

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia saat ini sedang mengalami berbagai permasalahan di bidang ekonomi. Naiknya harga minyak dunia, tingginya tingkat inflasi, naiknya harga barang-barang dan melemahnya nilai tukar rupiah terhadap dolar Amerika serta turunnya daya beli masyarakat telah menjadi masalah yang sangat rumit yang harus diselesaikan oleh Pemerintah. Untuk tetap dapat bertahan dan memperbaiki kondisi ekonomi yang ada pemerintah harus mengupayakan semua potensi penerimaan yang ada.

Pada saat ini tengah digali berbagai macam potensi untuk meningkatkan penerimaan negara, baik yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri. Berdasarkan hal tersebut maka Indonesia akan berusaha untuk lebih meningkatkan potensi penerimaan negara dari dalam negeri, dan tidak dapat dipungkiri lagi bahwa pajak telah memberikan kontribusi terbesar dalam penerimaan negara. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah.

Kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun, seiring dengan semakin menurunnya peranan minyak dan gas bumi terhadap penerimaan negara dan adanya keinginan pemerintah untuk meningkatkan kemandirian bangsa Indonesia dalam membiayai pembangunan dan pemerintah dengan partisipasi aktif masyarakat melalui

pembayaran pajak. Perkembangan kontribusi penerimaan pajak di Indonesia terhadap penerimaan dalam negeri dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini.

**Tabel 1.1 Kontribusi Penerimaan Pajak di Indonesia terhadap Penerimaan Dalam Negeri Tahun 2000 – 2006**

<b>Tahun</b>	<b>Penerimaan Perpajakan (miliar rupiah)</b>	<b>Penerimaan Dalam Negeri (miliar rupiah)</b>	<b>Kontribusi Penerimaan Pajak (%)</b>	<b>Tingkat Pertumbuhan (%)</b>
2000	115.912,5	205.334,5	56,45	-
2001	185.540,9	300.599,5	61,72	9,34
2002	210.087,5	298.527,5	70,37	14,02
2003	242.048,1	340.928,3	71,00	0,88
2004	280.558,8	403.104,6	69,60	-1,97
2005	347.031,1	493.919,4	70,26	0,95
2006	409.203,0	636.153,1	64,32	-8,45

*Sumber : Liberti Pandiangan (2008:69)*

Tabel 1.1 menunjukkan kontribusi penerimaan pajak di Indonesia terhadap penerimaan dalam negeri cukup besar. Dapat dilihat dari data tahun 2000-2006, kontribusi penerimaan pajak berkisar dari 56,45 persen sampai dengan 71 persen. Peningkatan penerimaan pajak yang signifikan itu telah membuat anggaran negara tidak guncang, di tengah terjadinya reposisi penerimaan negara dari pajak migas. Tahun 2001 sampai 2002 tingkat pertumbuhan mengalami peningkatan yang pesat. Tahun 2003 dan 2005 tingkat pertumbuhan berada dibawah 1 persen, dan pada tahun 2004

dan 2006 tingkat pertumbuhan mengalami kemunduran yang tajam hingga merosot sebesar 8,45 persen.

Tugas administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada dibawah Departemen Keuangan. Dengan visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu. Reformasi tersebut berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Keinginan Pemerintah Indonesia adalah tepat sebab sebagaimana halnya yang terjadi pada pemerintahan di negara lain, andalan utama penerimaan negara berasal dari penerimaan pajak. Pemerintah Indonesia di masa depan juga sudah seharusnya mengandalkan penerimaannya dari sektor pajak.

Salah satu penyebab peningkatan penerimaan pajak di Indonesia adalah karena sejak tahun 1984 pemerintah memberlakukan reformasi perpajakan dengan menerapkan sistem *self assessment* dalam pemungutan pajak. Berbeda dengan sistem pemungutan pajak sebelumnya, yaitu *official assessment system*. Sistem *self assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya. Dengan kata lain, wajib pajak yang menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Sistem *self assessment* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut. Menurut Harahap (2004:43), dianutnya sistem *self assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut (Devano, 2006:110).

