

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan suatu fenomena yang menarik dalam kehidupan masyarakat dan negara, saat ini pajak bukan lagi merupakan sesuatu yang asing bagi masyarakat Indonesia, sebagian kalangan telah menempatkan pajak sebagai salah satu kewajiban dalam bernegara, yaitu merupakan sarana untuk ikut berpartisipasi dalam membantu pelaksanaan tugas negara yang ditangani pemerintah. Salah satu indikasi ini terlihat dari semakin banyaknya jumlah wajib pajak. (Rildasari, 2011)

Sejarah pemungutan pajak telah ada sejak jaman nenek moyang yang dikenal dengan upeti, upeti perorangan ataupun kelompok orang diberikan kepada raja atau penguasa sebagai bentuk penghormatan dan tunduk patuh pada kekuasaan raja atau penguasa sebagai bentuk pajak pada zaman kerajaan-kerajaan di Indonesia tumbuh. Upeti tersebut berupa hasil bumi. (Rahayu, 2010, 12)

Negara memerlukan dana yang cukup besar guna membiayai kegiatan pembangunan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan. Pajak dibedakan menjadi dua fungsi yaitu fungsi *budgetair* (sumber penerimaan negara) dan fungsi *regulerend* (mengatur). Fungsi *budgetair* artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sedangkan fungsi *regulerend* artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial

dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Dari fungsi ini pada dasarnya pemerintah ingin kembali menegaskan peranan penting pajak baik sebagai alat penerimaan negara seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, maupun sebagai alat untuk melaksanakan berbagai kebijakan di bidang sosial ekonomi. (Resmi, 2008, 3)

Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah salah satu direktorat jenderal di bawah Kementerian Keuangan Indonesia yang mempunyai tugas sesuai amanat Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/ PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan yaitu merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan. Direktorat Jendral Pajak (DJP) sebagai instansi yang berwenang dalam menghimpun penerimaan pajak dan melakukan beberapa inovasi dalam bidang pelayanan, salah satunya dengan melakukan pelayanan maksimal atau prima terhadap masyarakat, yaitu memberikan pelayanan terbaik, memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan wajib pajak.

Pengertian pelayanan menurut Direktur Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (SE-45/PJ/2007), yaitu pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sehingga kualitas pelayanan harus terus-menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan terhadap Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Dalam hal ini, pemberian pelayanan (*service delivery*) adalah suatu hal yang menentukan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut baik untuk

organisasi swasta yang berorientasi memaksimalkan keuntungan maupun organisasi pemerintah yang berorientasi terhadap pelayanan kepada masyarakat. Buruknya layanan publik itu tidak saja mengurangi kredibilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, tapi juga mengganggu aktivitas masyarakat baik sosial maupun ekonomi.

Bukti yang mudah ditemukan tentang masih kurangnya pelayanan aparatur pajak bisa dilihat di beberapa pelayanan terpadu kantor pajak yang dalam pelayanannya tidak memuaskan, dimana sebagian besar petugas melayani tanpa senyum, tanpa mengucapkan terima kasih, tidak ramah, dan pelayanan lambat. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menjadi tidak terpuaskan, sehingga masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi. Hal ini dikondisikan dengan pelayanan kepada rakyat tidak ditetapkan pada pertimbangan utama. Hal ini sangat disayangkan, mengingat kondisi pelayanan yang kian memburuk dan juga kesadaran serta moral yang dimiliki oleh para aparatur pelayanan.

Pemberian pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan adalah impian masyarakat terhadap wujud pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Hal ini sangat berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta, dimana apabila terjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap sebuah pelayanan, masyarakat/pelanggan dapat beralih kepada perusahaan lain yang sejenis. Pemberian pelayanan oleh pemerintah bersifat istimewa dan unik, karena tidak ada peluang bagi masyarakat untuk berpindah pada instansi lain dalam hal memperoleh suatu hal pelayanan yang serupa. Situasi inilah yang harus disadari

oleh instansi pemerintah dengan cara meningkatkan pelayanannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pada umumnya masyarakat akan puas apabila memperoleh pelayanan sesuai dengan standar (biaya, waktu, dan prosedur) yang telah ditentukan, apalagi bila pada prakteknya pemberian pelayanan tersebut akan lebih cepat serta efisien dibandingkan dengan standar yang ditetapkan (*beyond expectation*). Hal inilah yang pada akhirnya akan menimbulkan persepsi positif masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan tersebut adalah pelayanan prima.

