

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan salah satu pendapatan utama Negara yang menjadi sumber pendanaan bagi sebagian besar kegiatan yang dilaksanakan oleh Negara Indonesia. Hal ini mengakibatkan pemerintah selalu berupaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak setiap tahunnya. Meskipun Indonesia tidak hanya menerima pendapatan dari pajak saja namun juga penerimaan bukan pajak, yang antara lain, penerimaan dari pemanfaatan sumber daya alam (migas), pelayanan oleh pemerintah, serta pengelolaan kekayaan Negara lainnya, namun pendapatan ini bersifat tidak stabil karena dipengaruhi oleh banyaknya faktor eksternal. Oleh karenanya, Negara Indonesia sangat bergantung dengan penerimaan dari sektor pajak untuk menjalankan berbagai proyek pembangunan setiap tahunnya.

Negara berkembang seperti Indonesia sangat membutuhkan dana untuk membiayai pembangunannya. Untuk mensukseskan pembangunan nasional, peranan penerimaan dalam negeri sangatlah penting serta memiliki kedudukan yang sangat strategis. Roda pemerintahan dan pembangunan tidak akan berjalan tanpa dukungan dana terutama yang berasal dari penerimaan dalam negeri. Oleh karena itu, volume penerimaan dalam negeri terutama dari pajak senantiasa diupayakan untuk terus meningkat, upaya peningkatan penerimaan dalam negeri khususnya dalam sector perpajakan, erat kaitannya dengan upaya peningkatan

kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Penerimaan dari sektor pajak nantinya akan digunakan sebagai pembiayaan pengeluaran pemerintah serta pembangunan, hal ini dapat dilihat dalam (APBN) Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun 2013 yang menyatakan bahwa pendapatan pajak menyumbang 76% pendapatan negara dan 24% lainnya pendapatan non pajak pernyataan tersebut sesuai dengan tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1.1

Realisasi Penerimaan Negara (milyar rupiah), 2010-2013

Sumber Penerimaan	2010	2011	2012	2013
Penerimaan perpajakan	723.307	873.874	980.518	1.148.365
Pajak Dalam Negeri	694.392	819.752	930.862	1.099.944
Pajak Penghasilan	357.045	431.122	465.070	538.760
Pajak Pertambahan Nilai	230.605	277.800	337.584	423.708
Pajak Bumi dan Bangunan	28.581	29.893	28.969	27.344
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan bangunan	8.026	-1	-	-
Cukai	66.166	77.010	95.028	104.730
Pajak Lainnya	3.969	3.928	4.211	5.402
Pajak Perdagangan Internasional	28.915	54.122	49.656	48.421
Bea Masuk	20.017	25.266	28.418	30.812
Pajak Ekspor	8.898	28.856	21.238	17.609
Penerimaan Bukan Pajak	268.942	331.472	351.805	349.156
Penerimaan Sumber Daya Alam	168.825	213.823	225.844	203.730
Bagian laba BUMN	30.097	28.184	30.798	36.456
Penerimaan Bukan Pajak Lainnya	59.429	69.361	73.459	85.471
Pendapatan Badan Layanan Umum	10.591	20.104	21.704	23.499

Jumlah	992.249	1.205.346	1.332.323	1.497.521
Prosentase Penerimaan Pajak dibanding Total	72,90%	72,50%	73,59%	76,68%

Catatan : Perbedaan satu digit dibelakang terhadap angka penjumlahan karena pembulatan dari

- 1) LKPP
- 2) APBN-P
- 3) RAPBN

Sumber : Badan Pusat Statistik (editing)

Dari Tabel 1.1 menunjukkan bahwa penerimaan dari pajak lebih besar dibandingkan dengan penerimaan bukan pajak hal ini dapat diartikan bahwa pendapatan perpajakan memberikan kontribusi yang besar dalam pembangunan dan menjadi komponen penting, sehingga pemerintah selalu berupaya untuk memaksimalkan potensinya.

Pajak sebagai instrumen utama kebijakan fiskal yang sangat penting untuk mengendalikan pertumbuhan ekonomi. Penerimaan pajak memiliki peranan yang strategis dalam menunjang operasi fiskal pemerintah. Pajak di samping sebagai sumber penerimaan utama negara (*budgetary*) juga mempunyai fungsi sebagai alat untuk mengatur (*regulatory*) dan mengawasi kegiatan-kegiatan swasta dalam perekonomian. Penerimaan pajak dapat berasal dari pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak bumi bangunan, maupun pajak-pajak lainnya.

