

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang berkembang sehingga membutuhkan anggaran yang cukup besar setiap tahunnya untuk mendorong pertumbuhannya. Meningkatnya belanja pemerintah dalam situasi keuangan negara menuntut adanya peningkatan penerimaan negara, dengan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan tersebut. Pajak berperan dalam mendistribusikan sumber daya seperti pendapatan, konsumsi, dan kekayaan untuk mendanai kegiatan pemerintah, mendistribusikan kembali kekayaan, dan mengelola perekonomian. Pajak juga penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara dan stabilitas jangka panjang. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 menjabarkan ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Dalam Pasal 1 ayat 1, pajak didefinisikan sebagai pembayaran wajib kepada negara. Pembayaran ini diwajibkan oleh undang-undang dari orang pribadi dan badan tanpa penggantian secara langsung. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan negara demi kesejahteraan dan kemanfaatan rakyat. Reformasi perpajakan dilaksanakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perpajakan, sejalan dengan meningkatnya persaingan global antarbangsa (Monalika dan Haninun, 2020). Reformasi pajak dapat melibatkan penyesuaian tarif pajak, penyederhanaan kepatuhan regulasi, peningkatan transparansi, dan modifikasi lainnya.

Pada tahun 1983, Undang-Undang Nomor 6 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dibuat untuk memulai reformasi perpajakan. Undang-undang ini kemudian disempurnakan dengan Undang-Undang Nomor 7 tentang Pajak Penghasilan, Undang-Undang Nomor 8 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa, dan Undang-Undang Nomor 9 tentang Pajak Penjualan Barang Mewah. Ini menandai permulaan era baru di mana wajib pajak bertanggung jawab untuk mencatat, menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak mereka sendiri. Dimulainya Reformasi Perpajakan Jilid I atau yang dikenal juga dengan Modernisasi Administrasi Perpajakan pada tahun 2000-2001 dilatarbelakangi oleh dampak krisis keuangan Asia terhadap Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak, 2021). Perubahan reformasi perpajakan yang terus berlangsung telah membawa berbagai penyesuaian, terutama dalam rangka meningkatkan potensi penerimaan negara. Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 secara konsisten menunjukkan pertumbuhan positif sebesar 1,18% secara tahunan (Wulyandani dan Adam, 2021).



Gambar 1.1 Dokumentasi Kemenkeu 2024

Berdasarkan laporan Menteri Keuangan Republik Indonesia Tahun 2024, penerimaan pajak hingga Juli 2024 telah mencapai Rp1.045,32 triliun atau mencapai 52,56% dari target APBN tahun tersebut. Padahal, penerimaan negara seperti pajak mengalami peningkatan yang lebih tinggi pada tahun lalu dibandingkan penerimaan lainnya seperti bea cukai yang hanya tumbuh 3,7%. Penerimaan pajak pada tahun tersebut mencapai Rp1.523,7 triliun atau tumbuh 5,3% dari tahun lalu yang sebesar Rp1.446,5 triliun atau mencapai 88,7% dari target tahun ini sebagaimana yang dilaporkan Menteri Keuangan pada tahun 2023. Secara keseluruhan, penerimaan diharapkan terus meningkat sebesar 0,4% setiap tahunnya, meskipun penerimaan pajak, bea cukai, dan cukai belum mencapai target. Hingga akhir tahun, penerimaan pajak diproyeksikan mencapai Rp1.921,32 triliun. 9 triliun, atau Rp66,9 triliun di bawah target yang ditetapkan sebesar Rp1.921,9 triliun. Optimalisasi sektor pajak menjadi hal penting. Penerimaan pajak terus meningkat setiap tahunnya karena pertumbuhan anggaran negara yang konsisten. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mungkin akan kesulitan mencapai anggaran yang besar tanpa menyediakan layanan yang efisien, mudah, dan memuaskan bagi wajib pajak.

Reformasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Selain itu, jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT juga meningkat. Namun, jumlah wajib pajak yang tidak taat pajak juga meningkat setiap tahunnya (Susyanto, 2021). Pemerintah tengah melaksanakan berbagai upaya untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan menjamin hak-haknya, dalam rangka menciptakan suasana perpajakan yang kondusif. Peningkatan pelayanan kepada wajib pajak dipandang sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak pun meningkat.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dapat dilakukan oleh pemerintah melalui peningkatan kualitas perpajakan. Dalam peran vitalnya sebagai lembaga pemerintah yang bertugas menghimpun penerimaan negara dan memberikan pelayanan yang mendasar kepada masyarakat, Direktorat Pajak harus lebih dari sekadar mengikuti aturan dan prosedur. Tugas pokoknya

adalah memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efisien, sehingga fungsinya semakin signifikan.

Pelayanan pajak yang memadai dapat berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa diperlakukan dengan baik dan prosesnya jelas dan mudah dipahami, mereka cenderung lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajak mereka dengan baik. Layanan pajak yang berkualitas memberikan petunjuk yang jelas, konsultasi yang baik, dan penjelasan yang mudah dipahami mengenai aturan dan prosedur perpajakan. Ini dapat membantu wajib pajak mengatasi ketidakpastian ini sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban mereka.

Organisasi dan proses administrasi yang efektif dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan. Dengan layanan yang baik, wajib pajak dapat menghindari kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak dengan lebih cepat dan tanpa kesulitan.

Penelitian yang meneliti tentang faktor kualitas pelayanan pada suatu perpajakan ditujukan untuk kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan (Azra Ramizah et al., 2022). Seiring dengan itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana reformasi perpajakan atas pelayanan yang sudah diterapkan pada KPP Pratama Jember yang terletak di jalan Karimata no 45A. Peneliti menggunakan reformasi perpajakan 2009 dengan jilid II karena dijelaskan kurangnya penelitian terdahulu pada reformasi jilid III. Reformasi jilid II banyak melakukan perubahan dikarenakan banyaknya tantangan yang dilalui oleh ketua Direktorat Jenderal Pajak kala itu hingga membuat menggandeng para ahli dan Bank Dunia untuk menganalisis perubahan reformasi pajak pada tahun 2009 tersebut. Kesimpulan yang didapatkan dari menganalisis kala itu adalah sistem yang digunakan oleh DJP belum bisa memumpuni perihal mengawasi wajib pajak karena terlalu banyaknya unsur pada layanan. Dengan menganalisis perubahan dalam kebijakan perpajakan dan melakukan survei atau studi kasus terhadap para wajib pajak, kita dapat memahami apakah reformasi tersebut telah memberikan insentif atau hambatan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penting juga untuk mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi tingkat kepatuhan, seperti edukasi pajak, pelayanan perpajakan yang efisien, dan transparansi informasi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, penulis menemukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh reformasi pajak terhadap persepsi wajib pajak pada pelayanan di KPP Pratama Jember?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh reformasi dalam tingkat kepentingan menurut persepsi wajib pajak atas kesesuaian kinerja pelayanan KPP Pratama Jember

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP)

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi KPP Pratama Jember agar pelayanan lebih baik lagi dari sebelumnya, nyaman, efisien, mudah bagi wajib pajak, dan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak.

b. Bagi Penelitian lainnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber atau rujukan bagi peneliti lainnya yang melakukan penelitian dengan tema yang serupa, dan sekaligus dapat menambah referensi di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember dan perpustakaan Direktorat Jenderal Pajak.

