

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia salah satu penerimaan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan pembangunan nasional serta bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat adalah pajak. Pajak merupakan alat bagi pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat guna membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan nasional dan ekonomi masyarakat. Salah satu jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat adalah pajak penghasilan. Pajak penghasilan adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain yang diterima atau diperoleh wajib pajak orang pribadi dalam negeri sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan. Pajak penghasilan dikenakan kepada subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak.

Kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak yang patuh sangat erat terkait dengan persepsi masyarakat tentang pajak. Persepsi sendiri dibentuk oleh dua faktor, yang pertama adalah faktor internal yaitu berhubungan dengan karakteristik dari individu dan yang kedua adalah faktor eksternal yaitu berhubungan dengan lingkungan dan situasi (Luthans, 2002 :58-61). Pembelajaran dan motivasi merupakan faktor internal pembentuk persepsi

seorang wajib pajak, yang pada akhirnya persepsi akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Faktor eksternal pembentuk persepsi yaitu berhubungan dengan lingkungan dan situasi (Luthans, 2002 :58-61). Faktor eksternal yang dipilih untuk diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan aparat pajak, sikap para aparat pajak dapat mempengaruhi wajib pajak untuk membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak.

Kurang pedulinya dan keterbatasan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, menyebabkan persepsi yang salah di kalangan masyarakat akan pentingnya pajak. Persepsi yang ada di masyarakat terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, masyarakat kurang memahami pajak tentang cara menghitung dan melaporkannya.

Saat ini yang sedang dilakukan pemerintah untuk membangun persepsi yang positif tentang pajak adalah dengan memberikan penyuluhan pajak. Penyuluhan memegang peranan penting bahkan bisa dikatakan sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan sistem *self assessment* yang dijalankan saat ini, wajib pajak yang akan berperan aktif dalam memenuhi hak dan kewajibannya secara mandiri. Oleh karena itu usaha penyuluhan telah gencar dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak demi membangun masyarakat yang paham akan hak

dan kewajiban perpajakannya. Pemahaman yang baik tentang pajak tentunya menjadi hal utama dalam membentuk masyarakat yang sadar dan peduli pajak.

Saat ini pelayanan pajak di KPP Pratama Karanganyar telah ditingkatkan. Dalam melayani para wajib pajak, KPP Pratama Karanganyar juga membuka stand di sejumlah tempat pengambilan gaji bagi pensiunan, mal dan arena *car free day (CFD)* pada Minggu pagi. Hal ini dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diperbaiki melalui perbaikan manajemen kualitas jasa, yakni upaya meminimasi kesenjangan antara tingkat layanan dengan harapan konsumen. Kinerja organisasi layanan publik harus diukur dari *outcome*-nya, karena *outcome* merupakan variabel kinerja yang mewakili misi organisasi dan aktivitas operasional, baik aspek keuangan dan non keuangan. Dalam penentuan *outcome* sangat perlu untuk mempertimbangkan dimensi kualitas (Mardiasmo, 2009). Selanjutnya, monitoring kinerja perlu dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Langkah-langkah penting dalam monitoring kinerja organisasi layanan publik antara lain : mengembangkan indikator kinerja yang mengembangkan pencapaian tujuan organisasi, memaparkan hasil pencapaian tujuan berdasarkan indikator kinerja diatas, mengidentifikasi kegiatan pelayanan sudahkah efektif dan efisien sebagai dasar pengusulan program perbaikan kualitas pelayanan (Bastian, 2007).

Tingkat kepatuhan wajib pajak (WP) orang pribadi menyerahkan surat pemberitahuan (SPT) tahunan masih minim. Tingkat kepatuhan mengembalikan SPT tahunan WP pada tahun 2011 hanya 70 persen. Sementara hingga Maret 2012 ini, pengembalian SPT tahunan masih di bawah 20% lantaran tingkat kepatuhan masyarakat yang masih rendah. KPP Pratama Karanganyar pencapaian pajak ditargetkan meningkat menjadi Rp702 miliar atau naik 30% dari target 2011. Peningkatan target akan dipenuhi dengan optimalisasi wajib pajak (WP) orang pribadi. Pencapaian target akan diupayakan dengan optimalisasi WP orang pribadi berupa sektor PPh (Pajak Penghasilan-red) dan PPN (Pajak Pertambahan Nilai) (Solopos 20 Maret 2012).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Riessa Roseline pada tahun 2010 dengan judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mengukuhkan Diri Sebagai Pengusaha Kena Pajak. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan, pemahaman wajib pajak ,persepsi wajib pajak, penegakan hukum dan keadilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam mengukuhkan diri sebagai Pengusaha Kena Pajak. Sedangkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa, pemahaman Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam mengukuhkan diri sebagai pengusaha kena pajak. Hal ini dikarenakan Responden belum memahami kewajiban perpajakan mengenai pengukuhan Pengusaha Kena Pajak. Sedangkan dua variabel yang lain yaitu Penegakan hukum dan keadilan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam mengukuhkan diri sebagai pengusaha kena pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel yang digunakan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan variabel persepsi dan variabel pelayanan sebagai variabel bebas. Sedangkan variabel terikat sama-sama menggunakan variabel kepatuhan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini, penulis mengambil judul penelitian : Analisis Pengaruh Persepsi Dan Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar ?
2. Apakah terdapat pengaruh pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan yang diharapkan dapat tercapai dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar

b. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar

2. Kegunaan penelitian

Kegunaan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pada pengembangan ilmu pengetahuan bagi para pembaca khususnya bagi para mahasiswa Universitas Setia Budi Surakarta
- b. Dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian yang selanjutnya