

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak mempunyai peranan penting, karena merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Menurut Rachmat Soemitro (dalam Mardiasmo, 2003) “Pajak didefinisikan sebagai iuran rakyat kepada Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Negara mempunyai kewajiban melaksanakan pembangunan untuk memenuhi kepentingan para rakyatnya. Untuk itu, negara membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk merealisasikan pembangunan tersebut, dimana kebutuhan dana tersebut setiap tahunnya meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah dan kebutuhan penduduk. Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi *budgetair*, adanya kesadaran dan kepatuhan masyarakat khususnya Wajib Pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat dibutuhkan. Bentuk kesadaran dan kepatuhan tersebut dapat dilihat dan diukur dari sejauh mana masyarakat khususnya Wajib Pajak berkontribusi memenuhi kewajiban pajaknya.

Pajak Penghasilan (PPh) adalah suatu pungutan resmi yang ditunjukan kepada masyarakat yang berpenghasilan atau atas penghasilan yang diterima dan diperolehnya dalam tahun pajak untuk kepentingan Negara dan masyarakat dalam hidup berbangsa dan bernegara sebagai suatu kewajiban yang harus dilaksanakan. Objek Pajak Penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari Luar Negeri, yang dapat dipakai untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan bentuk apapun. Pajak penghasilan dapat digolongkan dalam dua golongan, pajak penghasilan perseorangan dan pajak

penghasilan badan (Pajak Badan, yang subyek pajaknya adalah penghasilan suatu badan hukum) (Mangkoesobroto, 2000).

Pada hakikatnya persepsi meliputi proses yang dilakukan seseorang dalam memahami informasi dan proses pemahaman melalui penglihatan, pendengaran dan perasaan (Suripto, 1996). Dengan demikian persepsi merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan yang memungkinkan situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif (Stephen, 1996; Huczynsky dan Bunchanan, 1991).

Menurut Adam Smith dalam *The Wealth Of Nation* (dalam Presman, 2000) untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, pembayar pajak harus mengetahui tentang pajak terlebih dahulu. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pembelajaran tentang pajak mempengaruhi kesadaran dan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Rosalin, 2002; Chatarina, 2004).

Menurut Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Seseorang juga akan taat pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajaknya. Terkait dengan proses penguatan, dimana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model, tampaknya cukup relevan apabila dihubungkan dengan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak.

Menurut Indrawijaya (1989) mendefinisikan motivasi adalah fungsi dari berbagai macam variabel yang saling mempengaruhi dan merupakan proses psikologi yang menunjukkan usaha-usaha tingkat tinggi untuk menjangkau tercapainya suatu tujuan. Konsep motivasi digunakan untuk menunjukkan arah perilaku pada wajib pajak orang pribadi.

Dikaitkan dengan pelayanan perpajakan maka pelayanan dapat didefinisikan sebagai pelayanan dalam bentuk jasa dibidang perpajakan oleh Direktorat Jendral Pajak melalui satuan kerja yang ada dalam rangka memenuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan dan dapat menjadi sumbangan terbesar penerimaan negara. Salah satu aspek yang menjadi peranan penting bagi fiskus yang dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak adalah aspek pelayanan terhadap wajib pajak. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan memegang kunci dalam menanamkan citra Direktorat Jendral Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama kepada wajib pajak.

Menurut Caro & Garcia (2007), indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa kualitas interaksi merupakan faktor penting dimana mempunyai pengaruh yang signifikan dalam persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (Caro & Garcia, 2007; Chen and Kao, 2009). Yang dimaksud dari kualitas interaksi di atas yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.

Berdasarkan pembahasan teori diatas maka kami menentukan objek penelitian pada KPP Pratama Subang Jalan Mayjend Sutoyo No. 52, Kelurahan Karanganyar, Kabupaten Subang. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengangkat persepsi wajib pajak atas pengenaan pajak penghasilan di Kabupaten Subang dari tahun 2012-2014. berikut ini dapat dilihat tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Subang dari tahun 2012-2014.

Tabel 1.1
Data Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Subang
2012-2014.

No	SPT Tahun	WP Terdaftar	WP Yang Menyampaikan SPT	Kepatuhan (%)
1	2012	99.718	50.769	50,91 %
2	2013	114.599	55.324	48,28 %
3	2014	140.222	58.832	41,96 %

Sumber : KPP Pratama Subang (data telah diolah).

Adapun keterangan berdasarkan istilah dalam tabel diatas:

- SPT Tahun adalah Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- WP Terdaftar adalah Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang terdaftar sebagai wajib pajak dan dibuktikan dengan kepemilikan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).
- WP Efektif : Wajib pajak efektif adalah wajib pajak pribadi yang telah memenuhi kewajiban pembayaran Pajak sebagaimana mestinya.
- WP Yang Menyampaikan SPT adalah Wajib Pajak diwajibkan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) baik masa maupun tahunan, terkait hasil penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang. Penyampaian SPT harus dilaksanakan sebelum jatuh tempo pelaporan pajak, sedangkan pembayaran pajak harus dilaksanakan sebelum jatuh tempo pembayaran. Pelanggaran terhadap jatuh tempo pelaporan maupun pembayaran akan berakibat pada timbulnya sanksi administrasi berupa denda, bunga, atau kenaikan.

- Kepatuhan (%) : Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kesadaran dan persepsi wajib pajak atas pengenaan pajak penghasilan terjadi penurunan yang sangat signifikan dari tahun 2012-2014. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan memenuhi kewajibannya dalam membayar PPh Pasal 21, maka peneliti mencoba mengangkat beberapa faktor yang diasumsikan penting dalam meningkatkan persepsi wajib pajak atas pengenaan pajak penghasilan, peneliti juga membandingkan hasil penelitian terdahulu yang sejenis sebagai bahan rujukan dalam penelitian ini yang terdapat pada kajian empiris.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan teori dan permasalahan diatas, maka perumusan masalah dinyatakan dalam pernyataan penelitian yang akan muncul adalah sebagai berikut

- 1 Bagaimana pengaruh pembelajaran terhadap persepsi wajib pajak atas pengenaan pajak penghasilan?
- 2 Bagaimana pengaruh motivasi terhadap persepsi wajib pajak atas pengenaan pajak penghasilan?
- 3 Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan aparat pajak terhadap persepsi wajib pajak atas pengenaan pajak penghasilan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pembelajaran terhadap persepsi wajib pajak atas pengenaan pajak penghasilan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi terhadap persepsi wajib pajak atas pengenaan pajak penghasilan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan aparat pajak terhadap persepsi wajib pajak atas pengenaan pajak penghasilan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi KPP Pratama Subang. Serta dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai masukan untuk dipergunakan sebagai bahan dalam menyusun kebijakan guna meningkatkan pelayanan dan kinerja kepada masyarakat.

2. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi dalam mengembangkan teori-teori mengenai pelayanan publik yang terkait dengan pelayanan masyarakat, Sehingga nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (untuk pelayanan publik).