BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak mempunyai peranan penting dalam kehidupan bernegara, tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendapatan negara namun juga memiliki fungsi distribusi pendapatan. Pajak Penghasilan orang pribadi merupakan salah satu insttumen untuk mengatasi ketimpangan fistribusi pendapatan antara masyarakat yang berpenghasilan tinggi dan yang berpenghasilan rendah. Kemiskinan, baik relatif dan mutlak, menimbulkan beberapa kendala bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat suatu negara. Kesenjangan sosial diantara anggota masyrakat yang paling miskin dapat menyebabkan ketidakstabilan politik dan ekonomi bagi bangsa secara keseluruhan. Sehingga kesulitan yang dialami oleh anggota masyarakat termiskin pada akhirnya dirasakan oleh seluruh masyarakat. (www.pajak.go.id)

Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak. Penentuan target penerimaan yang sangat tinggi dan selalu meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun merupakan salah satu bukti bahwa pajak merupakan sumber pendapatan negara. Kebutuhan dana untuk menjalankan roda pemerintahan dan pelayanan publik, serta semakin terbatasnya alternatif sumber-sumber keuangan negara, memang menuntut pemerintah untuk meningkatkan penerimaan sektor pajak. Pajak secara konseptual mempunyai dua fungsi utama, yaitu fungsi *budget,* dan regulasi. Fungsi *budget* berkaitan dengan

peranan pajak dalam menopang semua kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik. Sedangkan fungsi regulasi berkaitan dengan pajak untuk mengatur alokasi sumber-sumber ekonomi, stabilitas ekonomi, distribusi pendapatan bagi berbagai kelompok masyarakat dan konsumsi.

Menurut Budi (2000) faktor-faktor internal meliputi kinerja aparatur, dan koordinasi. Kemampuan kelembagaan dan aparat adiministrasi terutama sekali kejujuran dan integritas aparat maupun Wajib Pajak merupakan potensi yang besar dalam perpajakan. Karenanya kondisi internal Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah menentukan efektivitas pencapaian target pajak tergantung pada kondisi internalnya.

Penyelenggara pelayanan publik yang diberikan pemerintah merupakan salah satu fungsi penting selain distribusi, regulasi, dan proteksi. Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pemerintah yermasik aparatur pajak sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi masyarakat. (Kiswanto, 2008)

Memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan Wajib Pajak diharapkan dapat menimbulkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. (Supadmi, 2008)

Akibat kurangnya ketidakpatuhan masyarakat terhadap pajak yang menyebabkan banyaknya potensi penerimaan yang tidak tergali. Besarnya

penerimaan pajak terhadap penerimaan negara yang diharapkan pemerintah dapat meningkat setiap tahunnya, maka DJP harus berusaha semaksimal mungkin dalam menjalankan tugas-tugasnya. Sejak diberlakukannya S*elf Assessment System* di dalam perpajakan Indonesia, Wajib Pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri atas kewajiban pajaknya. Pada sistem perpajakan ini sangat memerlukan kejujuran dari setiap Wajib Pajak dalam menghitung pajak terhutang dan harus dibayar melalui pengisian Surat Pemberitahuan (SPT).

Dalam Agusti (2008) disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap peningkatan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan. Jadi, semakin patuh Wajib Pajak melaporkan dan melunasi kewajiban perpajakannya maka penerimaan pajak pada KPP akan meningkat.

Kemauan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal yang penting dalam penarikan pajak tersebut. Penyebab kurangnya kemauan tersebut antara lain kualitas yang baik pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kantor Pelayanan Pajak memiliki peran yang sangat penting antara lain; melakukan pendataan objek pajak termasuk subyek pajak mengelola data, menganalisis data dan penyajian informasi, melakukan penetepan pajak, indentifikasi dan ektensifikasi, mentatausahakan penerimaan dan penagihan pajak, melayani dan menyelesaikan permohonan keberatan termasuk permohonan

banding, permohonan pengurangan serta permohonan pelayanan lainnya yang berkaitan dengan perpajakan. Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk Wajib Pajak, apabila Wajib Pajak merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan diharapkan Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan begitu akan meningkatkan penerimaan pajak.

Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan penerimaan pajak. Upaya peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), pengguna sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan latar belakang serta uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian lebih jauh yang berkaitan dengan perkembangan penerimaan pajak terutama mengenai Pengaruhnya Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Penerimaan Pajak dan bermaksud melakukan penelitian ini yang dituangkan dalam skripsi dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Priabadi pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas."**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas maka penulis mengindentifikasikan dalam pernyataan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan publik terhadap penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak?
3. Apakah terdapat hubungan antara kulitas pelayanan, kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi pada Kantor Pelayaan Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas.
2. Untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cicadas.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan publik dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis harapkan kegunaan dari hasil penelitian ini mudah-mudahan dapat bermanfaat antara lain:

1.4.1 Kegunaan Akademis

1) Bagi Penulis

Dengan adanya penilitan ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan mengenai perpajakan dalam memperbaiki dan pengelolaan pembayaran pajak serta meningkatkan kualitas pelayanan pajak dan lebih memperhatikan kepatuhan para Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya guna untuk meningkatkan penerimaan pajak.

2) Bagi Penulis Lainnya

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pustaka dan bahan penelitian lebih lanjut mengenai masalah yang dapat dijadikan informasi tambahan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk bahan informasi bagi pemerintah dalam pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak serta melihat sejauh mana kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak untuk meningkatkan penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi. Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan pemerintah lebih memperhatikan kualitas pelayanan pajak sehingga dari tahun ke tahun pajak berikutnya Wajib Pajak akan lebih menyadari bagaimana pentingnya membayar pajak untuk pembangunan negara.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada KPP Pratama Bandung Cicadas Jl. Soekarno Hatta no. 781 Bandung. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2012 sampai dengan selesai.