

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. (Siti Kurnia Rahayu : 2010)

Persentase penerimaan negara dari sektor pajak setiap tahun peningkatannya masih kecil, hal ini terlihat dalam APBN negara kita. Dari semakin meningkatnya persentase penerimaan pajak kita, hal tersebut berarti pemerintah masih harus melakukan upaya-upaya untuk menggali potensi pajak dan mengoptimalkan penerimaan pajak. Upaya-upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan intensifikasi pajak yaitu dengan menambah jumlah Wajib Pajak dan dengan intensifikasi pajak yaitu mengaktifkan atau menggali potensi dari Wajib Pajak yang sudah ada.

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Hotel Tahun 2016

No.	Klasifikasi Hotel	Barat	Utara	Tengah	Selatan	Timur	Total
1	Bintang 5	2	4	1	-	-	7
2	Bintang 4	6	22	3	2	-	33
3	Bintang 3	17	20	4	-	3	44
4	Bintang 2	11	15	2	1	-	29
5	Bintang 1	1	4	2	-	-	7
6	Melati 3	38	54	19	5	3	119
7	Melati 2	20	29	22	-	1	72
8	Melati 1	33	39	44	8	2	126
9	Losment/Penginapan/Rumah Kost	3	-	6	-	5	14/451
	Jumlah	131	187	103	16	14	780

Sumber Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung

Merujuk pada informasi tabel di atas, terlihat bahwa peran serta masyarakat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan. Sehingga kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak.

Sesuai ketentuan perpajakan, kewajiban perpajakan yang dilaporkan oleh Wajib Pajak di dalam Surat Pemberitahuan (dikenal dengan SPT) dianggap benar, kecuali apabila terdapat data atau informasi mengenai kewajiban perpajakan yang dilaporkan oleh Wajib Pajak didalam SPT isinya. Namun ternyata sebanyak 67%

dari 4 juta pemilik NPWP dilaporkan tidak menyerahkan SPT pajak. Kondisi itu terjadi antara lain diduga karena mereka kecewa terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak. (Darmin Nasution : 2011)

Salah satu yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri namun kepatuhan Wajib Pajak saat ini masih tergolong rendah. Hal ini bisa dilihat dari perbandingan dari jumlah SPT Wajib Pajak orang pribadi bertambah, tapi dari jumlah SPT yang masuk masih rendah.

Tabel 1.2
Target dan Realisasi Tahun 2016

Target Tahunan	Realisasi (2016)	Real (%)
260.000.000.000	274.707.724.831	105.66%
235.000.000.000	241.567.206.844	102.79%
68.000.000.000	69.817.108.446	102.67%
26.000.000.000	28.699.948.562	110.38%
173.200.000.000	177.358.328.595	102.40%
660.000.000.000	440.329.214.279	66.72%
415.000.000.000	417.134.044.862	100.51%
32.500.000.000	33.489.085.624	103.04%
316.716.770.000	25.646.023.584	8.10%

Sumber Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung

Merujuk pada informasi tabel di atas, terlihat bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (Wajib Pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Sikap tanggung jawab sebagai warga negara yang baik bertolak belakang dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas, yang seharusnya semakin baik di awal tahun baru ini. Seorang pensiunan berusia 72 tahun pun mengeluhkan sistem di kantor pajak tersebut. Sejak pukul 07.15 WIB, ia sudah menyerahkan kartu tanda penduduk sebagai syarat pengambilan kartu NPWP, yang formulirnya telah diserahkan kurang lebih dua minggu lalu. Setelah melalui penantian sekitar 3,5 jam, Wajib Pajak yang baru saja menyerahkan KTP ternyata lebih dahulu memperoleh kartu NPWP. Hal ini tidak hanya dialami orang itu, tetapi juga puluhan pensiunan dan Wajib Pajak lainnya. Keluhan-keluhan yang diajukan tidak dapat dilayani dengan baik karena pada meja informasi hanya ada dua petugas magang, yang tidak mengetahui dengan pasti sistem pengurusan.

Karena menuntut kepatuhan secara sukarela dari Wajib Pajak maka sistem ini juga akan menimbulkan peluang besar bagi Wajib Pajak untuk melakukan tindakan kecurangan, pemanipulasian, perhitungan jumlah pajak, penggelapan pajak yang harusnya dibayarkan.

Menurut Prijatna (2008), sejarah dan landasan hukum untuk memiliki NPWP sebetulnya sudah ada sejak tahun 1984 yang merupakan reformasi perpajakan pertama dimulai, melalui UU No. 7 Tahun 1983, pada era ini hanya yang memiliki penghasilan lain dan penghasilan lebih dari satu pemberi kerja saja yang diwajibkan untuk memiliki NPWP. Pada tahun 1995 reformasi kedua digulirkan seiring dengan terbitnya UU No. 9 Tahun 1994, pada era ini perubahan hanya pada redaksionalnya saja, tidak pada substansinya. Baru pada reformasi ketiga dengan UU No. 16 Tahun 2000 Dirjen Pajak melakukan ekspansi pemilikan NPWP, Orang Pribadi dengan penghasilan di atas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) wajib memiliki NPWP.