Namun pada kenyataannya, pelayanan prima tersebut masih jauh dari harapan. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya pengaduan yang diterima oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Daeng M Nazier, selaku Ketua Komite Pengawas Perpajakan (KPP) memaparkan, KPP mencatat ada 196 pengaduan masalah perpajakan dan bea cukai di Tanah Air selama periode tahun 2014 sampai 2015. Dari total tersebut, sebanyak 93 persennya merupakan pengaduan di sektor perpajakan, dan 3 persen di bea cukai atau sebanyak 5 pengaduan. Daeng juga mengatakan bahwa tingginya angka pengaduan di sektor perpajakan dalam negeri itu bisa terjadi karena masih kurangnya atau tidak sesuainya jumlah kantor pajak dengan wajib pajak. Di mana masih kurangnya pelayanan dan harmonisasi yang diberikan petugas di kantor pajak kepada wajib pajak. (Harian Terbit, 2016)

Pemerintah seharusnya memikirkan bagaimana cara mengatasi hal tersebut sekaligus untuk meningkatkan peranan masyarakat dalam bidang perpajakan. Karena peranan masyarakat dalam bidang perpajakan sangat dibutuhkan, apalagi mengingat sistem pemungutan pajak yang dianut oleh negara ini. Dimana, setelah tahun 1983 berdasarkan Undang-Undang tahun 1983 dan berlaku di Indonesia

sejak tahun 1984 sampai sekarang, sistem pemungutan pajak yang diterapkan adalah *self assessment system*. (Rildasari, 2011)

*Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2009, 7). Dengan penerapan *self assessment system*, pemerintah berharap dapat meningkatkan penerimaan dari sektor pajak melalui peningkatan kepuasan wajib pajak yang akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Jiwa dari *self assessment system* adalah pemerintah (Dirjen Pajak) yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung dan menetapkan sendiri besarnya kewajiban pajak yang harus dibayar wajib pajak. (Tarjo dan Kusumawati, 2006)

Penerapan sistem ini bukan berarti wajib pajak diberikan kebebasan penuh untuk memenuhi kewajibannya, sebab di dalam Undang-Undang telah diatur mekanisme kontrol, serta sanksi-sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya terhadap Negara.

Keberhasilan *self assessment system* akan terwujud dengan adanya kerjasama yang terjalin dengan baik antara fiskus dan wajib pajak itu sendiri. Faktor utama sebagai penentu keberhasilan *self assessment system* ini adalah kesadaran wajib pajak dan *law enforcement* atau penegakan hukum pemerintah. Di Indonesia, dengan tingkat kesadaran wajib pajak yang rendah dan *law enforcement* yang setengah-setengah, *self assessment system* belum banyak memberikan kontribusi yang berarti kepada penerimaan negara dari pajak (Abunadia, 2007). Hal ini mungkin disebabkan oleh belum maksimalnya

pembayaran pajak oleh masyarakat yang dikarenakan masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan aparat pajak itu sendiri.

Untuk menjaga wajib pajak agar tetap berada dalam koridor peraturan perpajakan, maka diantisipasi dengan melakukan upaya intensifikasi pemeriksaan terhadap wajib pajak yang memenuhi kriteria untuk diperiksa. Adanya pemeriksanaan pajak merupakan instrumen yang baik untuk meningkatkan kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

Meski demikian, dari tahun ke tahun, penerimaan pajak sudah mulai mengalami peningkatan, seiring dengan meningkatnya *law enforcement* pemerintah dan gencarnya sosialisasi perpajakan. Sampai dengan tahun 2006, pajak telah menyumbang kurang lebih 75% dari penerimaan negara yang tertuang dalam APBN (Abunadia, 2007).

Peningkatan pajak tersebut adalah cerminan dari tercapainya program-program yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai alat untuk mensosialisasikan pajak secara merata kepada seluruh masyarakat, sehingga persepsi masyarakat tentang pajak tidak salah dan masyarakat pun percaya kepada otoritas pajak. Kegiatan tersebut dapat dilakukan antara dengan penyuluhan intensif dan berkesinambungan, peningkatan pelayanan kepada wajib pajak, penggunaan teknologi informasi yang inovatif, peningkatan kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta sosialisasi perpajakan yang berkesinambungan.

Cara pemungutan pajak yang sesuai juga mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Pemungutan pajak memang bukan suatu

pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari aparat pajak, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Di Indonesia pelaksanaan *self assessment system* mengandung banyak kelemahan. Kelemahan *self assessment system* yang memberikan kepercayaan pada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak terutang, dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan disalahgunakan. (Tarjo dan Kusumawati, 2006)

Pada dasarnya pemungutan pajak dari masyarakat harus dapat dikembalikan pula untuk masyarakat. Ini berarti bahwa apa yang telah dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara pada akhirnya hasil dari pembayaran pajak tersebut harus dapat dinikmati kembali oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasakan timbal balik atas apa yang telah dibayarkan kepada negara walaupun tidak secara langsung. Jika masyarakat sudah merasakan timbal balik tersebut maka masyarakat pun akan merasa puas dan dengan sendirinya akan meningkatkan kesadaran dan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Saat ini masyarakat belum sepenuhnya merasakan hasil pendapatan negara melalui pajak tersebut. Adanya pemasukan yang besar ternyata terkadang bocor di tengah jalan. Uang hasil dari pajak yang dikeluarkan oleh para wajib pajak ini ternyata disalahgunakan. Uang-uang dari hasil pajak ini masuk kedalam tabungan pribadi para petugas pajak. Tindakan petugas pajak ini miris jika dibandingkan dengan susahnya para rakyat yang tidak diperhatikan bagaimana kelanjutan nasibnya.

