

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek pajak, penyesuaian struktur pajak serta stabilisasi dan penyehatan ekonomi melalui pendekatan fiskal menjadi alasan dilakukannya reformasi pajak dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan pajak dan sistem administrasi pajak, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung tinggi asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.

Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, begitu juga dengan perbaikan pada administrasi perpajakan. Dan untuk mendukung hal tersebut, kondisi administrasi perpajakan yang baik merupakan suatu prasyarat. Ditengah keterbatasan dalam berbagai hal, yakni baik sarana dan prasarana, sumber daya manusia, teknologi, dan sistem informasi, berdasarkan data yang tersedia serta dari penelitian yang dilakukan.

Dalam penjelasan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan (UU-KUP) disebutkan bahwa salah satu manfaat yang diharapkan muncul dari pelaksanaan undang-undang tersebut adalah meningkatkan peran serta masyarakat secara sukarela dalam pemungutan serta pembayaran pajak. Untuk mewujudkan hal tersebut tentu diperlukan sebuah sistem perpajakan yang sederhana untuk dipahami dan tidak multi interpretasi.

Situasi ini diduga merupakan indikasi semakin tidak terpenuhinya kepuasan pelanggan (wajib pajak) atau semakin menurunnya kinerja layanan yang diterima dan tidak sesuai dibanding layanan yang diharapkan akibat dari menurunnya kualitas pelayanan, oleh karena itu wajib pajak mulai meninggalkan instansi ini yaitu dengan cara melaksanakan hanya sebagian kewajiban dan atau tidak melaksanakan kewajiban perpajakan mereka sama sekali, pada akhirnya berakibat pada penurunan kepatuhan dalam penyampaian kewajiban perpajakan oleh wajib pajak.

Dari segi pemosisian organisasi (*organization positioning*) untuk berurusan dengan pajak, sistem perpajakan mengharuskan masyarakat (Wajib Pajak) bertemu dengan paling tidak dua institusi yaitu KPP dan KARIKPA (selain KPPBB untuk pelayanan PBB). Hal ini tentu tidak baik ditinjau dari kebijakan publik karena tugas pemerintah untuk mengatur masyarakatnya dalam bidang perpajakan dilakukan oleh lebih dari satu institusi.

Sehingga jika dikaitkan dengan data-data yang ada pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung, maka prosentase penerimaan pajak sepanjang tahun 2006 sampai dengan 2010 masih belum mencapai 100% dari rencana penerimaan yang diharapkan. Realisasi penerimaan baru dapat terelasisasi diatas target yang diharapkan setelah tahun 2008, hal ini dapat ditunjukkan dari tabel berikut ini.

**Tabel 1.1**  
**Rencana dan Penerimaan Pajak**  
**Pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung**

No.	Tahun	Rencana Penerimaan	Realisasi Penerimaan	%
1.	2006	664.353,98	436.702,59	65,73
2.	2007	523.388,44	517.510,74	98,88
3.	2008	456.011,94	490.472,63	108,68
4.	2009	625.845,33	603.951,48	103,63
5.	2010	752.206,96	785.777,08	104,70

*Sumber: data diolah oleh penulis (2012)*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat perbedaan yang sangat signifikan antara persentase penerimaan pada tahun 2006 dengan persentase penerimaan tahun 2010. Pada sekitar tahun 2006 penerimaan pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung masih berkisar 65,73%. Hal ini disebabkan pada sekitar tahun 2010, masih banyak Wajib Pajak yang merasakan bahwa pelayanan yang diberikan fiskus masih kurang memuaskan serta masih jauh dari harapan yang ada.

Hal ini juga diperparah lagi dengan sistem perundang-undangan yang ada sangatlah memberatkan Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri jumlah pajak yang terutang, sehingga Wajib Pajak selalu berusaha untuk menyembunyikan jumlah sebenarnya dari jumlah pajak terutang. Tahun 2007 terjadi kenaikan yang sangat signifikan dimana pencapaian penerimaan mencapai 98,88%, walaupun hal ini masih belum mencapai 100% dari rencana penerimaan yang diharapkan. Pada tahun 2008, pencapaian penerimaan mencapai 108,68% hal ini sudah mencapai 100% dari rencana penerimaan yang diharapkan tetapi melebihi target rencana penerimaan sebesar 8,68%.

Penelitian ini menggunakan metode survei untuk menguji variabel kepuasan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap pelayanan yang tujuannya untuk menumbuhkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak. Bahwa hasil penelitian terdapat hubungan yang erat antara kepuasan terhadap pelayanan dengan kepatuhan Wajib Pajak, melalui pengukuran kepatuhan Wajib Pajak memenuhi kewajiban formalnya yaitu pelaporan dan penyetoran pembayaran pajaknya.

Diketahui bahwa kepatuhan Wajib Pajak KPP relatif cukup sekedar pemenuhan kewajiban yang disyaratkan oleh Undang-Undang Perpajakan yang berlaku, upaya peningkatan profesionalisme harus terus dilakukan demi tercapainya kepuasan konsumen. Tinggi rendahnya profesionalisme layanan bisa dilihat dari penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yang mereka terima dibandingkan kualitas layanan yang mereka harapkan.

Atas dasar uraian di atas, akan dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi dimensi kualitas layanan jasa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta-pulogadung, baik tingkat kepentingan konsumen atas kualitas layanan maupun tingkat kinerja kualitas layanan, maka peneliti tertarik untuk mengetahui dan membahasnya dalam penulisan skripsi dengan judul: **“Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible Terhadap Penerimaan Pajak*” (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung).**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian (*problem statement*) dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh *reliability* terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Jakarta-Pulogadung?
- 2) Bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung?
- 3) Bagaimana pengaruh *assurance* terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung?
- 4) Bagaimana pengaruh *emphaty* terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung?
- 5) Bagaimana pengaruh *tangible* terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung?
- 6) Bagaimana pengaruh *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible* terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui *reliability* yang ditimbulkan dari jumlah WP yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung.
- 2) Untuk mengetahui *responsiveness* yang ditimbulkan dari jumlah WP yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung.
- 3) Untuk mengetahui *assurance* yang ditimbulkan dari jumlah WP yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung.
- 4) Untuk mengetahui *emphaty* yang ditimbulkan dari jumlah WP yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung.
- 5) Untuk mengetahui *tangible* yang ditimbulkan dari jumlah WP yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung.
- 6) Untuk mengetahui *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible* yang ditimbulkan dari jumlah WP yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Jakarta-Pulogadung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, baik bagi akademis, maupun manfaat praktis bagi instansi terkait. Beberapa manfaat tersebut antara lain :

- a. Manfaat penelitian ini bagi akademis dan dunia pendidikan, yaitu :
  1. Sebagai sarana pengembangan ilmu di bidang perpajakan,
  2. Manfaat lainnya, yaitu untuk memperkaya literatur, sebagai sumber informasi dan bahan rujukan bagi pihak-pihak yang memerlukan, serta sebagai bahan perbandingan bagi penelitian-penelitian yang telah ada
  3. Di samping itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai media pembelajaran bagi masyarakat yang bersangkutan dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai prosedur yang berlaku saat ini.
- b. Manfaat penelitian ini bagi instansi terkait, yaitu bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), khususnya bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta-Pulogadung atau bagi instansi lain yang terkait, antara lain: sebagai bahan masukan yang dapat dipertimbangan dalam menentukan langkah-langkah pengambilan keputusan dan penetapan kebijakan-kebijakan selanjutnya, untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak pada masa mendatang.