

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi kepentingan masyarakat untuk kontribusi pajak terhadap pembangunan telah menyamai atau bahkan lebih besar dari sektor minyak dan gas sebagai sumber dana pembangunan. Saat ini Indonesia mulai memprioritaskan sektor pajak sebagai sumber pendanaan pembangunan diberbagai bidang.

Kantor pelayanan pajak mempunyai peran yang besar dan tidak dapat dielakkan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kantor pelayanan pajak merupakan ujung tombak penerimaan negara cukup baik.

Tugas administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada dibawah Kementerian 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 misi fiskal, adalah 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. Hal ini menempatkan perpajakan yang berdasarkan asas keadilan dan pemerataan khususnya pajak langsung sebagai salah satu sumber pendukung penerimaan negara yang sangat tepat dalam memecahkan masalah pembiayaan negara.

Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan “*tax reform*”, yaitu dengan melakukan reformasi terhadap Peraturan Perundang-undangan Perpajakan serta 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.

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 kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Namun dalam kenyataan selama ini, sebagian kebijakan pemerintah ternyata masih kurang dipahami dan belum dapat dilakukan sepenuhnya oleh masyarakat. Masih banyak wajib pajak yang kebingungan dalam pembayaran pajak yang terutang serta pengisian sarana pembayaran pajak.

Wajib Pajak sering dipusingkan dengan banyaknya formulir yang harus diisi dan membutuhkan informasi seputar kebijakan perpajakan. Media pelayanan sangat dibutuhkan agar proses pengurusan pajak dapat lebih efisien dan *customer oriented*, misalnya dengan penerapan sistem elektronik (*e-system*), seperti

*e-registr ation, e-filing, e-spt, dan e-payment*. Dengan sistem ini, diharapkan wajib pajak tidak perlu repot-repot harus datang ke kantor pajak karena urusan dapat diselesaikan melalui internet.

Dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengambil Judul : **“Analisis Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia.”**

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas , maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: “Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia?”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak melebar, maka masalah dalam dalam penelitian ini dibatasi pada pengukuran kepatuhan dilihat dari kepatuhan wajib pajak dalam ketepatan menyetorkan kembali SPT dan ketepatan membayar pajak terhutang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta gambaran terhadap pelaksanaan pelayanan perpajakan dalam mempraktekkan secara langsung ilmu dan teori yang dipelajari selama masa perkuliahaan.

2. Bagi Instansi

Sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia serta mengevaluasi khususnya dalam rangka pelayanan prima.

3. Bagi Penulis Selanjutnya

Sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak akademis terutama bagi mereka yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.