BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk pembiayaan dan pembangunan nasional bersumber dari pajak. Menurut Soemitro (2011) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) penerimaan pajak yang di pungut dikelompokkan kepada pajak pusat, bea dan cukai, pajak daerah maupun redistribusi daerah. Menurut Merdiasmo (2013) Sebagai sumber keuangan negara, pajak bertujuan untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam kas Negara yang pada waktunya akan digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara.

Fiskus atau AR (*account representative*) dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam membantu wajib pajak untuk membayar dan melapor pajak pajak tentunya ada beberapa persepsi yang berbeda dari wajib pajak. Negara seharusnya menjadi tanggung jawab pemerintah, namun memerlukan biaya yang dipungut dari warga Negara atau masyarakat dalam bentuk pajak, sebelum era reformasi perpajakan, sistem pemungutan pajak yang ditetapkan adalah *official assessment system*. Sistem ini merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada fiskus untuk menetapkan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak (Tarjo dan Kusumawati, 2006). Kelebihan dari sistem ini

adalah segala risiko pajak yang akan timbul menjadi tanggung jawab fiskus, seperti terlambat membayar atau melapor dikarenakan keterlambatan fiskus menetapkan besarnya jumlahnya pajak terutang yang harus dibayar oleh WP. Kelemahan dari sistem ini adalah WP' bersifat pasif mengikuti ketentuan dan ketetapan yang dikeluarkan oleh fiskus.

Sistem *self assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya Tarjo dan Kusumawati(2006).Sistem *self assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk sistem ini, diharapkan ada dalam diri wajib pajak yaitu tingkat pemahaman wajib pajak atas peraturan perpajakan.Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.Pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, dan sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak, dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan Sholichah(2005).

Pemahaman yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak.Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Kualitas pelayanan dapat mendorong kepatuhan dalam membayar pajak, sedangkan sanksi pajak dimaksudkan agar masyarakat patuh dan mau melunasi kewajiban pajaknya. Sebagai konsekuensinya, fiskus dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak, kewajiban mendukung upaya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

melalui pelayanan prima dan penyuluhan intensif. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat.

Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah Pajak. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan. Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program dan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks ini, kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang sangat penting. Namun, kepatuhan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti aturan perpajakan dan hukuman bagi pelanggar, tetapi juga oleh faktor internal seperti persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus.

Masih sangat terbatas penelitian yang memberikan perhatian terhadap persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak terutama di Kota Kupang. Pengaruh persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus memiliki implikasi signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebuah penelitian yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi wajib pajak terhadap pelayanan fiskus sangat penting untuk memahami dinamika kepatuhan perpajakan. Melalui analisis yang komprehensif, penelitian ini bertujuan

untuk mengeksplorasi hubungan antara persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan fiskus dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut Dewi Kusuma Hardani (2014) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Menurut Hasanudin et al (2020) tentang kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan. Teori kepatuhan pajak menyatakan bahwa faktor-faktor psikologis, sosial, dan ekonomi mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Jika wajib pajak memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan, mereka cenderung merasa diperlakukan dengan baik dan dihargai oleh fiskus, sehingga mereka lebih mungkin mematuhi kewajiban perpajakan.

Menurut Muhamad Rizal Aditya (2022) Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak seperti situasi dan lingkungan di sekitar wajib pajak. Kepatuhan pajak merupakan aspek penting dalam sistem perpajakan suatu negara, salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, diharapkan

dapat membantu pemerintah dalam merancang kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak dan mengurangi tingkat pelanggaran.

Ini akan menunjukkan persepsi wajib pajak yang berbeda, karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus itu menjadi fokus utama pada penelitian ini adalah persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus. Data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Kota Kupang dari total wajib pajak orang pribadi pada tahun 2020 sebanyak 120.027 wajib pajak, pada tahun 2021 sebanyak 200.296 wajib pajak, pada tahun 2022 sebanyak 213.799 wajib pajak, dan pada tahun 2023 sebanyak 227.924, meningkat 50% dari tahun 2020-2023. Dari total jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kupang angka penilaian kepuasan sangat meningkat dari tahun ke tahun. Dengan meningkatnya wajib pajak orang pribadi tentu akan ada juga jumlah peningkatan penilaian pada fiskus dalam persepsi pelayanan pada KPP Pratama Kupang.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan fiskus memang sudah banyak dilakukan sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan fiskus yang dikutip dari berbagai sumber antara lain: Siani Ningsi (2018) judul "Kualitas pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Barat)" menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Cevin Willmart (2019) judul "Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak Pratama Malang

Selatan)”menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variable kepatuhan wajin pajak.

Aglista Ramadhanty dan Zulaikha (2020) judul “pengaruh pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sistem transparansi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan saksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Muhamad Rizal Aditya (2022) judul : “pengaruh persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kepuasan sebagai variabel intervening” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut Rudolf A. Tulenan, Jillie J. Sondakh, Sarly Pinatik (2017) judul :“pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Dewi Kusuma Wardani dan Ketut Sukarte (2023) judul : “pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensiresiko sebagai variabel moderasi” menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP**

KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KUPANG”

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka saya tertarik melakukan penelitian dengan judul **“pengaruh persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP pratama Kupang”**

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan uraian masalah penelitian diatas, maka persoalan penelitian yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Mengacu pada persoalan penelitian yang telah diuraikan maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Manfaat akademik dari penelitian ini adalah universitas kristen artha wacana menjadi sebuah referensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih mendalam khususnya dalam mengetahui persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Manfaat Praktis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai berdasarkan persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dari penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak pemimpinkantor pelayanan pajak Kota Kupang untuk mengevaluasi kinerja pelayanan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan fiskus. Sebagai bahan perbandingan dan mejadi bahan referensi bagi peneliti lain yang bermaksud untuk mengkaji masalah yang berkaitan dengan objek permasalahan yang sama dimasa mendatang.