

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam suatu lingkungan kehidupan, manusia pasti mempunyai kebutuhan dan kepentingan yang sama seperti kebutuhan akan tempat peribadatan, keamanan, kebersihan lingkungan, sarana pendidikan dan kesehatan yang memadai serta fasilitas-fasilitas umum lainnya. Sarana dan prasarana tersebut merupakan suatu kebutuhan yang secara umum dibutuhkan manusia, yang pengadaannya disediakan oleh negara. Lalu dengan adanya kebutuhan sarana-sarana umum tersebut, maka akan muncul pertanyaan mengenai dari mana sumber dana yang akan digunakan untuk pengadaannya, siapa yang akan membiayai pembuatan dan perawatannya, serta siapa yang akan mengurus dan merawat fasilitas-fasilitas tersebut. Dana yang dibutuhkan untuk pembangunan menurut M.Suparmoko (dalam Ahmad Rudi Hartono, 1999), dapat bersumber dari penerimaan dalam negeri dan penerimaan luar negeri. Penerimaan luar negeri yang berasal dari pinjaman hanya sebagai pelengkap dana pembangunan. Sumber penerimaan dalam negeri dapat diperoleh dari minyak dan gas bumi (migas). Penerimaan non migas berasal dari penerimaan pajak dan non pajak. Negara sebagai tempat tinggal seluruh warganya, membutuhkan dana yang sangat besar untuk pembangunan dan pemenuhan kebutuhan umum warganegaranya. Maka

diperlukan kontribusi aktif dari setiap warganegara untuk ikut serta memberikan iuran kepada negaranya dalam bentuk pajak.

Jika dilihat dari asas-asas pemungutan pajak, yang didalamnya terdapat teori asas gaya beli, disebutkan bahwa, fungsi pemungutan pajak jika dipandangnya sebagai gejala dalam masyarakat, dapat disamakan dengan pompa, yaitu mengambil gaya beli dari rumah tangga–rumah tangga dalam masyarakat untuk rumah tangga negara, dan kemudian menyalurkannya kembali ke masyarakat dengan maksud untuk memelihara hidup masyarakat dan untuk membawanya ke arah tertentu. Dari teori ini dapat dilihat bahwa, semua kebutuhan umum untuk keperluan pembangunan negara yang penggunaannya digunakan untuk keperluan masyarakat banyak, diperlukan peran aktif semua warga negara untuk pengadaan sumber dana tersebut. Dimana dana-dana yang dikumpulkan dari masyarakat dalam bentuk pajak ini akan dikelola oleh negara dengan sebaik-baiknya, yang selanjutnya akan digunakan untuk pembangunan berbagai fasilitas sesuai kebutuhan masyarakat.

Sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk kegiatan pembangunan negara, penerimaan negara dari pajak diharapkan selalu meningkat jumlahnya sejalan dengan peningkatan jumlah dan kebutuhan masyarakat yang dibutuhkan untuk pembangunan di segala sektor di negara ini. Peningkatan penerimaan negara dari pajak adalah dengan meningkatnya jumlah penerimaan pajak yang diterima oleh negara. Dengan banyaknya masyarakat yang memiliki kesadaran untuk membayar pajak, maka penerimaan negara pun akan bertambah serta pembangunan negara akan terlaksana dengan baik.

Dalam meningkatkan jumlah penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak harus berupaya untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat luas mengenai tujuan serta fungsi pembayaran pajak. Sosialisasi ini digunakan agar masyarakat mengerti kewajibannya sebagai seorang warga negara serta mengetahui penggunaan dana dari penerimaan pajaknya. Selain itu masyarakat haruslah diberikan kemudahan dalam melaksanakan pembayaran pajak mereka. Selain sosialisasi serta berbagai kemudahan yang harus diberikan, Direktorat Jenderal Pajak haruslah mempersiapkan petugas yang berkompeten dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Dengan pemberian pelayanan yang baik dari petugas, diharapkan Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik, yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut. Wajib pajak akan dapat menikmati pelayanan yang baik jika kebutuhan dan harapannya terpenuhi.

