

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan rakyatnya dengan melaksanakan pembangunan Nasional di segala bidang. Negara dalam melaksanakan pembangunan Nasional tersebut membutuhkan dana yang tidak sedikit, dimana kebutuhan dana pembangunan Nasional tersebut setiap tahun semakin meningkat seiring dengan peningkatan jumlah penduduk, kebutuhan Rakyat, dan Kebutuhan Pemerintahan. Salah satu sumber dana yang dibutuhkan untuk pembangunan Nasional bersumber dari penerimaan Pajak.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar - besarnya kemakmuran rakyat (Undang-undang Pasal 1 ayat (1) No.16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan).

Undang-undang perpajakan di Indonesia sekarang ini menganut system *selfassessment* yaitu system pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak yang terutang berdasarkan ketentuan perundang undangan.

Sejak diberlakukannya peraturan perpajakan yang baru tersebut, jumlah penerimaan pajak semakin meningkat. Pajak hanya memberikan kontribusi penerimaan hanya sekitar 30,1% terhadap total penerimaan dalam negeri pada tahun 1984-1985, namun pada tahun-tahun selanjutnya kontribusi pajak semakin meningkat, tercatat realisasi penerimaan pajak sampai dengan 31 oktober 2016 mencapai Rp 870,954 Triliun atau 64,27% dari target penerimaan pajak yang ditetapkan sesuai APBN-P 2016 sebesar Rp 1.355,203 Triliun. Angka ini lebih tinggi 13,30% dibandingkan periode yang sama di tahun 2015 yang mana total realisasi penerimaan pajak tercatat sebesar Rp 768,691 Triliun. Hal tersebut

mengakibatkan peranan dan pemahaman wajib pajak orang pribadi dan badan begitu penting untuk pembangunan Nasional yang sedang gencar diiklankan oleh Pemerintah.

Menurut Undang-undang No.16 Tahun 2009 Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan (KUP) Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan antara lain Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, Menghitung Pajak sesuai dengan tarif dan ketentuan yang berlaku, Kewajiban melakukan pemotongan/pemungutan Pajak, Kewajiban menyetor Pajak, Membayar Pajak – melalui kantor pos atau bank-bank yang ditunjuk oleh Dirjen Pajak dengan menggunakan Formulir Surat Setor Pajak (SSP), Kewajiban membuat pembukuaan/pencatatan, Melaporkan Pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan menggunakan Formulir Surat Pemberitahuan (SPT), Memberikan data dan informasi pada saat pemeriksaan terjadi.

Banyaknya wajib pajak yang kurang memahami sistem perpajakan dan sistem administrasi mengakibatkan wajib pajak sulit mengikuti prosedur yang sudah ada. Hal ini terjadi dikarenakan Wajib Pajak yang mengalami permasalahan sehubungan dengan kewajiban perpajakan akan menanyakan kepada petugas pajak, akan tetapi biasanya informasi dan pelayanan yang diberikan petugas pajak masih belum optimal.

Pentingnya Pelayanan petugas pajak di setiap perwakilan KPP terhadap wajib pajak orang pribadi dan badan merupakan salah satu strategi dalam rangka meningkatkan realisasi penerimaan pajak untuk pembangunan Nasional yang sedang gencar dicanangkan Pemerintah dan juga pentingnya Pelayanan petugas pajak di setiap perwakilan KPP terhadap wajib pajak orang pribadi dan badan dapat memberikan pemahaman atau jalan keluar untuk wajib pajak orang pribadi dan badan yang tidak paham tentang system pajak yang sedang diberlakukan. Wajib pajak tentunya akan menimbulkan kepuasan jika Pelayanan petugas disetiap perwalilan KPP cukup baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

Pelayanan petugas pajak seperti Prosedur Pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, kesopanan & keramahan petugas

pelayanan, serta kenyamanan lingkungan merupakan faktor - faktor penting yang di harapkan untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak pada zaman sekarang ini. Wajib Pajak yang paham dan puas dengan pelayanan petugas pajak akan menjalankan kewajibanya sebagaimana mestinya dan itu akan berdampak positif bagi kantor pajak serta akan meningkatkan pemasukan Negara.

Terkait dengan Pentingnya Pelayanan Petugas Pajak, Penulis tertarik untuk meneliti tentang hal Pelayan Petugas Pajak. Oleh karna itu penulis melakukan penelitian di KPP Pratama Bangkinang dengan judul : **“Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bangkinang.”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari permasalahan diatas dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut :

- a. “Apakah Pelayanan Petugas Pajak di KPP Pratama Bangkinang yang meliputi prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta kenyamanan lingkungan berpengaruh secara *simultan* terhadap Kepuasan Wajib Pajak?”
- b. “Apakah Pelayanan Petugas Pajak di KPP Pratama Bangkinang yang meliputi prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta kenyamanan lingkungan berpengaruh secara *parsial* terhadap Kepuasan Wajib Pajak?”

3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

- a. Tujuan Penelitian :
 - Untuk mengetahui Apakah Pelayanan Petugas Pajak di KPP Pratama Bangkinang yang meliputi prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta kenyamanan lingkungan berpengaruh secara *simultan* terhadap Kepuasan Wajib Pajak ?

- Untuk mengetahui Apakah Pelayanan Petugas Pajak di KPP Pratama Bangkinang yang meliputi prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta kenyamanan lingkungan berpengaruh secara *parsial* terhadap Kepuasan Wajib Pajak ?
- b. Manfaat Penelitian :
1. Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi dan bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan yang sudah ada di KPP Pratama Bangkinang.
 2. Dapat Mengetahui kualitas Pelayanan Petugas Pajak di KPP Pratama Bangkinang
 3. Memperoleh Pengetahuan tentang Konsep Pelayanan Petugas Pajak.
 4. Bisa dijadikan bahan referensi penelitian selanjutnya dengan kajian topik yang sama.

