

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pajak merupakan sumber pemasukan utama yang potensial dipertimbangkan dalam setiap penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang digunakan untuk membelanjai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Sebagai komponen terpenting dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pajak telah menyumbangkan sekitar 75% - 80% dari total penerimaan negara (Bisnis Indonesia, 2006). Penerimaan pajak mempunyai kecenderungan meningkat dan masih berpeluang untuk dioptimalkan. Sehingga tidak heran jika pemerintah memberikan perhatian khusus pada sektor ini untuk mengamankan penerimaan negara (www.pajak.go.id, 2006)

Data statistik menunjukkan bahwa penerimaan pajak tiga tahun terakhir terus mengalami peningkatan, pada tahun 2003 penerimaan pajak mencapai 254.14 triliun, pada tahun 2005 mengalami peningkatan sebesar 18 triliun menjadi 272.17 triliun, dan pada tahun 2005 penerimaan pajak menjadi 297.84 triliun (BPS, 2006)

Dalam menjalankan kegiatan operasinya Direktorat Jendral Pajak menetapkan Visi dan Misi untuk memberikan arah bagi perjalanan organisasi, visinya: *Menjadi Model Pelayanan Masyarakat Yang Menyelenggarakan System dan Manajemen Perpajakan Kelas Dunia yang Dipercaya dan Dibanggakan*

Membantu transformasi sumber daya manusia menentang keadaan masa

depan organisasi Direktorat Jendral Pajak, visi tersebut akan menjadi kenyataan hanya dengan komitmen dan tindakan oleh segenap jajaran Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id, 2006)

Untuk mendukung visinya, unit operasional di tingkat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) harus mampu memberikan upaya pelayanan prima kepada *stakeholders* yang terdiri dari masyarakat Wajib Pajak pada umumnya, dan instansi pemerintah lain yang terkait dengan kegiatan perpajakan pada khususnya. Dengan pelayanan prima dimaksudkan sebagai pelayanan aparat perpajakan yang mampu memberikan kepastian hukum, keadilan dan transparansi sesuai dengan ketentuan yang berlaku (www.pajak.go.id, 2006)

Pelayanan yang telah dilakukan oleh fiskus meskipun sudah secara maksimal, masih banyak Wajib Pajak yang mengeluh, khususnya pelayanan yang dianggap berbelit-belit dan menimbulkan biaya tinggi. Ini semata tidak hanya disebabkan oleh fiskus, tetapi faktor pengetahuan dan kesadaran Wajib Pajak pun berpengaruh besar terhadap kecepatan dan ketepatan pengurusan pajak (Ibnu, 2005).

Pelayanan publik oleh KPP merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh KPP sebagai pemenuhan kebutuhan wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Tyarini, 2004). Salah satu upaya peningkatan kemampuan memberikan pelayanan adalah dengan memberikan dukungan bagi pejabat pajak dalam keseragaman ketika menjawab pertanyaan dari masyarakat dan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang perpajakan.

Keseragaman dan keseragaman menjawab pertanyaan akan memberikan persepsi

bahwa pejabat mampu dan menguasai permasalahan dengan baik (Indra, 2004). Kecepatan dan keseragaman dalam menjawab pertanyaan merupakan bukti bahwa KPP benar-benar memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak secara optimal. Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak (Tyarini, 2004).

Menurut Undang-undang No. 17 Tahun 2000, Pajak Penghasilan (PPh) dikenakan terhadap subyek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak. Wajib pajak mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk membayar pajak atas penghasilan kena pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Ibnu, 2005).

Kewajiban dan tanggung jawab terhadap pajak sebagai cermin kesadaran dalam bidang perpajakan berada pada wajib pajak itu sendiri. Pemahaman atas kewajiban dan tanggung jawab dalam membayar pajak akan mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak akan tercermin dalam kesadaran Wajib Pajak untuk melaporkan semua penghasilan kena pajaknya (Tyarini, 2004).

