

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang dipungut oleh pemerintah pusat maupun daerah. Bagi masyarakat pajak dirasakan sebagai beban, sedangkan bagi negara pajak memberikan kontribusi terbesar dalam penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia. Pajak menurut Pasal 1 angka 1 UU No 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan sebagaimana telah disempurnakan dengan UU No.16 tahun 2009 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".

Sektor pajak memiliki peranan yang sangat besar dalam menghasilkan penerimaan bagi negara dan sangat diperlukan guna mewujudkan kelangsungan serta peningkatan. Hal ini sejalan dengan usaha yang dilakukan fiskus dalam meningkatkan penerimaan pajak, antara lain fiskus melakukan ekstensifikasi yang ditempuh dengan meningkatkan jumlah wajib pajak yang aktif dan intensifikasi penerimaan pajak yang ditempuh dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pembinaan kualitas aparatur perpajakan, pelayanan prima terhadap wajib pajak,

dan pembinaan kepada para wajib pajak, pengawasan administratif, pemeriksaan, penyidikan dan penagihan pasif dan aktif serta penegakan hukum (Alena, 2010:1).

Penyelenggaraan pemungutan pajak ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan yang menjamin hak dan kewajiban wajib pajak serta pemungut pajak (fiskus). Sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut *self assessment system* yang dapat diartikan sebagai kewajiban oleh wajib pajak dalam menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga penentuan besarnya pajak yang terutang berada pada wajib pajak sendiri (Zain, 2008:113). Sistem perpajakan yang telah diatur dalam Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan memberikan kepercayaan dan tanggung jawab yang lebih besar kepada masyarakat wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sementara pemerintah dalam hal ini aparat perpajakan, berkewajiban memberikan pelayanan, penyuluhan, dan pembinaan serta pengawasan dan penegakan hukum, agar masyarakat wajib pajak dapat melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepercayaan pada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak terutang, dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak seperti melaporkan SPT. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo, rendahnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kecilnya jumlah wajib

pajak yang melaporkan surat pemberitahuan (SPT) tahunannya, seperti yang di tunjukan dalam tabel 1 berikut.

Tabel 1: Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memasukkan SPT se Provinsi Gorontalo

No	Wajib Pajak	Keterangan	Tahun		
			2009	2010	2011
1.	Badan	Terdaftar	5.035	5.555	6.627
		Efektif	4.794	5.313	6.627
		Yang Menyampaikan SPT	1.975	772	1.783
2.	OP	Terdaftar	47.232	56.043	66.941
		Efektif	46.412	56.043	66.941
		Yang Menyampaikan SPT	29.422	10.017	29.592
3.	Bendaharawan	Terdaftar	3.908	4.117	4.705
		Efektif	3.826	4.035	4.705
		Yang Menyampaikan SPT	-	-	-

Sumber data: *KPP Pratama Gorontalo Tahun 2011*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat perubahan jumlah kepatuhan wajib pajak dari tahun 2009 sampai 2011, dimana tahun 2010 jumlah wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT mengalami penurunan dibandingkan tahun 2009 yaitu dari 29.422 menjadi 10.017 sedangkan tahun 2011 mengalami kenaikan yaitu menjadi 29.592 tetapi kenaikan tersebut tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar yaitu sebanyak 66.941 itu artinya kepatuhan wajib pajak pada tahun 2011 hanya sebesar 44,21 %. Adapun perkembangan kepatuhan wajib pajak untuk orang pribadi di Provinsi Gorontalo dilihat per kabupaten dan kota sejak tahun 2009 sampai dengan 2011 dapat dilihat pada tabel 2 halaman berikut:

Tabel 2: Kepatuhan dalam Memasukkan SPT orang pribadi per Kabupaten dan Kota sejak tahun 2009-2011