Mengingat sangat pentingnya sektor pajak dalam menyumbang pendapatan utama pemerintah, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak selaku otoritas yang berkompeten dan memiliki kewenangan dalam menghimpun penerimaan dari sektor perpajakan diharapkan bisa bekerja secara optimal, dengan harapan

pajak mampu menunjang kemandirian untuk pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

Pentingnya pendapatan dari sektor perpajakan ini mendorong pemerintah untuk melakukan kebijakan - kebijakan terkait usaha dalam meningkatkan pendapatan melalui sektor perpajakan dari tahun ke tahun. Upaya dalam meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor pajak ini ditandai dengan awal dimulainya reformasi perundang - undangan dan administrasi perpajakan (*tax administration reform*), yang saat ini telah dilakukan. Dengan reformasi perundang – undangan dan sistem administrasi perpajakan tersebut diharapkan dapat memperluas sumber pendapatan pajak serta potensi penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal dengan tetap mengedepankan dan menjunjung tinggi asas keadilan sosial. Diadakanya reformasi itu akan memberikan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak yang pada akhirnya mampu memotifasi wajib pajak untuk memiliki kesadaran atas tanggung jawabnya terhadap pentingnya membayar pajak sehingga peningkatan pendapatan dari sektor perpajakan dapat terwujud.

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap/perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri, tanpa memperhatikan

adanya sanksi perpajakan. Sedangkan kepatuhan perpajakan timbul karena mengetahui adanya sanksi perpajakan. Meskipun demikian, dalam praktek sulit untuk membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih sangat rendah jika dibandingkan dengan negara lainnya di Asia Tenggara.. Rendahnya kondisi kepatuhan wajib pajak di Indonesia, ditunjukkan dengan masih sedikitnya wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar sebagai wajib pajak serta sedikitnya wajib pajak yang terdaftar yang melaporkan kewajiban perpajakannya. (Sri Mulyani, 2010).

Arinto Tri Wibowo, Nur Farida Ahniar, sumber:viva news

[http://bisnis.news.viva.co.id/news/read/136982menkeu_ kepatuhan_wajib_pajak_belum_memadai](http://bisnis.news.viva.co.id/news/read/136982menkeu_kepatuhan_wajib_pajak_belum_memadai)

Menurut Direktur Jenderal (Dirjen) Kementerian Keuangan Fuad Rahmany menyatakan tingkat kepatuhan wajib pajak di tanah air hingga saat ini masih sangat minim. "Kebanyakan wajib pajak yang termonitor berdalih usahanya merugi. Itu alasan klasik," ujar Fuad Rahmany di sela-sela prosesi penandatanganan kerja sama optimalisasi pajak dengan Pemkot Surabaya di Balai Kota Surabaya, Senin (8/9/2014).

Menurut dia, pihaknya tidak memungkiri bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Tanah Air masih sangat minim. Berdasar data Kemenkeu, dari total 12 juta wajib pajak badan (non-perorangan) hanya 5 juta yang sudah menghasilkan laba usaha. Dari jumlah tersebut, kata dia, hanya 550 ribu atau 11 persen yang rutin melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT) pajak penghasilan.

Sedangkan wajib pajak pribadi ditengarai sebanyak 30 juta orang tidak membayar pajak.

<http://wartaekonomi.co.id/berita34869/dirjen-pajak-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-minim.html>

Adapun Tingkat kepatuhan wajib pajak (WP) di Jabar dinilai masih rendah. Tidak hanya dalam pembayaran tapi juga pengembalian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) . 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. Menurut Kepala Kantor Wilayah Pajak Jabar I Adjat Jatmika, persentase itu masih terbilang cukup baik apabila dibandingkan tahun 2010. Di mana, tingkat kepatuhan badan lebih kecil ketimbang wajib pajak perorangan.

Adapun dari 26% tingkat kepatuhan wajib pajak badan (perusahaan), sektor tekstil dan produk tekstil (TPT) dan perdagangan termasuk yang paling patuh membayar pajak. Kendati begitu, persentase tersebut masih terbilang kecil mengingat wajib pajak di Jabar dari sektor badan sekitar 90.000 badan. "Kami berharap, tingkat kepatuhan WP di tahun 2012 ini bisa mencapai 62,5%. Mudah-mudahan bisa lebih," kata Adjat di sela-sela sosialisasi pembayaran wajib pajak tahunan di Jalan Asia Afrika, Kota Bandung, kemarin. Dia optimistis target tersebut bisa tercapai dengan penerapan UU No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) untuk memberikan sanksi bagi mereka yang telat memberikan SPT tahunan. Pada Pasal 1 UU tersebut disebutkan keterlambatan SPT untuk perorangan akan dikenakan denda sebesar Rp100.000. Sementara untuk wajib pajak badan dikenakan denda Rp1 juta.