Dalam Ahmad Rudi Hartono (1999) disebutkan bahwa, faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan wajib pajak adalah: kejujuran aparat pajak dalam menerapkan peraturan perundangan perpajakan, kecepatan aparat dalam memproses pelayanan pajak, pelaksanaan pelayanan yang sama kepada semua wajib pajak, aparat pajak yang bertindak ramah dan sopan, dan ruang pelayanan yang nyaman dan memadai. Dari hasil penelitian diatas didapatkan bahwa terdapat beberapa harapan wajib pajak terhadap pelayanan dan fasilitas yang ingin mereka dapatkan dari Direktorat Jenderal Pajak. Dan diharapkan jika harapan wajib pajak tersebut dilaksanakan dengan baik oleh petugas pajak maka akan menambah jumlah wajib pajak yang

akan membayar pajak sehingga akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak itu sendiri.

Tetapi pelaksanaan pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak tetap harus dilakukan pengawasan. Bentuk pengawasan ini dilakukan dengan melakukan pemeriksaan pajak sebagai cara untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya penyelewengan atas peraturan perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dan untuk menguji tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, dimana wajib pajak telah diberikan kepercayaan yang besar melalui sistem *self-assessment*.

Sistem *self-assessment* secara resmi telah diintegrasikan ke dalam reformasi perundang-undangan pajak sebagai sistem pengenaan pajak yang didasarkan atas kepercayaan fiskus kepada wajib pajak (Mar'ie Muhammad dalam Sharifuddin Husen, 1999). Pemenuhan kewajiban pajak melalui sistem *self-assessment* bertitik tolak pada asumsi bahwa wajib pajak adalah jujur sehingga diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri kewajibannya. Menurut Bawazier (dalam Sharifuddin Husen, 1999) disebutkan bahwa: reformasi atas sistem perpajakan tersebut adalah dimaksudkan untuk menjadikan masyarakat wajib pajak dapat berperan sebagai subjek mandiri dalam pemenuhan hak turut serta berpartisipasi dalam pembiayaan pembangunan dan untuk meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan.

Salah satu rekomendasi cukup penting dari IMF yang tertuang dalam *Letter Of Intent* (LoI) tahun 1999 (dalam Gunadi, 2005), dinyatakan bahwa langkah

kunci untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan cara menaikkan *coverage* pemeriksaan pajak (*tax audit coverage ratio*). Hal ini mengingat pemeriksaan pajak mempunyai peran yang sangat strategis sejalan dengan fungsinya antara lain; (i) untuk tujuan edukasi, yaitu dilakukan terhadap wajib pajak yang melakukan kesalahan karena kurang memahami keterangan-keterangan perpajakan, (ii) untuk tujuan pendeteksian pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak secara sengaja (*tax evaders*), (iii) untuk tujuan pencegahan (*preventive*) terhadap wajib pajak lain bermaksud melakukan pelanggaran. Dengan demikian, upaya peningkatan kepatuhan pajak (*tax compliance*) masyarakat terkait erat dengan fungsi pemeriksaan pajak dimana pada gilirannya akan dapat meningkatkan optimalisasi penerimaan perpajakan.

Berdasarkan uraian diatas, tampak adanya pengaruh antara kinerja pelayanan dan pemeriksa pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Permasalahan tersebut sangat menarik untuk diteliti, sehingga peneliti sampai pada kesimpulan untuk menelitinya dengan judul “Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Cilegon”

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka masalah pokok penelitian atau pernyataan masalah (*problem statement*) penelitian ini adalah:

1. Apakah kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Mengetahui pengaruh antara kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berguna bagi:

1. Bagi Akademisi

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya serta memberi kontribusi kepada ilmu ekonomi, khususnya pengembangan ilmu pengetahuan dibidang perpajakan. Selain itu juga diharapkan dapat membantu dalam memahami mengenai pengaruh kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian langsung kepada kondisi sebenarnya, peneliti akan memahami penerapan teori-teori yang didapatkan sehingga akan menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh kinerja pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Pihak Terkait

Dalam hal ini adalah para petugas pajak, untuk dapat menjadi bahan masukan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Sehingga akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak.