

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Membayar pajak adalah salah satu kewajiban bagi setiap orang dalam sebuah negara terutama di Indonesia. Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial, ekonomi, negara serta masyarakatnya. Sehingga para pelaku perpajakan baik yang mengatur maupun yang diatur harus mengerti perkembangan kehidupan sosial, ekonomi, masyarakat dan negaranya. Sebagai warga negara yang baik seharusnya taat dalam membayar pajak. Sampai saat ini masih banyak dilematika mengenai pajak baik dalam kepatuhan, ketertiban, dan yang terpenting adalah dalam bidang administrasinya. Masalah ini seharusnya benar-benar diperhatikan untuk perubahan yang lebih baik dan teratur dalam aspek perpajakan.

Tuntutan akan perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu. Perbaikan ini berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas. Dengan demikian potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dimungkinkan menjadi salah satu variabel yang berperan besar dalam menentukan penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari ketaatan wajib pajak dalam memenuhi persyaratan, mendaftarkan diri, dan kepatuhan untuk mengembalikan surat pemberitahuan (SPT) yang sudah diisi lengkap, kepatuhan mengisi lengkap surat setoran pajak (SSP), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara (APBN). Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik. KPP merupakan instansi Pemerintah. KPP merupakan unsur pelaksana Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sedangkan DJP merupakan instansi yang berada di bawah Kementerian Keuangan (Kemenkeu) yang merupakan kementerian milik Pemerintah Pusat. KPP dibentuk untuk memberikan pelayanan perpajakan kepada para wajib pajak sebagaimana termaktub dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP. Pelayanan yang diselenggarakan oleh KPP adalah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat wajib pajak dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, sudah semestinya KPP memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Pelayanan merupakan kata kunci untuk melaksanakan tugas yang diemban oleh

pegawai pajak. DJP juga mengemban pekerjaan untuk mengubah citra yang selama ini terbentuk di masyarakat. Masyarakat menganggap bahwa mengurus pembayaran pajak itu susah, prosesnya berbelit-belit, dan masih dijumpai adanya pegawai di kantor pajak yang bersikap kurang santun dan kurang ramah saat melayani wajib pajak (Surjoputro dkk, 2009).

Sejak tahun 2001 DJP telah menggulirkan reformasi administrasi perpajakan dengan tujuan tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi; tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi; dan produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi. Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan sistem informasi perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi sistem administrasi perpajakan terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management sistem* dalam *workflow sistem* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-sistem* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayers' Account*, *e-Registration*, dan *e-Counselling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai DJP yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. Pelayanan-pelayanan tersebut sudah tentu dimaksudkan untuk meningkatkan

pelayanan kepada masyarakat wajib pajak. Dengan demikian, wajib pajak akan merasa dimudahkan dan puas atas pelayanan kantor pajak, yang pada akhirnya mampu menumbuhkan kepatuhan sukarela untuk membayar pajak.

Pada tahun 2016 Kanwil DJP DIY menyatakan bahwa hingga tahun 2016 di Provinsi DIY masih terdapat ketidakpatuhan wajib pajak, yaitu masing-masing 9% di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Gunung Kidul, 19% di Kabupaten Bantul, 32% di Kota Yogyakarta, dan 34% di Kabupaten Kulon Progo. Meskipun secara persentase para wajib pajak yang tidak patuh di Kabupaten Sleman adalah terkecil, namun secara hitungan SPT ternyata para wajib pajak yang tidak patuh di Kabupaten Sleman adalah yang terbesar, sebab jumlah wajib pajak di Kabupaten Sleman adalah yang terbesar di Provinsi DIY, yaitu 37.530 SPT.

Mavengere (2015) melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang diberikan oleh *Large Taxpayer Office* (LTO). Hasil survei tersebut menyatakan bahwa 78% responden melihat dan merasakan perubahan yang signifikan atas sikap para pegawai pajak di LTO, 84% responden menyatakan bahwa pemenuhan kewajiban perpajakan menjadi lebih mudah, 13% menyatakan tidak adanya perubahan, 2% menyatakan lebih sulit dan 1% tidak tahu. Indeks tingkat kepuasan yang diperoleh adalah sebesar 81, melampaui rata-rata survei di Iran sebesar 75 (Abdul-Razak dkk, 2013). Berdasarkan hasil survei tersebut, kita dapat mengetahui bahwa sebagian besar wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh LTO dari sisi sikap pegawai kantor pajak dan kemudahan mengurus pelaporan dan penyetoran pajak.

