

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bangsa Indonesia merupakan salah satu negara yang berkembang. Perkembangan ini diwujudkan dengan pelaksanaan pembangunan di berbagai bidang kehidupan. Salah satu cara dalam mewujudkan pembangunan tersebut yaitu dengan berupaya semaksimal mungkin meningkatkan penerimaan negara, khususnya penerimaan non migas. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan non migas yang sangat potensial, karena selain relatif stabil terhadap perubahan perekonomian dunia, juga merupakan wujud nyata partisipasi masyarakat dalam mendukung pembangunan negara melalui pembayaran pajak. Pajak diharapkan dapat menjadi faktor penting dalam rangka melaksanakan pembangunan yang mandiri, selain itu pajak juga diharapkan dapat mengurangi pembiayaan yang berasal dari pinjaman luar negeri. Dasar hukum dari pajaknya sendiri adalah UU. No. 6 Tahun 1983 yang telah dirubah dengan UU. No. 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Keseriusan pemerintah dalam upaya meningkatkan penerimaan non migas khususnya penerimaan pajak mulai terlihat sejak tahun 1983, salah satunya dengan melakukan reformasi undang-undang di bidang perpajakan. Muncul fenomena bahwa kepatuhan dari wajib pajak itu sangat ditentukan, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh fiskus. Untuk bisa merealisasikannya maka tantangan bagi fiskus maupun wajib pajaknya yaitu kendala kedisiplinan, tanggung jawab, dan kesadaran dari pribadinya masing-

masing. Yang sangat sulit terjadi karena faktor individual yang menyangkut atas kesadaran diri. Apabila pemeriksaan pajak terdapat kesalahan ini juga menyangkut kualitas pelayanan fiskus, yang sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penagihan daluwarsa pajak yang terjadi bisa saja mengakibatkan kolusi antara fiskus dan wajib pajak, maka kualitas pelayanan yang diberikan berarti kurang dilaksanakan dengan tepat atau kualitas pelayanan yang kurang. Hal mengenai daluwarsa tagihan pajak sendiri memang telah diatur dalam (UU perpajakan. No. 16 Tahun 2000)

Adanya fenomena tentang pengampunan pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak tanpa menambah beban pajak baru kepada masyarakat, dunia usaha, dan para pekerja adalah melalui program pengampunan pajak. Pengampunan pajak atau biasa disebut dengan amnesti pajak adalah suatu program untuk pengampunan habis-habisan terhadap semua perbuatan tercela dimasa lalu dan untuk menegakkan hukum habis-habisan. Pengampunan pajak diharapkan menghasilkan penerimaan pajak yang selama ini belum atau kurang bayar, disamping meningkatkan kepatuhan membayar pajak karena makin efektifnya pengawasan maka semakin akuratnya informasi mengenai daftar kekayaan wajib pajak. Pengampunan pajak tidak pernah terlepas dari masalah ekonomi bawah tanah yang merupakan bagian dari kegiatan ekonomi yang sengaja disembunyikan untuk menghindarkan pembayaran pajak. Meskipun bukan satu-satunya solusi untuk mengatasi kesulitan anggaran negara, pengampunan pajak apabila dirancang dan dilaksanakan secara baik dapat membantu memperbaiki citra negatif pada aparat pajak. Dengan pengampunan

pajak diharapkan dimulainya suatu hubungan baru yang lebih baik. Amnesti pajak memungkinkan negara mengambil kembali pajak yang hilang atau belum dibayar. Enste (2002) menyatakan besarnya persentase kegiatan ekonomi bawah tanah di negara maju dapat mencapai 14-16% PDB, sedang di negara berkembang dapat mencapai 35-44% PDB. Kegiatan ekonomi bawah tanah ini tidak pernah dilaporkan sebagai penghasilan dalam formulir surat pemberitahuan tahunan (SPT) Pajak Penghasilan sehingga masuk dalam kriteria penyelundupan pajak (*tax evasion*).

Menurut Direktorat Jenderal pajak kriteria tidak patuh itu antara lain tidak melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT), meski sudah memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP). Direktorat Jenderal pajak agaknya menyadari bahwa target penerimaan pajak masih kurang. Untuk mengejar setoran, Direktorat Jenderal sedang rajin untuk menyisir wajib pajak yang kurang patuh. Sedangkan penyebab penyimpangan kualitas pelayanan yang sering terjadi antara lain kelemahan dalam pembinaan personil, kelemahan dalam pengawasan intern, dan kelemahan dalam membuat rencana kerja.