Direktorat Jenderal Pajak sudah seharusnya memantau secara konsisten tingkat kepuasan wajib pajak atas layanan yang diberikan. Kepuasan tersebut merupakan tolak ukur dari pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pajak untuk kemudahan dalam pemenuhan kewajiban kepuasan wajib pajak yang merupakan tanggung jawab seluruh unit pelaksana dibawah DJP. Untuk mengetahui keberhasilan tersebut juga bisa dilihat dari bagaimana peranan masyarakat atau timbal baliknya terhadap DJP ataupun Negara. Pelayanan prima dan *self assessment* system yang dilakukan diharapkan mampu mewujudkan kepuasan wajib pajak.

Kepuasan wajib pajak adalah respon wajib pajak baik berupa perasaan senang atau kecewa atas pelayanan perpajakan yang telah diberikan, apabila kepuasan wajib pajak dapat terwujud maka tujuan Direktorat Jendral Pajak dalam menghimpun penerimaan pajak akan terpenuhi. Sedangkan menurut Tjiptono (2004, 24), kepuasan ditentukan oleh 2 hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dan ditandai dengan perasaan senang. Apabila seseorang mendapatkan perlakuan yang baik, sesuai dan memuaskan pelanggan akan merasa senang karena terpenuhi harapannya begitu pula sebaliknya, apabila pelanggan mendapatkan perlakuan kurang baik, tidak sesuai dan kurang memuaskan maka bisa dikatakan harapan tidak terpenuhi sehingga menimbulkan keluhan dari pelanggan, jika hal ini terjadi maka kepuasan belum tercapai.

Hasil survei indeks kepuasan wajib pajak Tahun 2010 yang dilakukan oleh Ac Nielsen tentang indeks kepuasan dari wajib pajak terhadap kinerja Ditjen Pajak yaitu 71. Untuk wajib pajak badan atau perusahaan, indeksnya 72,



sedangkan wajib pajak orang pribadi 70. Nilai indeks ini apabila dibanding beberapa indeks di negara lain, cukup bersaing. Hong Kong, indeks kepuasan wajib pajaknya mencapai 72, sedangkan Singapura mencapai 75 (N.E Fatimah Azzahra, 2011). Hal ini berarti tingkat kepuasan wajib pajak Indonesia masih dibawah Hongkong dan Singapura.

Ketua Komite Pengawas Perpajakan (Komwasjak), Anwar Supriyadi, mengatakan dalam konperensi pers di Kementerian Keuangan bahwa banyak wajib pajak yang tidak puas karena perilaku oknum aparat pajak dianggap tidak baik. Namun menurutnya hal ini bisa disebabkan oleh bermacam-macam hal, seperti beda penafsiran, aturan yang bertabrakan atau malah tidak paham akan aturan itu sendiri (Hukum Online, 2010).

Kepuasan merupakan sesuatu yang harus diperhatikan sebelum Pemerintah atau DJP memperhatikan kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan mereka sudah sadar dengan apa saja yang harus lakukan wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat, yang artinya penerimaan pajak juga akan meningkat.

Dengan latar belakang diatas, maka penelitian mengambil judul **“Pengaruh Pelayanan Aparatur Pajak dan Penerapan *Self Assessment System* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam (Studi Penelitian Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung)”**. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan aparat pajak dan penerapan *self assessment system* terhadap kepuasan wajib pajak dan tinjauannya dari sudut pandang Islam

(studi penelitian pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung).

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan wajib pajak?
2. Bagaimana pengaruh penerapan *self assessment system* terhadap kepuasan wajib pajak?
3. Bagaimana pelayanan aparatur pajak, penerapan *self assessment system* dan kepuasan wajib pajak dari sudut pandang Islam?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penulisan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan aparatur pajak terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *self assessment system* terhadap kepuasan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pelayanan aparatur pajak, penerapan *self assessment system* dan kepuasan wajib pajak dari sudut pandang Islam.

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat sebagai sarana pelatihan intelektual, mengembangkan wawasan berpikir yang dilandasi dengan konsep ilmiah dan meningkatkan pemahaman mengenai pengaruh pelayanan aparatur pajak dan penerapan *self assessment system* terhadap kepuasan wajib pajak serta tinjauannya dari sudut pandang Islam.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan informasi dan pertimbangan untuk mengambil kebijakan terutama berkaitan dengan pengaruh pelayanan aparatur pajak dan penerapan *self assessment system* terhadap kepuasan wajib pajak di masa yang akan datang.
3. Bagi kalangan akademik, penelitian ini tentunya bermanfaat sebagai kontribusi untuk memperkaya khasanah keilmuan pada umumnya dan pengembangan penelitian sejenis di masa yang akan datang.