Efektifitas kinerja dalam melayani masyarakat akan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajaknya tepat waktu, sehingga penerimaan pajak dapat meningkat. Besarnya penghasilan kena pajak yang menjadi dasar pemotongan pajak juga sangat berpengaruh terhadap jumlah penerimaan pajak yang diterima (Ibnu, 2005)

Peran serta masyarakat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak tentu sangat diharapkan sesuai dengan kerangka *self assesment*

pemerintah telah mengalihkan sebagian wewenang yaitu penetapan besarnya pajak kepada wajib pajak. Dengan demikian sifat pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas pajak berubah dari *pre-audit* (audit untuk menetapkan besarnya pajak) menjadi *post-audit* (audit untuk menguji besarnya pajak yang dibuat oleh wajib pajak). Dalam *self assesment system* terkandung unsur pendidikan kepada wajib pajak. Sebagai konsekuensinya jika perhitungan yang dilakukan oleh petugas pajak terdapat koreksi yang mengakibatkan tambahan besarnya pajak yang harus dibayar, maka biasanya disertai denda administrasi atas pajak yang kurang bayar tersebut. Dengan *self assesment system* diharapkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak dapat di tingkatkan sehingga dalam jangka panjang akan menambah penerimaan pajak bagi pemerintah (Faozan, 2003)

Penelitian ini dilakukan dalam rangka memperoleh tambahan bukti atas penelitian terdahulu, Faozan (2003) di KPP satu Yogyakarta penelitian ini menganalisis persepsi masyarakat wajib pajak terhadap kinerja pelayanan KPP satu Yogyakarta, dan Tyarini (2004), di KPP Satu Yogyakarta. Penelitian ini menunjukkan kepatuhan Wajib Pajak sangat dipengaruhi oleh pemahaman penghasilan kena pajak dan persepsi atas pelayanan publik. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ibnu (2005) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan, dan pemahaman atas Penghasilan Kena Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak, penelitian dilakukan di wilayah kabupaten Kebumen, selain untuk mempermudah pengumpulan data karena dekat dengan

penelitian terdahulu, penelitian ini melihat adanya korelasi kepatuhan Wajib Pajak di

beberapa daerah terutama pada Kantor Pelayanan Pajak wilayah Kebumen. Oleh karena itu peneliti ingin menganalisa apakah kenaikan kepatuhan Wajib Pajak tersebut dipengaruhi oleh persepsi Wajib Pajak terhadap peningkatan pelayanan KPP dan pemahaman WP atas Penghasilan Kena Pajak.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul
“PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN KPP DAN PEMAHAMAN
ATAS PENGHASILAN KENA PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK”

(Penelitian Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Wilayah
Kebumen)

B. Batasan Masalah

1. Penelitian hanya mencakup variabel persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP, pemahaman Wajib Pajak atas Penghasilan Kena Pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dianggap tetap (*ceteris paribus*).
2. Peneliti hanya memfokuskan pada persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap pelayanan publik yang diberikan di Kantor Pelayanan Pajak Kebumen, pemahaman Wajib Pajak atas Penghasilan Kena Pajaknya, serta

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, dapat diambil pengertian bahwa persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP dan pemahaman Wajib Pajak atas Penghasilan Kena Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah pemahaman Wajib Pajak atas Penghasilan Kena Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP, dan pemahaman Wajib Pajak atas Penghasilan Kena Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui pemahaman Wajib Pajak atas Penghasilan Kena Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui apakah persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP, dan pemahaman Wajib Pajak atas Penghasilan Kena Pajak mempunyai pengaruh

signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak sehingga kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat.
2. Bagi Wajib Pajak, diharapkan dapat lebih jujur dalam melaporkan penghasilan kena pajaknya sehingga dapat memberi kontribusi yang proposional sesuai dengan penghasilannya terhadap penerimaan pajak.
3. Bagi peneliti, untuk meningkatkan pengetahuan dan mengembangkan ilmu akuntansi terutama tentang pemajakan