

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap warga negara, khususnya yang memiliki status sebagai wajib pajak memiliki kewajiban untuk membayar pajak kepada pemerintah. Oleh karena itu, Kantor Pelayanan Pajak sebagai bagian dari Direktorat Jenderal Pajak merupakan suatu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Sebagai instansi yang bergerak dalam pelayanan publik, maka kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap Kantor Pelayanan Pajak.

Adanya kebutuhan terhadap pelayanan publik yang memadai guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui ketersediaan sarana dan prasarana menuntut pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara. Media peningkatan pendapatan yang paling potensial adalah melalui penerimaan pajak, karena pajak merupakan penerimaan negara terbesar, dimana kurang lebih 2/3 penerimaan negara saat ini bersumber dari penerimaan pajak. Penerimaan lain, seperti penerimaan dari sumber daya alam memiliki umur yang relatif sangat terbatas, untuk itu pemerintah tidak dapat menggantungkan penerimaan negara hanya melalui sumber daya alam. Berdasarkan beberapa alasan tersebut, maka dapat dikatakan pajak mendominasi sumber penerimaan negara.

Peranan pajak dalam meningkatkan penerimaan negara telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa peningkatan pendapatan negara melalui sektor pajak mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini seakan menjadi tugas penting bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk senantiasa meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Direktorat Jenderal Pajak telah mencanangkan usaha ekstensifikasi dan intensifikasi pajak dengan menambah dan memperluas subyek dan obyek pajak atau dengan cara menambah wajib pajak-wajib pajak baru, guna mencapai tujuan tersebut. Salah satu upaya lainnya dalam meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah telah melakukan *tax reform*, yaitu

dengan melakukan reformasi terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan serta sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung tinggi asas keadilan sosial, dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Tabel 1.1 Pendapatan Negara Tahun 2008-2010 (dalam miliar rupiah)

URAIAN	2008	2009		2010
	LKPP	APBN	RAPBN-P	RAPBN
Penerimaan Perpajakan	658.700,8	725.843,0	652.121,8	729.165,2
Pajak Dalam Negeri	622.358,7	697.347,0	632.098,7	702.033,9
Pajak Penghasilan	327.497,7	357.400,5	340.376,2	340.321,7
PPh Migas	77.018,9	56.723,5	49.500,4	39.882,7
PPh Nonmigas	250.478,8	300.677,0	290.875,8	300.439,0
PPN	209.647,4	249.508,7	203.084,0	267.028,0
PBB	25.354,3	28.916,3	23.863,6	26.486,6
BPHTB	5.573,1	7.753,6	6.980,0	7.354,8
Cukai	51.251,8	49.494,7	54.545,0	57.026,5
Pajak Lainnya	3.034,4	4.273,2	3.250,0	3.816,3
Pajak Perdagangan Internasional	36.342,1	28.496,0	20.023,1	27.131,4
Bea Masuk	22.763,8	19.160,4	18.623,5	19.497,7
Bea Keluar	13.578,3	9.335,6	1.399,6	7.633,6

sumber: <http://www.fiskal.depkeu.go.id> (2011)

Sejarah reformasi perpajakan di Indonesia tidak hanya terjadi pada tahun 1983, tetapi juga dilanjutkan dengan reformasi dalam bidang organisasi Direktorat Jenderal Pajak. Reformasi Perpajakan pada tahun 1983, 1994, 1997, dan 2007 lebih berfokus pada upaya peningkatan kepastian hukum dengan cara mengangkat peraturan pelaksanaan umumnya ke dalam bentuk keputusan menteri keuangan atau surat edaran dirjen pajak menjadi materi undang-undang. Reformasi perpajakan memiliki tujuan untuk optimalisasi penerimaan yang berkeadilan, meliputi perluasan *tax base* dan stimulus fiskal, meningkatkan kepatuhan perpajakan melalui pelayanan prima dan penegakan hukum secara konsisten, efisiensi administrasi berupa penerapan sistem dan administrasi andal dan pemanfaatan teknologi tepat guna, serta terbentuknya citra yang baik dan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi melalui sumber daya manusia yang profesional, budaya organisasi yang kondusif, serta

penerapan *good corporate governance*. Dalam program reformasi perpajakan 2008, terdapat konsep modernisasi administrasi perpajakan yaitu dengan adanya pelayanan prima serta pengawasan yang intensif dengan pelaksanaan prinsip-prinsip *good corporate governance*.

