

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, pajak merupakan bagian dari sumber penerimaan negara yang dianggap paling potensial untuk meningkatkan pembangunan suatu negara. Oleh karena itu, pajak digunakan sebagai sumber pembiayaan negara dan target penerimaan pajak setiap tahun, maka pajak diharapkan dapat terus ditingkatkan. Hal tersebut didukung dengan banyaknya kegiatan yang dilaksanakan pemerintah sehingga membutuhkan dana setiap tahun semakin meningkat yang tercermin dari struktur penerimaan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Berdasarkan pasal 1 Undang- Undang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan (UU KUP) pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi (OP) 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 dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak (WP) untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk

pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional, di antaranya berasal dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Penerimaan-penerimaan negara digunakan untuk pembangunan fasilitas umum, belanja negara, pembayaran gaji pegawai, dsb. Penerimaan ini secara tidak langsung akan meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat diantaranya adalah pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPn-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah. Pajak-pajak yang dipungut pemerintah daerah diantaranya adalah pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak hotel dan restoran (PHR), pajak reklame, pajak hiburan dan pajak bahan bakar, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan

(BPHTB). Penerimaan-penerimaan ini digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional.

Kemudian penerimaan negara lainnya adalah penerimaan bukan pajak. Penerimaan-penerimaan yang termasuk dalam penerimaan bukan pajak adalah retribusi, keuntungan perusahaan negara, denda dan sita, pencetakan uang, pinjaman dari negara lain, sumbangan, hadiah, hibah, penyelenggaraan undian berhadiah, penerimaan pemerintah pusat, dan penerimaan pemerintah daerah.

Fungsi pemerintahan tidak akan berjalan dengan baik apabila wajib pajak tidak mempunyai kewajiban dalam membayar pajak. Karena penerimaan pajak menjadi perhatian utama, banyak upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan penerimaan negara. Seperti meningkatkan jumlah Wajib Pajak (WP) aktif, memperluas objek yang dikenakan pajak, meningkatkan tarif pajak tertentu, meningkatkan pengawasan dan pemeriksaan terhadap wajib pajak, dan lain-lain.

Upaya lain seperti reformasi sistem perpajakan juga telah dilakukan pemerintah. Sistem pemungutan pajak yang digunakan adalah *Official Assesment System (OAS)*. Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang jumlah pajak terutangnya ditetapkan/ditentukan oleh aparat pajak atau fiskus (Pemerintah) dengan ciri-ciri: Fiskus/aparat pajak berwenang menentukan besarnya pajak; Wajib Pajak (WP) bersifat pasif; dan utang timbul setelah dikeluarkan Surat

Ketetapan Pajak (SKP) oleh aparat pajak/fiskus. Dalam prakteknya banyak diantara Wajib Pajak (WP) membayar pajak lebih kecil dari yang seharusnya. Namun, setelah reformasi perpajakan tahun 1983 yaitu *Official-assessment system (OAS)* sudah tidak berlaku lagi dan diberlakukan *self-assessment system (SAS)*. Maka sistem ini merupakan dimana setiap Wajib Pajak (WP) diberi wewenang/ kepercayaan, untuk mendaftarkan diri, menghitung hutang pajaknya sendiri, dan melaporkan hasil perhitungan pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Sudirman dan Amiruddin, revisi 2016). Sehingga aparat pajak hanyalah mengawasi saja, melakukan pelayanan dan penyuluhan kepada Wajib Pajak (WP). Adapun ciri-ciri dari *Self Assesment System (SAS)* ini yang meliputi: Wajib Pajak (WP) diberi wewenang menentukan besarnya pajak terutang; Wajib Pajak (WP) bersifat aktif; aparat/ fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi saja. Di samping menganut *official-assessment system (OAS)* dan *self assesment system (SAS)*, Indonesia juga menganut *with holding system*, di mana sistem ini merupakan sistem yang pemungutan pajaknya diberikan kepada pihak ketiga dalam menentukan besarnya pajak yang terutang. Pihak ketiga disini adalah pihak lain selain pemerintah dan wajib pajak. Adapun ciri-ciri dari sistem ini yang meliputi: Pihak ketiga berwenang menentukan besarnya pajak, Wajib Pajak (WP) dan fiskus bersifat pasif.

Dengan adanya sistem ini, pemerintah mengharapkan penerimaan pajak dapat terus meningkat agar pembangunan negara dapat berjalan

dengan lancar. Bila setiap wajib pajak (WP) sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak, tentunya penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat, dan bukannya berkurang.

Adapun faktor seperti pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (WP) Orang Pribadi (OP), memiliki kemungkinan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP).

Kualitas pelayanan petugas pajak atau fiskus juga dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (WP), sehingga harus diadakan pelayanan fiskus yang berkualitas. Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku.

Oleh karena itu, pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan pajak atau fiskus harus profesional, bertanggung jawab, jujur, menegakkan aturan perpajakan, tidak mempersulit, dan tidak mengecewakan Wajib Pajak (WP) sehingga memberikan kenyamanan dan pandangan baik dari Wajib Pajak (WP). Dengan adanya pelayanan fiskus yang berkualitas dan kemudahan dalam sistem

informasi perpajakan diharapkan mampu mengatasi masalah kepatuhan Wajib Pajak (WP). Upaya perbaikan kualitas pelayanan pajak atau fiskus harus senantiasa dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam membayar pajak.

Pemerintah terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak (WP) dengan membuat sistem pendukung. Hal ini diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak (WP) dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Sistem pendukung yang telah dibuat pemerintah dalam rangka modernisasi seperti e-registration, e-banking, e-filing, e-SPT, dan drop box.

Wajib Pajak (WP) mempunyai persepsi sendiri tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh pemerintah. Sebelum adanya pembaharuan sistem pendaftaran NPWP dan pengisian SPT melalui internet, Wajib Pajak (WP) harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses perpajakan. Dengan adanya e-registration, e-banking, e-filing, e-SPT, dan drop box menyebabkan persepsi yang baik atas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut membuat Wajib Pajak (WP) dapat melakukan semua proses pajak tepat waktu dan dapat dilakukan di mana saja sehingga meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak(WP).

Oleh karena itu, berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, peneliti telah menemukan adanya perbedaan hasil riset. Sehingga peneliti ingin menguji ulang konsep Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi (OP) di KPP Pratama

Surabaya Simokerto. Penelitian ini berjudul *“Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi (OP) (Studi di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Simokerto).”*

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi (OP) pada KPP Pratama Surabaya Simokerto ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi (OP) di wilayah KPP Pratama Surabaya Simokerto.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Pada setiap penelitian diharapkan mempunyai manfaat bagi para pembacanya maupun bagi yang terlibat langsung di dalamnya.

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Digunakan untuk memberikan referensi bagi pemerintah, dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam menyusun kebijakan-kebijakan baru yang lebih efektif guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi (OP) secara umum, dan juga Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Simokerto khususnya.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan juga dengan kepatuhan Wajib Pajak (WP). Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai sistem perpajakan.

