

Berdasarkan informasi dan data yang diterima dari masyarakat melalui telepon, faximili, sms atau *email* ke Sistem Informasi Pengaduan Pajak (*Complaint Center*) maupun melalui media lainnya, masih terdapat keluhan-keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparat Direktorat Jenderal Pajak baik langsung maupun tidak langsung. Pengaduan masyarakat masalah pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara dimuat di harian Jawa Pos pada tanggal 21 April 2008 dan tanggal 13 Agustus 2008. Pada harian Jawa Pos tanggal 21 April 2008 disebutkan bahwa seorang wajib pajak yang mengajukan permohonan keberatan harus melewati prosedur yang lama, padahal kesalahan terletak pada pihak petugas pajak sendiri, selain itu pada harian yang sama pada tanggal 13 Agustus 2008 disebutkan bahwa seorang wajib pajak merasa dipersulit dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak, karena pada saat si wajib pajak melapor tidak ada seorang petugaspun yang jaga di loket TPT

(Tempat Pelayanan Terpadu). Berikutnya pada tanggal 26 Januari 2009 pada harian yang sama, wajib pajak mengeluhkan namanya pada SPPT PBB berubah menjadi nama orang lain, padahal yang bersangkutan tidak pernah mengajukan perubahan nama. Disamping itu juga terdapat keluhan melalui kotak saran dan surat tertulis

Berangkat dari keluhan-keluhan melalui surat pembaca di suratkabar membuktikan bahwa pelayanan kepada wajib pajak yang ada di Kantor Berangkat dari keluhan-keluhan melalui surat pembaca di surat kabar membuktikan bahwa pelayanan kepada wajib pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara masih belum bisa dikategorikan memuaskan dan **dalam kepuasan pajak masih terdapat kendala yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan** . Peneliti bermaksud meneliti pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak.(Muhammad Nazril, Surat Kabar Harian Jawa Pos tanggal 31 Januari 2009)

Harapan pelanggan dapat diindentifisikan secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasaan. Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kepuasaan sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan persepsi antara perusahaan dengan pelanggan (Yamit:2002).

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia, ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas layanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan.

Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku (Suryadi, 2003).

Goetsh dan Davis (Dalam Tjiptono,2000) merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melenihi harapan. Sedangkan W. Edwards Deming (dalam Yamit, 2002) memberi definisi kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, sedangkan Philip B Crosby mempersiapkan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Selanjutnya Edvardsson,et al., (dalam Tjiptono; 2000) menyebutkan bahwa kualitas lebih menekankan aspek kepuasaan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah customer utility.

Apabila faktor utamanya adalah customer utility maka jasa yang diterima atau dirasakan *(perceived service)* sesuai dengan harapan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan , jika jasa yang diterima melampaui harapan wajib pajak maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas jasa sangat tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten dan berkesinambungan *(sustainable)* . Tingkat kualitas layanan tidak dapat dinilai berdasarkan wajib pajak, akan tetapi harus dipandang dari jendela pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang diberi judul **"Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya pada Kepatuhan Wajib Pajak"**

(Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees Bandung).

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian mengenai Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak:

1. Dalam Kepuasaan Pajak masih terdapat kendala yang bisa mempengaruhi Kualitas Pelayanan yaitu tidak sesuainya penulisan nama
2. Masih buruknya kualitas pelayanan di Indonesia sehingga menimbulkan Wajib Pajak tidak patuh.
3. Masih banyaknya Wajib Pajak yang tidak patuh atau berusaha menghindari kewajiban perpajakannya.

1.2.2 Rumusan Masalah

Beberapa masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan pada KPP Pratama Karees Bandung
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Karees Bandung

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari dilakukannya penelitian ini adalah agar bisa menambah wawasan dan memahami Pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian mengenai pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya terhadap kepatuhan wajib pajak ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan pada KPP Pratama Karees Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Karees Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan

Sebagai tambahan informasi menganai pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Karees Bandung

1.4.2 Kegunaaan Akademis

1. Bagi Peneliti

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan untuk menambah pengetahuan dan juga memperoleh gambaran langsung tentang

pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama tersebut.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees Bandung.

   Dengan penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi instansi tentang pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama itu sendiri.

3. Bagi Peneliti Lain

   Dapat dijadikan bahan tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama yaitu pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dan implikasinya pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Karees Bandung.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melaksanakan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karees Bandung

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan peneliti dalam melakuka penelitian adalah mulai bulan Januari 2013 sampei dengan selesai.

Tabel 1.1

Waktu Penelitian

Kegiatan	Bulan 2012-2013											
	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8
Pra Survei:												
1. Persiapan Judul												
2. Persiapan Teori												
3. Pengajuan Judul												
4. Mencari Perusahaan												
Usulan Penelitian:												
1. Penulisan UP												
2. Bimbingan UP												
3. Seminar UP												
4. Revisi UP												
Pengumpulan Data												
Pengolahan Data												
Penyusunan Skripsi:												
1. Bimbingan Skripsi												
2. Sidang Skripsi												
4. Pengumpulan Draf Skripsi												