

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara besar yang mempunyai wilayah luas dan masyarakat beragam yang disatukan oleh Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Indonesia bercita-cita untuk melindungi segenap warga negara, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta dalam melaksanakan ketertiban dunia. Untuk mencapai cita-cita tersebut, pemerintah Indonesia melaksanakan pembangunan di segala bidang dan berupaya untuk mewujudkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan tersebut. Kemandirian yang dimaksud adalah memanfaatkan kemampuan dalam negeri melalui peningkatan penerimaan negara dari berbagai sektor dan tidak bergantung lagi pada pinjaman luar negeri. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit, dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat, salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak sebagai penerimaan negara. Pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan negara, diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun (Supadmi et al, 2008)

Negara Indonesia merupakan negara berkembang yang membutuhkan anggaran yang cukup besar setiap tahunnya untuk melaksanakan berbagai macam pembangunan. Semakin besarnya pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara menuntut peningkatan penerimaan negara yang berasal dari penerimaan pajak. Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu institusi pemerintah yang secara struktural berada di bawah departemen keuangan yang menjalankan tugas administrasi perpajakan, 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 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. Tujuan utamanya untuk peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap DJP yang antara lain pencapaian target penerimaan pajak, menunjang ke arah itu diperlukan dua pendukung kerja, yaitu pelayanan prima dan penegakan hukum yang terus dikembangkan dan ditingkatkan, salah satu upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak memberikan pelayanan yang baik, peningkatan kualitas dan kuantitas wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak salah satunya dengan melakukan reformasi terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang harus dilaksanakan dengan tepat dan benar oleh wajib pajak, pemotong/pemungut pajak, dan pegawai pajak/fiskus, serta terhadap sistem administrasi perpajakan. Selain itu, pemerintah juga memberikan kebijakan-kebijakan dibidang perpajakan yang bertujuan untuk memberikan stimulus agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Berbagai kebijakan yang diambil selain merevisi undang-undang, antara lain dengan perbaikan sistem pelayanan yang ada pada struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak melalui pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Perbaikan infrastruktur dan peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi prioritas dalam memberikan pelayanan yang baik. Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi pelayanan publik dituntut untuk dapat memperbaiki, melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan zaman yang terus terjadi, sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pajak untuk pembangunan negara dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Pemerintah juga melakukan pembaharuan yang menyangkut kebijakan perpajakan, administrasi perpajakan, dan undang-undang perpajakan yang saling berhubungan satu sama lain untuk mencapai target penerimaan pajak secara optimal. Negara juga memberi tanggung jawab kepada Direktorat

Jenderal Pajak untuk bertindak sebagai *law enforcement agent*, yaitu tindak penegakan hukum yang meliputi pemeriksaan, penyidikan, dan penagihan. Ini merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh Dirjen pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak selain setoran pembayaran pajak secara sukarela.

Pajak merupakan suatu pungutan yang dilakukan oleh pemerintah pusat, yang ditujukan kepada wajib pajak yang telah memenuhi kriteria tertentu. Pajak tidak lain salah satu contoh dari sebuah kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah yang tujuannya untuk kepentingan umum. Kepentingan umum dalam konteks yang menyangkut hajat hidup orang banyak tidak terkecuali lebih khususnya adalah keberlangsungan suatu negara. Hal ini disebabkan pajak merupakan salah satu penerimaan terbesar yang dapat diterima negara, dalam usahanya untuk membangun dan memajukan perekonomian negaranya. Oleh karena itu, pajak memegang peranan yang penting di dalam perkembangan perekonomian di suatu negara.

Efektivitas berasal dari kata efektif yang artinya sesuatu kemampuan untuk menghasilkan hasil yang spesifik atau mendesak kan pengaruh yang spesifik yang terukur. Efektifitas adalah kemampuan melakukan sesuatu yang tepat. Sasaran telah didefinisikan sebagai keadaan atau kondisi yang ingin dicapai oleh suatu apapun yang hendak melakukannya. Efektifitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasarannya. Jadi, sebenarnya sasaran merupakan objek yang utama mengevaluasi efektif atau tidak efektif suatu organisasi. Sasaran di sini diasumsikan mulai dari memperoleh sumber sampai kepada sasaran tujuan akhir yaitu interests. Pendekatan sasaran (*goal approach*) dalam pengukuran efektifitas memusatkan perhatian terhadap aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi dalam mencapai tingkatan output yang direncanakan.