Peraturan Dirjen Pajak ini juga terdapat dalam Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan UU Nomor 28 Tahun 2007. Kewajiban bagi Wajib Pajak untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau intensifikasi jumlah pemilik NPWP di Indonesia berorientasi pada usaha Direktur Jenderal Pajak untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dan kepatuhan sukarela Wajib Pajak akan pentingnya pajak bagi negara dan kesejahteraan Wajib Pajak itu sendiri. Selain itu, NPWP sebagai media bagi pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, melalui peningkatan profesionalisme aparatur perpajakan dan keterbukaan administrasi perpajakan. Untuk mewujudkan hal tersebut kerjasama dari Wajib Pajak dalam membayar pajak dan pemerintah dalam mengawasi penggunaan pajak sangat diperlukan.

Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun pada kenyataannya Direktorat Jenderal Pajak mengalami kesulitan memungut pajak pada transaksi jual beli online. Alasannya, kualitas sumber daya manusia dan informasi teknologi Ditjen pajak belum memadai. Di sisi lain, Ditjen pajak mengatakan belum banyak masyarakat yang melaporkan transaksi jual beli online tersebut karena kesadaran membayar pajak berdasarkan perhitungan sendiri Wajib Pajak masih rendah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, harapan yang sangat besar dari pemerintah untuk mengupayakan kenaikan penerimaan dari sektor pajak dengan cara mewajibkan atau secara jabatan memberikan NPWP kepada setiap karyawan yang otomatis berdampak meningkatnya kepemilikan NPWP bagi Wajib Pajak khususnya dari sektor perhotelan yang fokus permasalahannya, membuat saya tertarik untuk melihat apakah menerapkan kebijakan pemerintah tersebut diikuti dengan peningkatan penerimaan pajak khususnya pada Kota Bandung, maka saya tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penerimaan Pajak Kota Bandung”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan awal yang telah di paparkan dan diperoleh gambaran yang menunjukkan bahwa:

1. Kepatuhan Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak
2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang dilihat dari pengembalian SPT tahunan
3. Kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepatuhan Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak
2. Bagaimana tingkat kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari pengembalian SPT tahunan
3. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak

D. Tujuan Penelitian

Penulis melakukan penelitian kepatuhan Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak adalah:

1. Untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak
2. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak dilihat dari pengembalian SPT tahunan
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang diharapkan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan dan bagi pengembangan ilmu administrasi negara pada umumnya, khususnya mengenai Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penerimaan Pajak Kota Bandung.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang terkait serta pihak lain yang mempunyai perhatian terhadap masalah Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penerimaan Pajak Kota Bandung.

F. Kerangka Pemikiran

Sejak awal dekade 2000, “modernisasi” telah menjadi salah satu kunci yang melekat dan bahan pembicaraan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, Departemen Keuangan. Hal itu dilakukan yang bertujuan untuk menerapkan “*good governance*” dan “pelayanan prima” kepada masyarakat, demikian juga dengan tuntutan pelayanan yang lebih baik dari *stakeholders* perpajakan. Dengan demikian, diharapkan semua unit kerja di Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan KPP

sebagai unit pelaksanaan teknis/operasional perpajakan, berbenah-benah dalam menyambut, memahami, mengondisikan dan menyesuaikan serta melaksanakan (mengimplementasikan) modernisasi perpajakan sesuai dengan konsep, prinsip, dan sasaran yang sudah ditetapkan di unit masing-masing.

Adapun latar belakang dilakukannya modernisasi administrasi perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010 : 110) yang dilakukan oleh pemerintah adalah:

1. Citra DJP, yang harus diperbaiki dan ditingkatkan.
2. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan.
3. Integritas dan produktivitas sebagai pegawai yang masih harus ditingkatkan.

Pengertian Modernisasi Administrasi Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010 : 109) adalah:

“Bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan.”

Pengertian Modernisasi Administrasi Pajak menurut Indra Ismawan (2011: 81) adalah:

“Suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi perpajakan yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras dan SDM.”

Dari definisi diatas tentang modernisasi administrasi pajak merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan secara komprehensif, yang meliputi 3 bidang yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan.

Penerimaan pajak yang setiap tahun terus meningkat, ternyata tidak terlepas dari masalah-masalah SPT. Hal ini salah satunya dikarenakan kurangnya pengetahuan Wajib Pajak (WP) tentang pajak. Dengan adanya *Account Representative*, maka Wajib Pajak dapat langsung bertanya tentang permasalahan pajak.

Pengertian *Account Representative* menurut Kep. Menteri Keuangan No. 98/KMK.01/2006 pasal 1 ayat 2 adalah:

“Pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.”

Dari pengertian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa *Account Representative* adalah pegawai profesional yang bertugas memberikan petunjuk dan membantu Wajib Pajak yang berada di KPP dan telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

Account Representative merupakan mitra penghubung antara Dirjen Pajak dengan Wajib Pajak dan *Account Representative* dapat membantu Wajib Pajak mengetahui aturan serta memberi bimbingan langsung terkait dengan kewajiban masyarakat sebagai warga negara.

Kinerja individu menurut Berry Nurdiansyah (2009) adalah:

“Tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.”

Adapun *Account Representative* dapat dilihat dari kualitas pelayanan, kode etik pegawai, tugas dan tanggung jawab pegawai *Account Representative* terhadap Wajib Pajak, tanggung jawab *Account Representative* terhadap atasannya. (Kanwil DJP Wajib Pajak Besar, 2008)

Tabel 1.3
Kerangka Pemikiran