Kepatuhan wajib pajak ini ditentukan oleh kualitas pelayanan, tetapi tidak menutup kemungkinan wajib pajak untuk tidak patuh karena meskipun kualitas pelayanan baik bukan berarti kepatuhan baik. Disebabkan pajak itu sifatnya memaksa, jadi wajib pajak harus tetap membayar kewajibannya itu. Banyak wajib pajak yang dari keterpaksannya ini timbul niat untuk melalaikan kewajibannya ini. Maka dari itu diharapkan dengan kualitas pelayanan fiskus yang baik mampu menghilangkan pikiran wajib pajak akan hal bahwa pajak itu sebuah paksaan, dan

kualitas pelayanan ini mampu mempengaruhi kepatuhan si wajib pajak tersebut. Pada umumnya masih ada wajib pajak yang tidak begitu menyadari akan pajak ini.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dalam kualitas pelayanan pajak maka peran fiskus sangat diharapkan untuk memotivasi, mengarahkan, dan bahkan merangsang wajib pajak untuk patuh dan taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta mengupayakan agar wajib pajak tetap berada pada ruang lingkup peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, hal ini selaras dengan tugas diskus yang harus berperan aktif dalam melaksanakan pengadilan administratif pemungutan pajak yang meliputi tugas-tugas pembinaan, penelitian, pengawasan, dan penerapan sanksi, baik sanksi administrasi maupun sanksi pidana di bidang perpajakan supaya kualitas pelayanan dapat dirasakan oleh wajib pajak. Sejalan dengan diberlakukannya sistem *self assessment* dalam administrasi perpajakan memungkinkan adanya kecurigaan terhadap kelalaian dan perlawanan yang dilakukan oleh wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak mempunyai peran yang besar dan tidak dapat dielakan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak. Hal ini dikarenakan Kantor pelayanan Pajak merupakan ujung tombak penerimaan negara dari sektor pajak sehingga fiskus harus memberikan kualitas layanan yang baik yang akan memberikan kepuasan pada wajib pajak. Keluhan dan kritik yang membangun dari wajib pajak harus ditindak lanjuti dan diperbaiki sehingga wajib pajak merasa puas atas kualitas pelayanan dari fiskus di Kantor Pelayanan Pajak sehingga wajib pajak dapat mematuhi segala aturan yang telah diberlakukan. Faktor yang

mempengaruhi kurangnya kualitas pelayanan adalah tidak tersedia sarana pelayanan yang memadai, pendapatan dan kesejahteraan aparat kurang memenuhi kebutuhan, kurang rasa tanggung jawab dan semangat pengabdian aparat, sistem prosedur dan metode kerja yang ada tidak ditaati, rawan terhadap berbagai bentuk penyimpangan. (Reinhard Silaban, 16:2007).

Penelitian ini didasarkan kepada penelitian yang dilakukan oleh :

1. Akromi Khairina Asbar. (2014). “Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sanapelan Pekanbaru”. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi* (Vol 1, No. 2). Hlm. 1-15. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
2. Bayu Caroko, Heru Susilo, dan Zahroh Z.A. (2015). “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak”. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* (Vol. 1 No. 1). Hlm. 1-10. Program Studi Perpajakan Fakultas
3. Debby Farihun Najib. (2013). “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan”. *Jurnal*. Hlm. 1-12. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.
4. Dimas Ramadiansyah, Nengah Sudjana, dan Dwiatmanto. (2014). “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi

- dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak”. *Jurnal e-Perpajakan* (No. 1 volume 1). Hlm. 1-7. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
5. Emielia Mareta, Siti Ragil Handayani, dan Achmad Husaini. (2014). “Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batu)”. *Jurnal*. Hlm. 1-9. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
 6. I Gede Putu Pranadata. (2014). “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* (Vol 2, No. 2: Semester Genap 2013/2014). Hlm. 1-16. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.
 7. Mir’atusholihah, Srikandi Kumadji, dan Bambang Ismono. (2014). (Variabel X_1) Pengetahuan Pajak (Variabel Y) Kepatuhan Wajib Pajak (Variabel X_2) Persepsi Wajib Pajak (Variabel X_2) Persepsi Wajib Pajak *Jurnal Akuntansi* Hlm. 1-10. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang
 8. Harjanti Puspa Arum, Zulaikha. (2012). “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan

- Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)”. *Diponegoro Journal of Accounting*. Volume 1, Nomor 1, Halaman 1-8. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
9. Imam Ghozali. (Mir’atusholihah, Srikandi Kumadji, dan Bambang Ismono. (2014). “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)”. *Jurnal*. Hlm. 1-10. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
 10. Sri Rustyaningsih. (2011). “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal Widya Warta* (No 02 Tahun XXXV). Hlm 1-11. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala, Madiun.

lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1

Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Penulis

No	Peneliti, Tahun, dan Tempat	Perbedaan	Persamaan	Sumber
1	Akromi Khairina Asbar. (2014)	-(Variabel Z) Pengetahuan Wajib Pajak	-(Variabel X) Sunset Policy -(Variabel Y) Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi (Vol 1, No. 2). Hlm. 1-15. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
2	Bayu Caroko, Heru Susilo, dan Zahroh Z.A. (2015)	Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak(Y)	Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak (X)	<i>Jurnal Perpajakan (JEJAK)</i> (Vol. 1 No. 1). Hlm. 1-10. Program Studi Perpajakan Fakultas
2	Bayu Caroko, Heru Susilo, dan Zahroh Z.A. (2015)	Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak(Y)	Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak (X)	<i>Jurnal Perpajakan (JEJAK)</i> (Vol. 1 No. 1). Hlm. 1-10. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas

				Brawijaya, Malang..
3	Debby Farihun Najib. (2013).	(Variabel X2) Pemahaman Akuntansi Perpajakan	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	<i>Jurnal Perpajakan</i> Hlm. 1-12.Tahun 2014 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unversitas Brawijaya, Malang
4	Dimas Ramadiansyah, Nengah Sudjana, dan Dwiatmanto. (2014).	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak”	(Variabel X) Kebijakan Sunset Policy (Variabel Y) Kepatuhan Wajib Pajak	<i>Jurnal e-Perpajakan</i> (No. 1 volume 1). Hlm. 1- 7.Tahun 2014 Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
5	Emielia Mareta, Siti Ragil Handayani, dan Achmad Husaini. (2014).	Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional,(X	Kualitas Pelayanan (X1) dan Pengetahuan Pajak (X2)	<i>Jurnal Perpajakan.</i> Hlm. 1-9. Tahun 2014 Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi

6	I Gede Putu Prandata. (2014)	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu (Y)	Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan (X)	Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB (Vol 2, No. 2: Semester Genap 2013/2014). Hlm. 1-16. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.
7	Mir'atusholihah, Srikandi Kumadji, dan Bambang Ismono. (2014)	(Variabel X ₁) Pengetahuan Pajak -(Variabel Y) Kepatuhan Wajib Pajak		Jurnal Akuntansi Hlm. 1-10. 2014 Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
8.	Harjanti Puspa Arum, Zulaikha. (2012)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak(X)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<i>Jurnal of Accounting.</i> Volume 1, Nomor 1, Halaman 1-8.Tahun 2012 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
9	Imam Ghozali.	Pengetahuan	Kualitas Pelayanan	<i>Jurnal</i>

	Mir'atusholihah, Srikandi Kumadji, dan Bambang Ismono. (2014).	Perpajakan (X1)	Fiskus (X2)	PerpajakanHlm. 1-10. Tahun 2014 Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
10	Sri Rustiyaningsih (2011)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	<i>Jurnal Widya Warta</i> (No 02 Tahun 2011 XXXV). Hlm 1-11. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala, Madiun
IRA NURLAILA (2021) Pengaruh kualitas pelayanan fiskus Dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya.				

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus dalam hubungannya dengan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang penulis

tuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan”**. (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Tasikmalaya)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hal yang di kemukakan dalam latar belakang penelitian di atas, dapat ditemukan rumusan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Tasikmalaya
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan baik secara parsial maupun simultan di Kantor Pelayanan Pajak Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Mengetahui kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Tasikmalaya
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan baik secara parsial maupun simultan di Kantor Pelayanan Pajak Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini merupakan pelatihan intelektual yang diharapkan dapat mempertajam daya pikir ilmiah serta meningkatkan kompetensi keilmuan dalam disiplin yang digeluti dalam teori maupun dalam praktek. Dalam teori berarti memperdalam pemahaman dan penghayatan ilmu. Dalam praktek, berarti akan menambah pengetahuan dan penerapan dalam kegiatan perusahaan.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak dapat dijadikan suatu masukan yang bermanfaat dalam pelaksanaan pemeriksaan pajak, dan dapat digunakan untuk mengadakan perbaikan dan perubahan jika perlu dalam rangka pengawasan dan pembinaan kepatuhan wajib pajak badan.
3. Bagi masyarakat ilmiah, penelitian ini diharapkan akan melengkapi temuan-temuan empiris di bidang akuntansi bagi kemajuan dan pengembangannya di masa yang akan datang. Selain itu juga dapat dijadikan bahan informasi yang bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Lokasi Dan Waktu

Untuk memperoleh data yang diperlukan, dalam hal ini penulis melaksanakan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Tasikmalaya.

1.5.1 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian itu sendiri dilaksanakan dari bulan Agustus 2022 sampai dengan Desember 2022.