Denda tersebut belum termasuk denda bunga pajak sebesar 2% per bulan dengan maksimal bunga 48%. ”Selain dikenakan denda, mereka tetap harus melunasi tanggungan pajak pada tahun tersebut,” ujar Adjat. Setiap perusahaan dan perorangan wajib membayar semua denda atas keterlambatan membayar pajak. Hal itu untuk menghindari penagihan oleh kantor pajak. Bahkan, bila wajib pajak tetap tidak mau membayar pajak beserta semua denda yang disyaratkan undang-undang, maka kantor pajak akan melakukan pemblokiran rekening. Biasanya, lanjut Adjat, cara tersebut paling berhasil ketimbang metode penagihan lainnya. ”Banyak perusahaan yang menunggak dan kami blokir nomor rekeningnya. Akhirnya, mereka mau bayar,” katanya. Meski begitu, kantor pajak terlebih dahulu mengeluarkan surat tagihan pajak (STP). Satu bulan kemudian, petugas pajak akan menagih kepada wajib pajak. Upaya lainnya yang dilakukan adalah dengan mempublikasikan penunggak wajib pajak. Ketika disinggung soal potensi wajib pajak di Jawa Barat, Adjat mengakui masih cukup banyak bila dibandingkan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Paling tidak, lanjut dia, masih ada sekitar 2-3 juta wajib pajak. Apalagi banyak penduduk Jawa Barat memiliki pendapatan besar. Jumlah perusahaan yang berkembang pun cukup besar dengan industri kreatif. Sayangnya, tahun 2011, penambahan jumlah wajib pajak baru tidak terlalu signifikan. Kantor Pajak Kanwil I Jabar hanya mampu menambah sekitar 125.000 wajib pajak baru.

”Kami fokus menggarap wajib pajak yang saat ini terdaftar, supaya aktif membayar pajak. Apabila 1,3 juta wajib pajak tersebut semuanya aktif membayar pajak, pendapatan negara dari sektor pajak akan cukup besar,” katanya.

Arif Budianto. Sumber:harian seputar Indonesia

http://pajak.com/index.php?option=com_content&task=view&id=10169

Dengan adanya fenomena diatas, tentunya hal tersebut merupakan fakta bahwa masih kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang menjadi salah satu factor yang menyebabkan target penerimaan pajak tidak tercapai.

Penelitian ini merupakan refleksi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Shintiana Salam (2013) dengan judul Pengaruh Penagihan Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cicadas Bandung. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa Penagihan pajak pada kantor pelayanan pajak Cicadas Bandung memiliki hubungan dan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian penagihan pajak memberikan pengaruh searah terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya apabila semakin baik penagihan pajak maka kepatuhan wajib pajak menjadi baik. Kualitas pelayanan pada kantor pelayanan pajak Cicadas Bandung memiliki hubungan dan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh searah terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya apabila semakin baik kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak menjadi baik. Perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu tempat penelitian, tahun penelitian, indikator variabel independen (X2) dan indikator variabel dependen.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Penagihan Pajak dan Kualitas**

Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menurut Persepsi Account Representative”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan penagihan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying
2. Bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying
3. Bagaimana kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying
4. Seberapa besar pengaruh penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying baik secara parsial maupun simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan penagihan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying
3. Untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan gambaran yang dapat bermanfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Penulis

- a. Penelitian ini merupakan pengalaman berharga yang dapat menambah wawasan pengetahuan tentang ilmu teori yang penulis peroleh di bangku kuliah dengan penerapan yang sebenarnya dan mencoba untuk mengembangkan pemahaman tentang pengaruh penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Sebagai suatu sarana untuk menambah wawasan untuk menyikapi isu-isu terkini dalam kepatuhan wajib pajak itu sendiri.
- c. Untuk memenuhi salah satu tugas syarat dalam menempuh ujian

untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Program Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung.

2. Bagi instansi yang bersangkutan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan mengenai Penagihan Pajak dan Kualitas Pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi pihak lain

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas wawasan pengetahuan dan dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Teoretis

Adapun kegunaan teoretis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada dan dapat memperluas khasanah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan disiplin ilmu ekonomi akuntansi dan perpajakan, khususnya mengenai pengaruh penagihan pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying yang berlokasi di jalan Purnawarman No.21 Bandung.