Dalam mensukseskan pelayanan prima tersebut, Direktorat Jenderal Pajak telah menyiapkan pelayanan ekstra pada setiap KPP modern. Adapun jenis-jenis reformasi yang dilakukan antara lain, perbaikan dalam sistem administrasi serta kebijakan perpajakan, struktur organisasi, serta reformasi pelayanan kepada wajib pajak (Pandiangan, 2008). Menurut pernyataan dalam situs resmi Direktorat Jenderal Pajak, sistem administrasi perpajakan yang modern merangkul sistem teknologi terbaru seperti perkembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan menggunakan pendekatan fungsi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang pengoperasiannya dikendalikan oleh *case management system*, serta dibukanya berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filling*, *e-Payment*, *Taxpayer Account*, *e-Registration*, dan *e-NPWP* yang diharapkan dapat menjadi sarana pengontrolan yang lebih efektif, sembari ditunjang dengan penerapan Kode Etik Direktorat Jenderal Pajak untuk mengontrol perilaku para pegawai pajak (Setiana *et al.*, 2010). Perubahan peraturan perpajakan juga dilakukan terhadap Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yang dimaksudkan untuk lebih memberikan keadilan, meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, serta mengantisipasi kemajuan di bidang teknologi informasi dan perubahan ketentuan material di bidang perpajakan.

Setelah adanya reformasi pajak, dalam rangka memudahkan wajib pajak, reformasi juga dilakukan pada struktur organisasi perpajakan. Ketiga kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (KARIKPA) dilebur menjadi satu sebagai Kantor Pelayanan Pajak Pratama (Pandiangan, 2008). Wajib pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan berbagai permasalahan pajaknya, karena semua jenis pelayanan perpajakan seperti PPh, PPN,

PBB, dan BPHTB dapat dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Model KPP Modern, diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam menyelesaikan masalah perpajakan mereka. Direktorat Jenderal Pajak menyediakan pelayanan yang baik pada setiap KPP Pratama guna mensukseskan pelayanan prima tersebut, sehingga perbaikan infrastruktur dan peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi prioritas dalam memberikan pelayanan yang baik, yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak.

Salah satu strategi yang dilakukan guna memenangkan hati wajib pajak adalah dengan mencanangkan reformasi terhadap pelayanan kepada wajib pajak. Implementasi nyata yang ditunjukkan dari reformasi pelayanan ini adalah adanya AR (*Account Representative*) yang bertugas untuk membantu serta melayani wajib pajak yang memiliki permasalahan terhadap kewajiban perpajakan mereka. Menurut Pandiangan (2008) hal ini bertujuan untuk mengubah pandangan masyarakat mengenai para petugas pajak yang dulunya terkesan berbelit-belit serta tidak transparan dalam urusan perpajakan setiap wajib pajak. Apabila ditinjau lebih jauh, sebenarnya masih banyak wajib pajak potensial yang ironisnya belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi pada masyarakat golongan menengah saja, namun juga pada masyarakat profesional yang merupakan wajib pajak potensial. Kegiatan memungut pajak bukanlah kegiatan yang mudah dilakukan, karena reaksi dari wajib pajak yang akan dipungut utang pajak, sebagian besar bereaksi negatif, namun, selain peran aktif dari petugas pajak dalam memungut pajak, dibutuhkan juga kesadaran setiap masyarakat selaku wajib pajak dalam membayarkan pajak. Menurut undang – undang perpajakan, Indonesia menganut sistem *self assessment* dimana Direktorat Jenderal Pajak memberi kepercayaan kepada wajib pajak dalam menilai, melapor, dan menyetor sendiri pajaknya, sehingga jumlah pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak tergantung pada kejujuran wajib pajak dalam melaporkan perhitungan pajak mereka (Waluyo, 2010). Kesadaran dan kemauan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya merupakan hal

