

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan suatu negara tidak terlepas dari jumlah pembiayaan yang ditentukan, hal ini dikarenakan pembiayaan sebagai sumber utama. Semakin meningkat pembangunannya, tentunya membutuhkan sumber dana berupa pembiayaan yang semakin besar. Salah satu sumber pembiayaan, berasal dari dalam negeri yaitu pajak. Berdasarkan data dari kemenkeu, lebih dari 75% sumber pendapatan negara berasal dari pajak, sedangkan sisanya dari kepabeanan, cukai, penerimaan bukan pajak dan hibah, dengan kata lain pajak merupakan primadona sumber penerimaan negara Indonesia (www.kemenkeu.go.id/apbn2016). Pajak sendiri dapat diartikan sebagai salah satu pendapatan negara yang dibayarkan oleh para wajib pajak yang bersifat memaksa sesuai dengan undang-undang yang berlaku dan negara tidak memberikan kontraprestasi langsung.

Guna mencapai pembangunan maksimal, maka pencapaian pajak harus sesuai target. Pencapaian target pajak, dapat digunakan sebagai pembangunan infrastruktur. Maka dari itu, dibutuhkan potensi wajib sebagai sumber perolehan pajak. Sejalan dengan hal tersebut, di Indonesia telah menetapkan Undang-Undang perpajakan sejak tahun 1984 yang menganut sistem *assessment*. Sistem *assessment* ini berarti memberi “kepercayaan penuh” kepada wajib pajak (WP) untuk melaksanakan hak dan kewajibannya, mulai dari menghitung, memungut,

memotong, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajaknya. Dengan diterapkannya sistem ini diharapkan wajib pajak akan semakin patuh, sehingga pendapatan pajak semakin meningkat.

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2009). Wajib pajak dikatakan patuh apabila, wajib pajak dapat taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sehingga, semakin wajib pajak taat, maka penerimaan pajak juga akan meningkat. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dkk (2014), Darmayanti dan Eva (2017) serta Diah dkk (2017) bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

Guna mendukung tujuan tersebut, Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang, sebagai salah satu instansi yang bertanggungjawab menghimpun dana yang bersumber dari pajak dengan cakupan perusahaan-perusahaan besar dengan wilayah kerja di Jawa Tengah, dan merupakan tempat pendaftaran dan pelaporan usaha bagi wajib pajak tertentu berusaha meningkatkan penerimaan pajak. Namun, pada kenyataannya target pajak yang semakin meningkat tidak diimbangi dengan jumlah penerimaan pajak yang semakin menurun. Hal ini terlihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1
Penerimaan Pajak KPP Madya Semarang

No	Tahun	Target	Realisasi
1	2014	9.117.423.669.000	12.043.855.754.545
2	2015	16.263.966.928.000	13.717.085.862.329
3	2016	18.618.437.504.000	12.185.521.389.780

Sumber: KPP Madya Semarang I

Berdasarkan data diatas, dilihat dari persentase penerimaan pada tahun 2015 dan tahun 2016 mengalami penurunan penerimaan pajak, sedangkan jumlah wajib pajak dalam kurun waktu 3 tahun sama yaitu berjumlah 1477 wajib pajak. Artinya, hal ini perlu diperhatikan bagi KPP Madya, untuk menganalisa upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Tentunya, realisasi penerimaan pajak menjadi tolok ukur keberhasilan kinerja dari KPP Madya.

Upaya peningkatan penerimaan pajak, tidak bisa terlepas dari peran serta pegawai fiskus. Kualitas pelayanan KPP (kantor pelayanan pajak) merupakan hal yang utama untuk selalu ditingkatkan. Guna meningkatkan penerimaan pajak, saat ini cenderung dilakukan oleh fiskus yang memang khusus melayani pemeriksaan pajak kepada wajib pajak badan karena penerimaan PPh badan, PPN dan PPnBM dinilai lebih besar dibandingkan dengan pajak lainnya. Mengingat dengan memberikan pelayanan yang baik, akan meningkatkan tingkat kepercayaan dan kepuasan wajib pajak terhadap KPP. Maka wajib pajak akan merasa berkewajiban dan patuh untuk membayar pajaknya. Pelayanan fiskus yang baik dan berkompeten akan sangat membantu wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Selain itu, akan memberikan kesan bahwa wajib pajak sebagai mitra terbaik bagi KPP. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus yang diberikan diharapkan akan memberikan dampak atau kontribusi dari wajib pajak. Dengan demikian, semakin patuh wajib pajak dalam