No	Kabupaten / Kota	Ket	Tahun		
			2009	2010	2011
1.	Bone Bolango	Terdaftar	4.124	5.429	7,504
		Yang Menyampaikan SPT	3.063	3.026	2,694
		Yang Tidak Menyampaikan SPT	1.061	2.403	4,810
2.	Gorontalo Utara	Terdaftar	1.271	2.129	3,379
		Yang Menyampaikan SPT	549	1.305	1,186
		Yang Tidak Menyampaikan SPT	722	823	2,193
3.	Boalemo	Terdaftar	3.741	4.589	5,388
		Yang Menyampaikan SPT	2.345	1.985	1,841
		Yang Tidak Menyampaikan SPT	1.396	2.604	3,547
4	Kab. Gorontalo	Terdaftar	11.904	13.852	17,167
		Yang Menyampaikan SPT	7.601	9.329	8,475
		Yang Tidak Menyampaikan SPT	4.303	4.523	8,692
5	Kota Gorontalo	Terdaftar	19.042	22.360	27,311
		Yang Menyampaikan SPT	11.854	13.988	13,027
		Yang Tidak Menyampaikan SPT	7.188	8.372	14,284
6	Pohuwato	Terdaftar	3.661	4.688	6,192
		Yang Menyampaikan SPT	2.595	2.961	2,369
		Yang Tidak Menyampaikan SPT	1.066	1.727	3,823

Sumber: *KPP Pratama Gorontalo tahun 2011*

Berdasarkan data di atas, wilayah Kota Gorontalo merupakan wilayah yang memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi terbesar dalam melaporkan SPT tepat waktu jika dibandingkan dengan kabupaten lainnya dimana pada tahun 2009 wajib pajak patuh dalam melaporkan SPT sebanyak 11.854 orang, tahun 2010 sebanyak 13.988 orang, dan tahun 2011 sebanyak 13,027 orang. Selain itu wilayah yang memiliki tingkat ketidakpatuhan tertinggi dalam penyampaian SPT juga terdapat di wilayah Kota Gorontalo. Hal ini juga dipengaruhi oleh peningkatan jumlah wajib yang terdaftar.

Kepatuhan pajak adalah memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa adanya tindakan pemaksaan (*internal*

revenue (IRS) dalam Laksono, 2011:27). Menurut Ismawan dalam Supadmi (2008: 6) pada umumnya kepatuhan sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen-elemen kunci tersebut yaitu program pelayanan yang baik kepada wajib pajak, prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak, program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif, pemantauan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Seiring dengan upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan modernisasi administrasi perpajakan, sebagai dasar dari konsep modernisasi administrasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance* (Pandiangan, 2007: 7). Dengan berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang merupakan penyempurnaan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana pelayanan Umum. Hal tersebut juga ditegaskan melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 mengenai “pelayanan prima”. Hal ini sejalan dengan pendapat Martinez and Torgler (2009) yang menyatakan bahwa tingkat semangat pajak adalah variabel endogen yang dipengaruhi oleh antara lain, kebijakan pajak dan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi dalam administrasi pajak termasuk reorganisasi teritorial lembaga perpajakan, komputerasi pelayanan, karir profesional ditingkatkan bagi para pejabat pajak, dan mengatur instrumen lain untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sukarela dan memerangi penggelapan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Supadmi (2008) menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Ariesta (2011) menyimpulkan ketiga variabel independen yaitu tingkat pengetahuan wajib pajak, tingkat penghasilan wajib pajak, dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Yulianti (2010) yang menyimpulkan bahwa pengenaan sanksi denda tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Murphy (2003) menunjukkan bahwa jika wajib pajak merasa buruk diperlakukan oleh otoritas pajak sebagai akibat dari pelanggaran mereka, ini dapat menyebabkan mereka mempertanyakan keabsahan kewenangan pajak. Hal ini kemudian dapat mempengaruhi kesediaan mereka untuk mematuhi, dan dapat menyebabkan resistensi aktif.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena tersebut, serta didasari oleh penelitian-penelitian terdahulu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Gorontalo , Wilayah Kota Gorontalo)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat di rumuskan “ apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Gorontalo, Wilayah Kota Gorontalo ? “

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Pada KPP Pratama Gorontalo, Wilayah Kota Gorontalo) .

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memberi sumbangan pemikiran untuk pengembangan ilmu perpajakan, khususnya menyangkut kepatuhan wajib pajak orang pribadi,
- b. Sebagai bahan acuan/referensi bagi penelitian sejenis atau yang berhubungan dengan masalah penelitian ini

2. Manfaat Praktis

Dijadikan masukan bagi fiskus dalam upaya pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib orang pribadi.