Direktorat Jenderal Pajak sebagai lembaga pemungut pajak telah dan sedang melaksanakan reformasi perpajakan di dalam instansinya. Reformasi ini tidak hanya sebatas pada peraturan perpajakan semata, tetapi secara simultan dan gradual pada instrumen perpajakan yang lain seperti sistem informasi, institusi, pelayanan kepada wajib pajak (WP), reformasi atas moral, etika, integritas, dan

kemampuan aparat pajak. Tujuan dari reformasi ini adalah meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak untuk membiayai pembangunan nasional, mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dan wajib pajak, sehingga tercipta pelayanan prima dalam rangka *good governance*. Usaha pemerintah kedepan adalah fokus ke Wajib Pajak Orang Pribadi dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak dengan meningkatkan penggalan potensi Wajib Pajak Orang Pribadi. Sebagai gambaran bisa kita lihat kontribusi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penerimaan pajak di beberapa negara, seperti pada Tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1.2 Perbandingan Kontribusi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pajak Nasional di Beberapa Negara**

Negara	Kontribusi WP Orang Pribadi (%)
Amerika Serikat	86
Jepang	60
Philipina	37
Thailand	36
Malaysia	28
Indonesia	28
Vietnam	24

*Sumber : Liberti Pandiangan (2008:26)*

Tabel 1.2 menunjukkan kontribusi pajak orang pribadi. Ideal dan baiknya perpajakan suatu negara bila kontribusi pembayaran pajaknya didominasi dari pajak orang pribadi. Karena pada dasarnya orang pribadilah awal dan akhir dari suatu kegiatan ekonomi (Liberti Pandiangan, 2008:26). Sehingga pemerintah saat

ini lebih meningkatkan kontribusi penerimaan pajak dari pajak orang pribadi dengan cara mengekstensifikasi wajib pajak orang pribadi, agar pendapatan negara dapat lebih ditingkatkan.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Loekman Soetrisno (Harapan, 2004) mengatakan bahwa rakyat akan membayar pajak kalau mutu dan pelayanan pemerintah itu baik. Jamluddin Ancok menyatakan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat ditingkatkan apabila seluruh aparat pemerintah meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan (Harahap, 2004:51). Dari kedua pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa ada hubungan timbal balik antara kepatuhan dengan kinerja pemerintah, terutama yang menyangkut jasa pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Selatan sebagai instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada dan bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah Denpasar Selatan melakukan kegiatan pelayanan terhadap wajib pajak antara lain dengan memberikan informasi prosedur dan peraturan kepada wajib pajak, pemberian Nomor Pokok

Wajib Pajak (NPWP) dan Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP), penghapusan NPWP, penyediaan formulir perpajakan, serta permohonan keberatan dan penyuluhan. KPP Pratama Denpasar Selatan juga senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Sehubungan dengan hal tersebut, Direktur Jenderal Pajak telah menetapkan standar pelayanan dalam bentuk peraturan agar terdapat keseragaman model pelayanan pada tiap-tiap instansinya.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh *stakeholders* perpajakan, melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai “Pelayanan Prima Perpajakan”. Adapun Pelayanan yang diberikan sebagai berikut.

- 1) Waktu pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) dimulai dari pukul 07.30 hingga 17.00 waktu setempat dan pada jam istirahat pelayanan tetap diberikan.
- 2) Petugas di TPT adalah pegawai yang sudah memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat termasuk pengetahuan perpajakan.
- 3) Pegawai yang berhubungan langsung dengan para Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku.
- 4) Dalam merespons permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, petugas agar memberikan informasi/penjelasan secara lengkap sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik.

- 5) Setiap tamu yang datang ke TPT, harus ada petugas keamanan (tenaga satuan pengamanan) yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilakan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.
- 6) Mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan dengan cara peningkatan pendidikan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan.
- 7) Perbaiki infrastruktur gedung seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) dan pembaharuan ruangan di tiap seksi.
- 8) Penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Peningkatan kualitas pelayanan tersebut diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Selatan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak tercermin dari pelaksanaan kewajiban perpajakannya, dan indikatornya adalah penyampaian SPT baik masa maupun tahunan yang tepat waktu. Gambaran jumlah SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang masuk dapat dilihat Tabel 1.3 berikut ini.

**Tabel 1.3 Laporan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Masuk dari Tahun 2007- 2009 pada KPP Pratama Denpasar Selatan**

Uraian	Tahun		
	2007	2008	2009
WP Orang Pribadi :			
- WP Terdaftar	13.155	25.575	58.632
- SPT Masuk	6.512	13.754	34.335
- SPT Tidak Masuk	6.643	11.821	24.297
- Kepatuhan (%)	49	54	58

*Sumber : (Laporan Pengolahan Data SPT Tahunan PPh Tahun 2007-2009 diolah).*



Berdasarkan Tabel 1.3, dapat dilihat jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar terus meningkat dari tahun ke tahun. Persentase kepatuhan dimaksud adalah jumlah SPT PPh Tahunan yang masuk pada tahun bersangkutan dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar. Perkembangan kepatuhan wajib pajak dari tahun ke tahun terlihat ada peningkatan antara jumlah SPT yang dilaporkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar. Pada Tahun 2007 tingkat kepatuhan WP Orang Pribadi adalah 49 persen, tahun 2008 54 persen dan tahun 2009 mencapai 58 persen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah Adakah hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Selatan?

## **1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.2.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan pokok permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyatakan hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Selatan.

### **1.2.2 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini antara lain:

1) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam bagi mahasiswa mengenai perpajakan, dan dijadikan acuan serta referensi dalam penelitian selanjutnya.

2) Kegunaan Praktis

Penelitian dapat memberikan masukan yang bermanfaat mengenai kualitas pelayanan agar dapat menjadi bahan evaluasi atas keputusan yang diambil maupun pengambilan keputusan di masa mendatang oleh pihak pembuat kebijakan perpajakan.

### **1.3. Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dan terperinci dari kelima bab dalam skripsi ini dimana antara bab yang satu dengan bab yang berikutnya merupakan satu kesatuan, maka penulis mengemukakan sistematika penyajian sebagai berikut:

#### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisikan latar belakang masalah yang didalamnya terdiri dari perumusan masalah, penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

## Bab II Kajian Pustaka

Bab ini berisikan tentang tinjauan teoritis mengenai teori-teori yang mendukung dan berkaitan dengan objek penelitian, yang dimulai dari pengertian dan perlakuan akuntansi, konsep dasar, pengertian dan penilaian piutang usaha, PSAK No. 10 yang mengatur mengenai transaksi dalam mata uang asing, dan penjelasan mengenai pengertian Laporan Keuangan, analisis rasio finansial, definisi dari perusahaan perhotelan, serta pembahasan hasil penelitian sebelumnya.

## Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini diuraikan mengenai lokasi dan objek penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis data, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis data.

## Bab IV Data dan Pembahasan

Bab ini menyajikan gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah dan ruang lingkup usaha, struktur organisasi dan uraian tugas, kemudian menguraikan penyajian piutang usaha dalam hal ini metode pencatatan piutang yang tak tertagih serta menguraikan perlakuan akuntansi transaksi dalam suatu mata uang asing menurut perusahaan, perlakuan transaksi dalam mata uang asing menurut SAK, koreksi terhadap metode pencatatan piutang tak tertagih serta perlakuan akuntansi transaksi dalam mata uang asing yang sesuai dengan SAK serta pengaruhnya terhadap Laporan

Keuangan perusahaan, dan dilanjutkan dengan perhitungan rasio finansial sebelum dan sesudah koreksi.

## Bab V Simpulan dan Saran

Pada bab ini dikemukakan simpulan-simpulan atas penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan.