

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara dalam negeri yang banyak menyumbang untuk pembangunan negara. Kontribusi penerimaan dari sektor pajak menyumbang sekitar 70% dari total penerimaan Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) (REPUBLIKA Online, 16 Februari 2015). Pungutan pajak merupakan perwujudan atas kewajiban kepada Negara dalam partisipasi anggota masyarakat untuk memenuhi kepentingan pembangunan sesuai dengan pasal 23 ayat 2 UUD 1945. Dalam melaksanakan kewajibannya wajib pajak dapat menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk mempermudah pelaporan perpajakannya. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk didalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat (Irwansyah, 2013).

Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan 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. Sehingga dari definisi tersebut dapat disimpulkan jika pajak merupakan suatu bentuk kewajiban bagi wajib pajak.

Direktorat jenderal pajak menyediakan tempat bagi wajib pajak yang akan melaksanakan kewajiban pelaporan dengan menggunakan SPT ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada KPP dimana wajib pajak mendaftar. Dimana TPT merupakan tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi pada KPP dengan menggunakan SIP (Sistem Informasi Perpajakan)/SAPT (Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu) untuk mempermudah pelayanan perpajakan bagi wajib pajak.

Dari tahun ke tahun wajib pajak yang terdaftar semakin bertambah sehingga kantor pelayanan dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak dituntut untuk melakukan inovasi-inovasi agar wajib pajak yang terdaftar setiap tahun kepatuhannya menyampaikan SPT meningkat. Salah satu instansi yang menerapkan inovasi untuk meningkatkan kepatuhan menyampaikan SPT adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari. Inovasi tersebut adalah pajak *drive thru*, dengan terbitnya Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Nomor KEP-203/WPJ.12/KP.10/2014 tentang Operasionalisasi Pajak *drive thru*, pada tanggal 27 Agustus 2014 Pajak *drive thru* resmi dioperasikan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari.

Pada tahun 2014, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari yang memiliki Wajib Pajak terdaftar sebanyak 76.632 WP (kondisi per tgl. 1 januari 2014) mempunyai target kepatuhan formal Wajib Pajak sebesar 72,5% (pajakpasuruan.wordpress.com). Untuk mendukung tercapainya target tersebut, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosasi meluncurkan inovasi layanan pajak *drive thru*. Layanan tersebut merupakan pelengkap dari inovasi-inovasi sebelumnya seperti *SMS Center* (pengiriman informasi terbaru tentang perpajakan atau perubahan peraturan perpajakan kepada ±1500 WP Besar

melalui SMS) dan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) jarak jauh di Kecamatan Poncokusumo dan Kecamatan Ngantang yang lebih dulu diluncurkan.

Munculnya layanan *drive thru* pajak ini dilatarbelakangi untuk mengurangi jumlah antrian di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sehingga akan mempersingkat waktu yang diperlukan pada saat melapor, terutama pada hari-hari sibuk menjelang batas akhir pelaporan SPT Masa. Melalui layanan *drive thru* ini, melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) menjadi lebih efisien, praktis, dan mudah. Wajib Pajak tidak perlu memarkir mobil atau sepeda motornya dan tidak perlu mengambil tiket antrian di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Selain itu, Wajib Pajak yang akan lapor SPT melalui loket *drive thru* diharapkan telah mengisi SPT-nya dengan lengkap, benar, dan jelas sehingga penelitian lebih mudah dan sederhana.

Menurut kepala kantor wilayah (Kanwil) DJP Jawa Timur III, Budi Susanto, dalam sambutannya mengucapkan selamat kepada KPP Pratama Singosari yang telah menorehkan sejarah dengan pembentukan layanan pajak *drive thru* pertama kali dilingkungan DJP (www.pajak.co.id/content/news/kpp-pratama-singosari-sediakan-layanan-pajak-drive-thru). Diharapkan nantinya pelayanan pajak *drive thru* akan dimanfaatkan secara optimal oleh wajib pajak sehingga kepatuhan pelaporan SPT dapat meningkat dan akan berdampak pada peningkatan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Biasanya *drive thru* banyak dijumpai pada restoran *fast food* dan samsat *drive thru*. Dimana masing-masing mempunyai sifat yang berbeda. *Drive thru* restoran *fast food* hanya membeli makanan tanpa harus turun dari mobil, sedangkan samsat *drive thru* melayani layanan pengesahan STNK, pembayaran

PKB dan SWDKLLJ. Sedangkan layanan pajak *drive thru* hanya menerima pelaporan SPT Masa. Peneliti ingin meneliti efektivitas pelaporan SPT Masa melalui layanan *drive thru* pajak yang hanya untuk pelaporan SPT Masa saja tanpa melakukan pembayaran pajak ditempat tersebut.

Berkaitan dengan *drive thru* yang melayani dalam hal pajak ada beberapa penelitian yang dikumpulkan oleh peneliti. Penelitian yang ditulis oleh Anoraga (2014) meneliti mengenai bagaimana inovasi pelayanan *drive thru* pembayaran PBB di kabupaten Banyuwangi dan pendapatan PBB melalui program tersebut dengan hasil bahwa pelaksanaan inovasi *drive thru* dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan direspon positif oleh masyarakat, selain itu layanan program *drive thru* pajak bumi dan bangunan mampu mempengaruhi partisipasi masyarakat para wajib pajak yang berpengaruh terhadap besarnya pendapatan yang masuk ke pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Selanjutnya penelitian Pramana (2010) mendeskripsikan implementasi sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan *drive thru* dan menguji pengaruh implementasi layanan *drive thru* terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian menunjukkan variabel sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan *drive thru* di kantor bersama samsat malang kota yang paling berpengaruh signifikan adalah akses pajak karena lokasi layanan *drive thru* yang mudah dijangkau, sistem antrian layanan *drive thru* yang teratur, prosedur dan proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan *drive thru* yang mudah dan cepat serta tata letak layanan *drive thru* yang teratur membuat para wajib pajak tepat waktu dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Adalagi penelitian yang ditulis oleh Rahmawati (2014) yang meneliti efektivitas pemungutan pajak pada layanan Samsat *Drive thru* di KB Samsat Batu

Kota dan perbandingan penerimaan pendapatan sebelum dan sesudah adanya penerapan layanan Samsat *Drive thru* pada KB Samsat Batu Kota, dengan hasil pemungutan pajak melalui layanan *Drive thru* efektif selain itu terjadinya peningkatan penerimaan pendapatan sebesar 2% setelah adanya layanan Samsat *Drive thru* dapat dikatakan efektif karena telah dapat memutus rantai calo meskipun belum maksimal.

Dari penjelasan diatas maka peneliti ingin meneliti mengenai efektivitas pelayanan pelaporan SPT Masa dari adanya pelayanan pajak *drive thru*, mengingat penelitian sebelumnya *drive thru* diterapkan untuk pemungutan pajak daerah sedangkan *drive thru* pajak di KPP Pratama Singosari untuk pemungutan pajak pusat.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan oleh peneliti adalah bagaimana efektivitas pelayanan pelaporan SPT Masa melalui layanan pajak *drive thru*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas pelayanan pelaporan SPT Masa melalui layanan pajak *drive thru*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yaitu:

- a. Bagi wajib pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dibaca dan digunakan sebagai bahan tambahan informasi bagi para pihak yang membutuhkan terutama

kepada wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui layanan *drive thru*.

b. Bagi aparaturn pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu aparaturn pajak dalam peningkatan inovasi pelayanan yang akan diberikan kepada wajib pajak.

c. Bagi Peneliti

Menambah wawasan mengenai efektivitas pelayanan pelaporan melalui layanan pajak *drive thru*.