Adapun *research gap* beberapa penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Meverenge (2015) adalah penelitian yang dilakukan oleh Jayawardane dkk (2016) serta Abdul-Razak dkk (2013) yang meneliti hubungan antara jasa (layanan) dengan kepuasan wajib pajak pada lingkup kantor pelayanan pajak. Kualitas layanan dan fitur layanan kantor pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan *customer complaint handling* yang diselenggarakan oleh kantor pelayanan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak (Jayawardane dkk, 2016). Sementara itu Abdul-Razak dkk (2013) menemukan hubungan positif antara kualitas layanan, citra perusahaan dan biaya pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada kantor pelayanan pajak. Dari penelitian-penelitian terdahulu tersebut diketahui bahwa kualitas layanan (jasa), fitur layanan, citra perusahaan, dan biaya pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dijelaskan bahwa terdapat 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid, dan reliabel, sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat. Kesembilan unsur tersebut adalah persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Atas dasar tersebut, peneliti mengambil 1 (satu) unsur, yaitu prosedur pembayaran pajak untuk dianalisis apakah faktor tersebut berpengaruh positif atau negatif terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Unsur prosedur pembayaran yang akan dianalisis diuraikan lagi menjadi 2 (dua) faktor, yaitu proses pelaporan dan penyetoran pajak. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa sebagai akibat *self assesment system*, wajib pajak memiliki kewajiban untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang ke kantor pajak. Adapun pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak perlu memenuhi unsure survai kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu dan *research gap* di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh pengaruh proses pelaporan dan penyetoran pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman sebagai kasus khusus di Indonesia. Sehubungan penelitian ini adalah riset ilmiah yang bersifat empiris, maka dalam analisis data digunakan program komputer berbasis statistik, yaitu AMOS v22.0; dengan demikian judul untuk penelitian tesis ini menjadi: Pengaruh Proses Pelaporan dan Penyetoran Pajak terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Sleman.

1.2 Perumusan Masalah

Dengan adanya perubahan sistem administrasi di DJP yang berimplikasi dibentuknya KPP Pratama Sleman Yogyakarta yang diharapkan untuk semakin meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak maka penulis tertarik untuk menganalisis pengaruh proses pelaporan dan penyetoran pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak atas pelayanan kantor pelayanan pajak di Kabupaten Sleman.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini secara khusus dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah proses pelaporan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman?
- b. Apakah proses pelaporan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman?
- c. Apakah proses penyetoran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman?
- d. Apakah proses penyetoran pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman?
- e. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh proses pelaporan dan penyetoran pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.

Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman. Sampel yang diambil adalah wajib pajak orang pribadi yang orang pribadi di Kabupaten Sleman pada Oktober 2017.

1.4 Tujuan Penelitian

Secara spesifik, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui:

- a. Pengaruh proses pelaporan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.
- b. Pengaruh proses pelaporan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.
- c. Pengaruh proses penyetoran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.
- d. Pengaruh proses penyetoran pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.
- e. Pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh lembaga-lembaga pemerintah bidang perpajakan baik di pusat (Direktorat Jenderal Pajak) dan di daerah (KPP Pratama Sleman), sebagaimana mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat.

1.5.2 Bagi Petugas Pajak

Dengan demikian, pegawai pajak dapat membuat kebijakan-kebijakan yang pada intinya dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Sleman.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk memudahkan penjelasan pembahasan dalam penulisan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini mengkaji teori-teori yang mendasari penelitian ini, menguraikan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan memaparkan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas variabel yang digunakan untuk penelitian dan menjelaskan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Bab ini membahas deskripsi objek penelitian, analisis data, dan hasil pengujian statistik.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran untuk diperbaiki di masa mendatang.