

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan Negara Indonesia tercantum pada UUD 1945 salah satunya ialah memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan umum disini menjelaskan bahwa negara harus dapat memberikan hidup yang layak bagi seluruh rakyat Indonesia terutama dari segi perekonomian. Untuk meningkatkan kualitas hidup rakyat Indonesia dari segi perekonomian, maka diperlukannya pembangunan di segala bidang. Sebagian besar pembiayaan atas pembangunan di Indonesia berasal dari pajak. Maka dari itu pemerintah Indonesia sangat memaksimalkan penerimaan pajak.

Pajak sendiri ialah keharusan yang dibebankan oleh negara kepada wajib pajak yang nantinya digunakan untuk pembiayaan pengeluaran publik. Pada UU KUP No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (1), Pajak ialah kontribusi wajib pada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dengan tidak menerima imbalan secara eksklusif serta dipergunakan untuk kepentingan bersama bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan sektor terpenting dalam perekonomian serta pembangunan karena kedudukan tertinggi pada APBN berasal pada pajak. Pada Tabel 1.1 yang bersumber dari data Badan Pusat Statistik tahun 2022 mengenai realisasi pendapatan negara pada tahun 2018-2022 yaitu:

Tabel 1. 1
Realisasi Pendapatan Negara Tahun 2018 – 2022
(Dalam Ribuan Rupiah)

Tahun	Penerimaan Perpajakan	Penerimaan Bukan Pajak
2018	1.518.789,80	409.320,20
2019	1.546.141,90	408.994,30
2020	1.285.136,32	343.814,21
2021	1.547.841,10	458.493,00
2022	1.924.937,50	510.929,60

Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia (2022)

Tabel 1.1 menyatakan apabila kontribusi pajak sebagai sumber penerimaan negara sangat signifikan dan terus meningkat dibandingkan penerimaan bukan pajak. Kontribusi pajak yang tinggi harus bisa dikelola dengan baik agar pembangunan secara nasional dapat dilaksanakan. Sebagaimana sistem perpajakan Indonesia diatur pada Pasal 12 ayat (1) UU No. 6 Tahun 1983 yang telah diubah terakhir dengan UU No. 28 Tahun 2007 mengenai *self assesment system*. Sistem pemungutan *self assesment system* dibutuhkannya kesadaran wajib pajak untuk mematuhi pajak. Namun pada dasarnya terdapat kurangnya kesadaran mengenai hak dan kewajiban pada warga negara. Wajib pajak dengan kepatuhan yang rendah membuat pemerintah mengulangi kebijakan pengampunan pajak (*tax amnesty*).

Berdasarkan laporan kinerja Direktorat Jendral Pajak tahun 2022, rasio kepatuhan tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 71,10%. Meskipun turun, pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2019, 2020, hingga 2021 mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu mencapai 73,06%, 77,63%, 84,07%, 104,03%, namun pada tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 0,87% menjadi 83,2%. Peningkatan

jumlah wajib pajak ini sejalan dengan naiknya tingkat kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan (SPT). Namun, pada dasarnya tingkat kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan ini cenderung fluktuatif dibandingkan jumlah terdaftarnya wajib pajak. Kepatuhan menjadi masalah utama bagi pemerintah terutama otoritas pajak. Dalam menangani masalah tersebut, Direktorat Jendral Pajak harus lebih memaksimalkan tugas dan fungsinya tentunya dalam hal pengawasan. Peningkatan pelayanan, efektivitas penyuluhan dan hubungan masyarakat, ekstensifikasi pajak, pengawasan wajib pajak, efektivitas audit, penegakan hukum, dan ketergantungan data adalah beberapa strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan pendapatan.

Berdasarkan Rencana Strategi Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2020-2024, untuk mendukung strategi Kementerian Keuangan berupa pengembangan dalam pelayanan pajak, kepabeanan, dan cukai. Direktorat Jendral Pajak mengatur strategi dengan melakukan pengembangan program *Click, Call, Counter* (3C). Untuk melayani kebutuhan wajib pajak secara dalam jaringan (daring) melalui situs atau *mobile application* (*Click*) dan dapat juga menghubungi *contact center* (*Call*). Pelayanan kebutuhan wajib pajak dapat juga dilakukan secara luar jaringan (luring) yaitu secara tatap muka di kantor pajak (*Counter*).

Beberapa faktor yang memungkinkan untuk mempengaruhi penilaian kepatuhan wajib pajak ialah kualitas pelayanan dan citra institusi. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor penentu wajib pajak menjadi patuh, karena hal tersebut berkaitan dengan perasaan yang diperoleh wajib pajak terhadap pelayanan oleh petugas pajak. Djajadiningrat (2014) mendefinisikan pelayanan

ialah proses memberikan pertolongan kepada orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan kebijaksanaan dan ikatan interpersonal yang kuat untuk memberikan kesuksesan dan kesenangan. Kolaborasi antar pihak yang terlibat dalam sistem perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Eichfelder & Kegels, 2014).

Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berkualitas tinggi jika dapat membantu wajib pajak menyelesaikan tugas-tugas hukum dan pajak serta keinginan dan persyaratan mereka dengan cara yang memenuhi harapan mereka. Sebagaimana yang disampaikan bahwa sikap dan perilaku petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Eichfelder & Kegels, 2014). Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Alm & Torgler (2011) bahwa jika otoritas pajak memperlakukan wajib pajak dengan memberikan jas terbaik kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak, maka dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kedua pendapat tersebut tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Herbert Tene et al. (2017) bahwa pelayanan petugas pajak tidak mempengaruhi wajib pajak menjadi patuh. Oleh karena itu, Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Faktor lain yang mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah citra institusi. Menurut Al-Taffi & Abdul-Jabbar (2016) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan penyedia pajak harus prima. Hal ini karena salah

satu cara untuk mengatasi ketidakpatuhan pajak adalah kualitas pelayanan pajak yang unggul yang dilakukan oleh petugas pajak. Kualitas pelayanan yang unggul dan prima, maka mampu untuk menciptakan citra baik dari sebuah institusi. Persepsi terhadap citra institusi dikenal dengan citra institusionalnya, dan itu dihasilkan dengan menggunakan semua indera, termasuk penglihatan, pendengaran, penciuman, sentuhan, rasa, dan perasaan, yang ditemui saat menggunakan barang, menggunakan jasa layanan wajib pajak, beroperasi di pengaturan profesional, dan menggunakan komunikasi korporat. Ini adalah hasil dari semua perusahaan yang melakukan maupun tidak (Kotler & Keller, 2016).

Proses terbentuknya citra tidak dapat terbentuk dengan cepat dan mudah, melainkan dengan proses yang sulit dan panjang. Pembahasan mengenai citra telah dibahas pada beberapa penelitian. Pada penelitian Weiwei (2007) mengungkapkan bahwa citra institusi perusahaan merupakan sarana yang efektif untuk memprediksi hasil proses produksi jasa dan sebagai tanda kesanggupan entitas jasa dalam memuaskan pelanggan. Citra institusi juga memberikan dampak positif terhadap loyalitas Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Giovanis et al., 2014; Ladhari et al., 2011) bahwa citra institusi memberikan dampak positif terhadap loyalitas. Loyalitas merupakan sebuah komitmen yang dipegang teguh untuk mengulangi kegiatan secara tetap di masa depan, terlepas dari kemungkinan mengakibatkan perubahan perilaku (Kasiri et al., 2017). Wajib pajak yang patuh merupakan salah satu bentuk loyalitas wajib pajak (Prastiwi et al., 2021). Kepatuhan adalah komitmen wajib pajak untuk secara konsisten memenuhi kewajiban wajib pajak dari waktu ke waktu dan tidak berpengaruh oleh adanya

perubahan keadaan. Ketika loyalitas wajib pajak telah tercipta maka citra yang terbentuk ialah citra positif.

Citra positif institusi Direktorat Jenderal Pajak kembali terbentuk ketika mampu membantu menyelesaikan masalah perpajakan bagi wajib pajak. Pasalnya, tidak bisa disangkal bahwa penghitungan pajak bukanlah persoalan yang mudah. Tingkat perubahan aturan dan bahasa hukum yang rumit menyebabkan wajib pajak memaknai aturan secara berbeda-beda. Kondisi ini telah dipahami oleh Direktorat Jenderal Pajak, terbukti dengan adanya reformasi birokrasi dan reformasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan kebijakan reformasi digitalisasi perpajakan dalam rangka meningkatkan pelayanan. Dalam kebijakan ini, DJP memberikan: 1) Penyederhanaan kewajiban pelaporan SPT secara digital, 2) Penyederhanaan dan pelayanan SPT, 3) Menyediakan pelayanan melalui DJP online, 4) Validasi SSP online, 5) Menyediakan *host to host* e-Faktur badan usaha milik negara. Perubahan atau modernisasi teknologi pada sistem perpajakan dilakukan agar bermanfaat dalam upaya meningkatkan rasio pajak, mengurangi penghindaran dan penggelapan pajak, serta mendorong wajib pajak menjadi patuh.