yang sangat penting dalam pemungutan pajak di Indonesia, namun kenyataannya masyarakat tidak suka membayar pajak. Ketidaksukaan masyarakat ini disebabkan oleh tidak adanya bukti konkret sebagai imbalan dari kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Selain itu, pandangan negatif masyarakat mengenai para petugas dan petinggi pajak semakin memperparah keengganan mereka dalam membayarkan pajak. Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap penerimaan pajak, karena apabila semakin sedikit masyarakat yang patuh membayarkan pajaknya, maka penerimaan negara melalui pajak tentu akan mengalami penurunan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Pajak yang juga menerapkan reformasi serta modernisasi perpajakan. Reformasi yang dilakukan mencakup dalam tiga bidang, yaitu perubahan peraturan perpajakan, reformasi struktur organisasi, serta reformasi pelayanan terhadap wajib pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini dikembangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Setelah Reformasi Pajak 2008 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan** “

1.2 Batasan Masalah

Di dalam suatu penelitian, perlu ditentukan secara tegas batasan materi yang akan dibahas atau diuraikan dalam tulisan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah agar materi atau uraian dalam tulisan ini tidak menyimpang dari pokok persoalan yang diuraikan dalam tulisan ini.

Penelitian ini dilakukan hanya pada wajib pajak KPP Pratama Badung Selatan sebagai obyek penelitian, dan penelitian difokuskan pada reformasi perpajakan tahun 2008 yang meliputi Perubahan Peraturan Perpajakan, Reformasi Struktur Organisasi, serta Reformasi Pelayanan Kepada Wajib pajak.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang hendak dijawab melalui penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah perubahan peraturan perpajakan pasca reformasi perpajakan 2008 berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah reformasi struktur organisasi pasca reformasi perpajakan 2008 berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah reformasi pelayanan pajak pasca reformasi perpajakan 2008 berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah reformasi perpajakan 2008 yang dicerminkan dari perubahan peraturan perpajakan, reformasi struktur organisasi, serta reformasi pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh perubahan peraturan perpajakan pasca reformasi perpajakan 2008 terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
2. Menganalisis pengaruh reformasi struktur organisasi pasca reformasi perpajakan 2008 terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
3. Menganalisis pengaruh reformasi pelayanan pajak pasca reformasi perpajakan 2008 terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
4. Menganalisis pengaruh reformasi perpajakan 2008 yang dicerminkan dari perubahan peraturan perpajakan, reformasi struktur organisasi, serta reformasi pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis sebagai berikut:

1. Dapat menjadi referensi bagi penulisan selanjutnya terkait masalah reformasi perpajakan
2. Sebagai acuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis diharapkan dapat memberikan input tentang dunia perpajakan dan hal-hal yang berkaitan dengan pajak

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan suatu masukan sebagai bahan pertimbangan bagi Direktorat Jenderal Pajak, khususnya Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang mengapa topik ini diangkat sebagai judul penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian ini dilakukan, batasan masalah, serta sistematika penulisan

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tinjauan pustaka sebagai dasar pijakan dalam menganalisis permasalahan yang ada. Pada bagian ini berisi teori-teori dasar/umum, teori yang berhubungan dengan topik yang dibahas, *Literature Review* / Penelitian sebelumnya, konsep/variabel, hipotesis, dan model.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan tentang metode analisis yang digunakan dan data yang digunakan beserta sumber-sumber datanya.

Bab IV : Analisis Data

Bab ini berisi analisis data yang disajikan untuk selanjutnya digunakan untuk menguji dan meneliti ketepatan model, dan penjelasan-penjelasan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan.

Bab V : Kesimpulan

Bab ini merupakan bagian terakhir dari penelitian ini. Bab ini berisi kesimpulan dari hasil perhitungan serta saran-saran sesuai dengan hasil analisis perhitungan.