membayar pajaknya maka akan semakin besar penerimaan pajaknya. Hal ini mengisyaratkan bahwa kualitas pelayanan pajak dapat menentukan kadar kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya dan berdampak pada penerimaan pajak.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian oleh Riyanti (2013), Maratussholihah (2014) serta Harmenita dkk (2016), bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Cahya dan Ni Luh (2014) Pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Ayu dan Ketut, (2016) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

Mengingat pentingnya pajak dalam pembangunan negara, tentunya hal ini menjadi prioritas pendapatan negara. Semakin tinggi penerimaan pajak tentunya semakin besar anggaran yang dapat digunakan untuk pembangunan infrastruktur. Untuk itu sangat diperlukan kepatuhan bagi wajib pajak selaku subjek dalam pajak, baik wajib pajak perorangan maupun badan. Selain dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas fiskus tentunya dibutuhkan program sebagai daya tarik bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Sejalan dengan kebutuhan akan target penerimaan pajak yang semakin tinggi, maka pemerintah secara global memberikan solusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan diadakannya pengampunan pajak (*tax amnesty*). Kebijakan ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak negara. Penerimaan pajak yang semakin meningkat, tentunya akan mempengaruhi anggaran pemerintah dalam melakukan pembangunan. Kebijakan *tax amnesty* adalah penghapusan pajak

yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkap harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang no 11 tahun 2016. Kebijakan bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi wajib pajak yang selama ini tidak membayar pajak dengan benar. Hal ini, harus disikapi oleh wajib pajak sebagai solusi untuk membayar kewajibannya, sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Hal tersebut sejalan ndengan beberapa penelitian berikut, diantaranya Nurulita Rahayu,(2017) pengetahuan pajak, sanksi pajak dan tax amnesty berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Diah dkk, (2017) Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan tax amnesty, pertumbuhan ekonomi, kepatuhan wajib pajak, dan transformasi kelembagaan Direktorat Jenderal Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak. Ngadiman dan Daniel, (2015), Husnurrosyidah, (2016), Rusmadi, (2017) *tax amnesty* dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak..

Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Alfian (2013) Tidak ada pengaruh antara kepatuhan pajak terhadap penerimaan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Anggraini dkk (2017) bahwa tax amnesty tidak efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti kembali dengan judul “Model Peningkatan Penerimaan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan, Tax Amnesty dan Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Madya Semarang”.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Semarang?
2. Bagaimanakah pengaruh Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Semarang?
3. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Madya Semarang?
4. Bagaimanakah pengaruh Tax Amnesty terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Madya Semarang?
5. Bagaimanakah pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Madya Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Semarang
2. Menguji dan menganalisis pengaruh Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Semarang
3. Menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Madya Semarang
4. Menguji dan menganalisis pengaruh Tax Amnesty terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Madya Semarang
5. Menguji dan menganalisis pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Madya Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

- a. Memberikan dukungan teoritis mengenai perpajakan.
- b. Sebagai bahan penelitian selanjutnya mengenai perpajakan.
- c. Menambah pemahaman dan pengetahuan secara teoritis bagi fiskus.

2. Praktis

- a. Sebagai bahan acuan bagi kantor KPP dalam meningkatkan kinerjanya guna mendorong tingkat kepatuhan dan jumlah penerimaan pajak.
- b. Sebagai upaya untuk mengetahui tingkat ekonomi masyarakat, sehingga sebagai acuan pemerintah dalam menetapkan besarnya pajak bagi wajib pajak maupun target bagi KPP.
- c. Memberikan wawasan kepada peneliti mengenai perpajakan.