Seluruh undang-undang perpajakan dalam lembaran negara dan ketentuan peraturan perpajakan dalam berita negara mengandung arti bahwa masyarakat (wajib pajak) harus sadar dan aktif untuk mencari tahu isi atau maksud dari ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tersebut.

Tanggung jawab atas pelaksanaan pajak, sebagai pencerminan kewajiban di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat (wajib pajak) sendiri.

Penerimaan pajak merupakan penerimaan yang paling aman dan handal, karena bersifat fleksibel, lebih mudah dipengaruhi dibandingkan dengan penerimaan bukan pajak. Mengingat sifatnya yang demikian itu maka pajak sebagai sumber utama penerimaan negara perlu terus ditingkatkan sehingga pembangunan nasional dapat dilaksanakan dengan kemampuan sendiri berdasarkan prinsip kemandirian. Adanya peningkatan penerimaan di sektor perpajakan tentu harus diikuti dengan adanya peningkatan kesadaran/kepatuhan masyarakat dibidang perpajakan dan harus pula ditunjang dengan iklim yang mendukung peningkatan peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dari penelitian ini penulis telah melakukan beberapa kegiatan dan pekerjaan dalam perusahaan atau organisasi dan juga telah menemukan ada banyak masalah yang menyangkut dengan keseharian pelayanan dalam perusahaan, masalah atau kendala disini dimaksud adalah dalam target perusahaan guna meningkatkan penerimaan pajak yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung, selama beberapa tahun berjalan ke belakang, efektivitas perusahaan telah menetapkan tiga tahun terakhir untuk target, realisasi serta presentase yang akan dicapai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung. Namun, tiga tahun berjalan tersebut hanya dua tahun yaitu tahun 2013 dan tahun 2014 dikatakan mengalami kenaikan dan peningkatan penerimaan pajak dan dikatakan dua tahun tersebut berjalan sesuai dengan target yang ada. Sedangkan untuk tahun 2015 tingkat realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, target sebesar 90,58% atau Rp. 735.670.314.094,- dari target yang ditetapkan sebesar Rp. 812.198.472.597,-. Dari masalah tersebut dapat disimpulkan bahwa kemungkinan besar terjadi disebabkan kurangnya efektivitas pajak dalam perusahaan sehingga dapat mempengaruhi penerimaan pajak pada perusahaan maupun masyarakat. Dengan demikian sebuah efektivitas pelayanan pajak dalam perusahaan sangat diperlukan guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dalam

masyarakat demi meningkatkan sebuah penerimaan pajak pada perusahaan itu sendiri.

Sehingga penulis mengangkat judul “Pengaruh Efektivitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung”.

1.2 Rumusan Masalah

Penulis akan mengangkat dan membatasi lingkup permasalahan sebagai berikut: “Apakah efektivitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap peningkatan pajak pada kantor pelayanan pajak pratama Bitung ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan ini diantaranya: “Untuk mengetahui pengaruh efektivitas pelayanan perpajakan terhadap peningkatan pajak pada kantor pelayanan pajak pratama bitung”.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penulisan ini diantaranya:

1. **Instansi/Perusahaan**, dapat dijadikan bahan evaluasi dan sebagai dasar untuk mencapai target perusahaan tujuannya untuk efektivitas dan peningkatan. Pelayanan yang efektif terhadap peningkatan penerimaan dari sektor pajak.
2. **Akademik**, dapat menambah perbendaharaan perpustakaan dan dapat menambah wawasan untuk melakukan penelitian.
3. **Pembaca**, untuk memberikan wawasan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi bahan evaluasi.
4. **Penulis**, dapat memberikan wawasan yang luas bagi penulis tentang efektivitas pelayanan perpajakan terhadap peningkatan penerimaan pajak pada kantor pelayanan pajak pratama bitung.