Citra negatif juga terbentuk dengan terjadinya beberapa insiden yang melibatkan petugas pajak. Hal ini dapat diidentifikasi seperti kasus korupsi yang melibatkan pejabat pajak yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir mengikis kepercayaan dan berdampak pada kepatuhan pajak. Fenomena ini terjadi beberapa periode lalu yang dihebohkan dengan beberapa kasus dugaan korupsi perpajakan yang dilakukan oleh aparat pajak. Para pejabat pajak tersebut ialah Gayus Tambunan yang dinyatakan bersalah dan dikenakan pasal berlapis dengan

kesalahan memanipulasi pajak dan masih banyak lagi, Tommy Hindratno dinyatakan bersalah mengenai pengurusan klaim restitusi pajak sebesar Rp.3,4 M pada PT Bhakti Investama, dan Handang Soekarno dinyatakan bersalah dan terbukti secara sah menerima uang sejumlah Rp. 1,9M dari Direktur PT EK Prima Ekspor Indonesia (EKP) Ramapanicker Rajamohanan Nair.¹

Selain pejabat tersebut, baru-baru ini muncul kasus terbaru yaitu kasus pegawai eselon III DJP Rafael Alun Trisambodo. Latar belakang pemecatan tersebut dikarenakan tidak melakukan pembayaran dan pelaporan dengan semestinya, serta memiliki gaya hidup pribadi dan keluarga yang mewah.² Dampak terjadinya kasus tersebut, media sosial Kementerian Keuangan terutama Direktorat Jendral Pajak diserbu oleh komentar-komentar negatif oleh masyarakat. Oleh karena itu, Harrison (1995) mengemukakan bahwa citra perusahaan/institusi meliputi empat elemen yaitu kepribadian (*personality*), reputasi (*reputation*), nilai (*value*), dan identitas perusahaan (*corporate identity*).

Objek penelitian pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga. Berdasarkan data yang telah diberikan oleh KPP Pratama Salatiga melalui e-Riset, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga merupakan Kantor Pelayanan Pajak

¹ Berita Pejabat Pajak yang Tersandung Kasus Korupsi. Diakses pada 05 Oktober 2022, dari <https://money.kompas.com/read/2021/11/26/061927926/daftar-9-mafia-pajak-indonesia-gayus-denok-hingga-angin?page=all#page2>

² Berita Pemecatan Rafael Alun Trisambodo. Diakses pada 18 Maret 2023, dari <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-64879826>

Pratama yang memiliki rasio kepatuhan pajak belum mencapai 100% dari seluruh wajib pajak. Berikut tingkat kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Salatiga:

Tabel 1. 2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Salatiga

Tahun	Terdaftar	Wajib SPT	Realisasi SPT	Kepatuhan
2018	138.618	51.471	52.673	38%
2019	165.449	57.661	64.870	39%
2020	252.940	55.177	63.733	25%
2021	255.759	64.632	66.644	26%
2022	269.970	65.025	67.446	25%

Sumber: KPP Pratama Salatiga

Kota Salatiga yang merupakan kota kecil di Provinsi Jawa Tengah dengan luas wilayah $\pm 54,98$ km², terdiri dari 4 kecamatan, dan 23 kelurahan. Kota Salatiga juga menjadi kota kedua dengan jumlah penduduk paling sedikit setelah kota magelang dengan jumlah penduduk sebanyak 193.525 jiwa. Sebagai kota kecil di Jawa Tengah dengan jumlah penduduk sedikit namun kepatuhan pajak belum mencapai 100% dari total wajib pajak terdaftar menjadi alasan penulis tertarik untuk menjadikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga tempat penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, pajak yang menjadi sektor pemegang peranan penting dalam perekonomian seharusnya mampu mencukupi kebutuhan negara. Namun pada kenyataannya ada beberapa kebutuhan yang belum tercukupi. Hal tersebut disebabkan oleh ketidakpatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya untuk mendaftar, membayar dan melaporkan SPT Tahunan serta beberapa petugas pajak yang melakukan tindak pidana korupsi. Ketidakpatuhan ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan

dan citra institusi. Hal tersebut dikarenakan kualitas pelayanan ini sangat dekat hubungannya dengan kegiatan dalam hal perpajakan baik antara wajib pajak maupun petugas pajaknya. Selain itu citra institusi juga menarik untuk diteliti karena pada kenyataannya bagaimana citra sebuah institusi baik citra yang dikenal baik ataupun buruk dirasa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Meningkatkan kualitas hidup rakyat Indonesia merupakan salah satu tujuan Indonesia. Kualitas hidup yang baik dapat dorong dengan meningkatkan perekonomian dan pembangunan disegala bidang. Keduanya dapat terealisasi apabila pendapatan yang diperoleh besar. Salah satu sumber pendapatan negara ialah melalui pajak. Perekonomian dan kemajuan sangat bergantung pada sektor pajak. Akibatnya, kepatuhan wajib pajak berdampak besar terhadap penerimaan negara. Kepatuhan menjadi masalah utama bagi otoritas pajak. Dalam menangani masalah tersebut, Direktorat Jendral Pajak harus memaksimalkan tugas dan fungsinya. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak salah satunya ialah kualitas pelayanan. Alm & Torgler (2011) berpendapat bahwa jika otoritas pajak memperlakukan wajib pajak dengan baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak, maka dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak dalam melaporkan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pendapat tersebut tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Herbert Tene et al. (2017) bahwa pelayanan yang diberikan petugas pajak tidak mempengaruhi wajib pajak menjadi patuh. Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan ialah citra institusi.

Proses terbentuknya citra tidak dapat terbentuk dengan cepat dan mudah, melainkan dengan proses yang sulit dan panjang. Menurut Weiwei (2007) yang menyatakan bahwa citra institusional perusahaan merupakan sarana yang efektif untuk memprediksi hasil proses produksi jasa dan sebagai tanda kemampuan entitas jasa dalam memuaskan pelanggan. Citra institusional juga memberikan dampak positif terhadap loyalitas. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Giovanis et al., 2014; Ladhari et al., 2011) bahwa citra institusional memberikan dampak positif terhadap loyalitas. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu bentuk loyalitas wajib pajak (Prastiwi et al., 2021). Kepatuhan adalah komitmen wajib pajak untuk secara konsisten mencapai kewajiban wajib pajak dari waktu ke waktu dan tidak berpengaruh oleh adanya perubahan keadaan. Maka dari ketika loyalitas wajib pajak telah tercipta maka citra yang terbentuk ialah citra positif. Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Citra Institusi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan atau hasil yang ingin dicapai atas penelitian yang dilakukan diantaranya:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak;
2. Untuk mengetahui pengaruh Citra Institusi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat atas hasil dari penelitian yang dilakukan diantaranya:

1. Ilmu pengetahuan secara teoritis

Studi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman baru tentang hubungan antara keunggulan layanan dan reputasi institusi dengan kepatuhan wajib pajak.

2. Ilmu pengetahuan secara praktis

- a. Bagi Peneliti

Studi ini dapat mengetahui hubungan antara teori kepatuhan dan pemecahan masalah untuk menentukan bagaimana hubungan kualitas layanan dan citra institusi dengan kepatuhan wajib pajak.

- b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga

Studi pada KPP Pratama Salatiga diharapkan dapat mengambil manfaat dari temuan penelitian berupa gambaran umum dan sumbangan saran. Selain itu, KPP Pratama Salatiga dapat memanfaatkannya sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

- c. Bagi Universitas

Studi ini diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan berfungsi sebagai panduan dan landasan yang berguna untuk pemikiran terkait pajak.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan ini untuk membantu penulis mendapatkan pemahaman yang luas tentang topik yang dibahas dalam penelitian ini. Terdapat lima bab pada penulisan skripsi diantaranya:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan pertama penelitian yang bersifat umum yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori yang digunakan serta pemaparan mengenai konsep dan prinsip dasar untuk pemecahan permasalahan pada Tugas Akhir/Skripsi serta hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Berbagai sumber dapat diambil dan disampaikan pada bagian tinjauan pustaka.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan prosedur untuk melakukan studi dan pendekatan yang diambil untuk menganalisis pertanyaan penelitian. Metodologi penelitian menggambarkan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, berbagai jenis data dan sumbernya, strategi pengumpulan data, dan prosedur analitis yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan objek penelitian, analisis, interpretasi serta argumentasi terhadap hasil penelitian. Analisis temuan penelitian untuk mengatasi tujuan penelitian atau menyelesaikan masalah yang sedang diselidiki.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian terakhir dari penulisan skripsi yang merupakan kompilasi dari semua bab lainnya, yang membahas semua topik dan menawarkan rekomendasi yang dapat membantu perusahaan melaksanakan perencanaan pajak dengan lebih baik.