

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Menurut undang-undang nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dan kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Pajak memiliki fungsi yang penting dalam kehidupan perekonomian suatu negara yaitu sebagai salah satu sumber dana pemerintah. Dimana sumber dana ini digunakan untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pentingnya penerimaan ini membuat pemerintah terus berusaha meningkatkan pelayanan agar semakin banyak masyarakat yang menyadari kewajiban perpajakannya sehingga pertumbuhan perpajakan setiap tahunnya mengalami peningkatan yang dibuktikan dengan grafik penerimaan perpajakan sebagai berikut:

Gambar 1.1 **PERTUMBUHAN PERPAJAKAN**

Sumber: Data dari Kemenkeu yang diolah

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa penerimaan perpajakan tiap tahunnya mengalami peningkatan. Hal ini bukan hanya disebabkan oleh semakin banyak wajib pajak yang patuh saja tetapi juga disebabkan oleh banyaknya wajib pajak yang baru terdaftar pada setiap tahunnya sehingga besarnya peningkatan penerimaan perpajakan setiap tahunnya bisa saja berbanding terbalik dengan besarnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Di Indonesia sistem perpajakan menganut *self assessment system* yaitu suatu sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke kantor pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan

yang berlaku (Sari, 2013). Supaya sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan wajib pajak untuk melakukan kewajiban sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

Untuk mencapai penerimaan pajak yang maksimal maka, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai macam upaya salah satunya adalah peningkatan pelayanan oleh aparatur pajak (fiskus). Peranan fiskus dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sebaik-baiknya sangat diperlukan. Di dalam dunia usaha dimana pelangganya adalah para konsumen, maka didalam organisasi DJP wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya dengan baik, sehingga wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik pula yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Wajib pajak dapat menikmati pelayanan yang baik, jika kebutuhan dan harapannya dapat dipenuhi.

Saat globalisasi tidak dapat dihindari lagi dan tuntutan rakyat terhadap sistem demokrasi sudah sedemikian kuatnya, maka fungsi fiskus yang menjadi sorotan dan tuntutan masyarakat adalah fungsi pelayanan (Boediono, 2003). Tugas fiskus saat ini tidak lagi melakukan tugas merampungkan atau menetapkan semua jumlah pajak yang harus dibayar, melainkan melakukan tugas pembinaan, pelayanan, pengawasan dan penerapan sanksi perpajakan (Sharul Alam, 2003).

Dalam melakukan tugas sebagai *publik service*, kantor pelayanan pajak mempunyai pelayanan langsung kepada masyarakat yakni kepada wajib pajak yang mempunyai kewajiban kepada negara. Oleh karenanya, agar wajib pajak

dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan baik, dituntut adanya pelayanan yang prima dari KPP maupun KP2KP beserta fiskusnya agar kepentingan dan harapan dalam proses kewajiban tersebut dapat berjalan dengan lancar yang pada gilirannya dapat meningkatkan penerimaan negara melalui pajak (Syarif Hidayat, 2004). Pelayanan pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya.

Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat. Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Pengetahuan tentang pajak merupakan hal paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak, karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Selain itu, untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak, perlu adanya sosialisasi yang baik kepada masyarakat.

Sosialisasi menjadi cara yang efektif apabila dilakukan secara intens. Dari sosialisasi ini masyarakat bisa mengetahui hak dan kewajiban dalam perpajakan. Sosialisasi pajak yang baik mempunyai indikator peraturan perpajakan, media, penyuluhan, dan seminar, informasi langsung dapat

meningkatkan kepatuhan pajak (Sudarjat dan Ompusunggu, 2015). Proses sosialisasi dan penyuluhan perpajakan diharapkan berdampak pada pengetahuan perpajakan masyarakat secara positif sehingga dapat juga meningkatkan jumlah wajib pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya meningkatkan penerimaan negara dari sektor publik. Pengetahuan yang baik tentang jenis pajak, subjek pajak, objek pajak dan tariff pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Wulandari dan Suyanto, 2014).

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dibahas diatas maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak serta bagaimana pemahaman wajib pajak terhadap pajak. Masalah perpajakan dalam hal ini tentang kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan ini menjadi penting dan menarik untuk diteliti, dengan alasan sebagai pedoman dalam meningkatkan ketertiban pajak kearah yang lebih baik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menelaah pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dengan itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada KP2KP Larantuka)”**.

B. Perumusan Masalah Penelitian

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Larantuka?
2. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Larantuka?

C. Batasan Masalah Penelitian

Pembatasan masalah dalam penelitian ini digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Dalam penelitian ini terdapat pembatasan masalah, yaitu

1. Pokok permasalahan yang akan diteliti yaitu pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Objek pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KP2KP Larantuka.
3. Periode penelitian dilakukan pada tahun 2021
4. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Larantuka
2. Untuk mengetahui apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Larantuka

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi pengetahuan serta informasi tentang bagaimana pengaruh pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Larantuka.

2. Secara Praktis

a. Bagi KP2KP Larantuka

Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan pajak di KP2KP Larantuka kepada wajib pajak

b. Bagi wajib pajak

Untuk menambah wawasan kepada wajib pajak agar lebih peduli terhadap kesadaran membayar pajak

F. Kerangka Penulisan Skripsi

Penulisan skripsi ini secara sistematis dapat dibagi menjadi 5 Bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Memuat latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah penelitian, pembatasan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta kerangka penulisan skripsi.

BAB II: LANDASAN TEORI

Memuat tentang identifikasi semua variabel yang terlibat dalam permasalahan penelitian, tinjauan pustaka / hasil penelitian terdahulu serta pengembangan hipotesis (bila ada)

BAB III: METODE PENELITIAN

Memuat penjelasan mengenai metode penelitian serta metode yang digunakan untuk menganalisis data

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil penelitian dan pembahasan yang sifatnya terpadu dan tidak dipecah menjadi sub bab tersendiri. Bab ini terdiri atas gambaran umum penelitian, analisis data serta pembahasan

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian, saran yang ditulis berdasarkan pada kesimpulan yang telah ditulis serta keterbatasan yang terjadi selama penelitian