

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemiskinan dan kesenjangan sosial ekonomi disebuah negara yang kaya dengan sumber daya alam dan mayoritas penduduknya beragama Islam, seperti Indonesia, merupakan suatu keprihatinan. Jumlah penduduk miskin terus meningkat sejak krisis ekonomi tahun 1997 hingga sekarang. Pengabdian atau ketidakseriusan penanganan terhadap nasib dan masa depan puluhan juta kaum dhuafa yang tersebar di seluruh tanah air merupakan sikap yang berlawanan dengan semangat dan komitmen Islam terhadap persaudaraan dan keadilan sosial.¹

Kemiskinan adalah salah satu bentuk ketidaksejahteraan. Masyarakat yang sejahtera dan baik yang menjadi tujuan utama mendirikan negara. Menurut ajaran Islam, tidak akan terwujud kalau para anggotanya hidup dalam keadaan miskin. Oleh karena itu, kemiskinan harus dikurangi, kalau tidak atau belum dihapuskan sama sekali.²

Seseorang yang beruntung mendapatkan sejumlah harta pada hakekatnya hanya menerima titipan sebagai amanat untuk disalurkan sesuai kehendak pemiliknya, yaitu Allah SWT. Allah menjadikan harta benda sebagai alat dan sarana kehidupan untuk seluruh manusia sehingga penggunaannya harus

¹ Departemen Agama R.I, *Pola Pembinaan Badan Amil Zakat*, (Jakarta: Direktorat Pengembangan Zakat dan Wakaf, 2005), hal. 1

² H. Muhammad Daud Ali, *Lembaga-lembaga Islam Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1995), hal. 278.

diarahkan kepada kepentingan bersama dan karena itu Allah melarang memberikan harta benda kepada orang-orang yang diduga keras akan menyia-nyiakannya (walaupun harta tersebut atas namanya)³, seperti dalam Firman Allah SWT, Q.S An-Nisa<[4]: 5

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَمًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا وَاكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا ﴿٥﴾

Artinya:

“Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalunya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik”⁴

Atas dasar inilah Allah SWT menetapkan bagian-bagian tertentu dari harta benda untuk kepentingan bersama (masyarakat). Dalam segala bidang termasuk bidang material manusia yang tidak dapat hidup sendirian. Islam juga mengatur hak dan kewajiban umat manusia yang dapat menjamin kebahagiaan semua pihak, seperti: memperbolehkan penguasa untuk menetapkan peraturan-peraturan yang dapat menunjang terciptanya keseimbangan antar kelompok-kelompok masyarakat.⁵

³ Munawir Sjadzali, dkk, *Zakat dan Pajak*, (Jakarta: Bina Rena Pariwara, 1992), Cet. Ke-3, h.58.

⁴Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Bandung: CV. Penerbit Diponegoro, 2008), h. 77.

⁵ *Ibid.* h. 61

Sebagaimana Firman Allah di dalam Al-Qur'an surah An-Nisa<[4] 59:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Artinya:

*“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”*⁶

Menurut Ahmad Musthafa Al-Maraghi yang dimaksud ulil amri dalam ayat di atas adalah para ulama, hakim, panglima perang dan seluruh pemimpin yang menjadi tempat kembali manusia dalam kebutuhan dan maslahat umum.⁷ Dengan demikian bahwa ulil amri itu salah satunya adalah pemerintah sebagai pemimpin negara, yang membuat peraturan pemerintahan yang harus dilaksanakan dan ditaati oleh masyarakatnya.

Salah satu diantara peraturan pemerintah yang harus dilaksanakan oleh masyarakat adalah membayar pajak. Pajak merupakan salah satu kebijakan

⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemahan Al-Qur'an, Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an, 1978), h. 128.

⁷ Ahmad Musthafa Al-Maraghi, *Terjemah Tafsir Al-Maraghi*, (Semarang: CV. Thoha Putra, 1993), Jilid.V Cet. I. h. 19.

pemerintah dalam meningkatkan perkembangan ekonomi dalam rangka pelaksanaan pembangunan nasional.

Penghasilan negara adalah berasal dari rakyatnya melalui pungutan pajak, dan/ atau dari hasil kekayaan alam yang ada di dalam negara itu. Dua sumber itu merupakan sumber terpenting yang memberikan penghasilan kepada negara. Penghasilan itu untuk membiayai kepentingan umum yang akhirnya juga mencakup kepentingan pribadi individu seperti kesehatan rakyat, pendidikan, kesejahteraan, dan sebagainya. Jadi, di mana ada kepentingan masyarakat, di sana timbul pungutan pajak sehingga pajak adalah senyawa dengan kepentingan umum.

Sebagaimana diketahui, dewasa ini kita telah mempunyai beberapa undang-undang perpajakan yang baru, yaitu Undang-Undang No. 16 Tahun 2000 tentang ketentuan umum dan tatacara perpajakan, Undang-Undang No. 17 Tahun 2000 tentang pajak penghasilan (PPh), Undang-Undang No. 18 Tahun 2000 tentang pajak pertambahan nilai (PPN), barang dan jasa dan Pajak penjualan atas Barang Mewah (PPn.BM), Undang-Undang No. 13 Tahun 1985 tentang Bea Materai.⁸

Berdasarkan undang-undang tersebut diatas, prosedur pemungutan pajak dilakukan dengan memberikan kepercayaan yang lebih besar kepada anggota masyarakat atau wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya yang dikenal dengan sistem *self assessment*.

⁸ Muyassarotussolichah, S.Ag., S.H., M.Hum, *Hukum Pajak*, (Yogyakarta: Teras, 2008), cet. I, h. 2-3

Ketentuan tentang sistem *self assessment* ini ada dalam Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 9 Tahun 1994 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang berbunyi sebagai berikut: “anggota masyarakat Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk dapat melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (*self assessment*), sehingga melalui sistem ini administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan rapi, terkendali, sederhana dan mudah untuk dipahami oleh anggota masyarakat Wajib Pajak”.⁹

Sistem pemungutan pajak tersebut mempunyai arti bahwa penentuan penetapan besarnya pajak yang terutang dipercayakan kepada Wajib Pajak sendiri dan melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam perundang-undangan perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai (selanjutnya dalam skripsi ini akan disebut KPP Pratama Barabai) merupakan salah satu kantor perpajakan yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi wajib pajak maupun tidak, dan wilayah kerjanya tidak hanya di satu kabupaten melainkan tiga kabupaten sekaligus, yaitu: kabupaten Hulu Sungai Tengah, kabupaten Hulu Sungai Selatan dan kabupaten Tapin. Dan ketiga kabupaten tersebut merupakan daerah yang memiliki potensi pembayaran pajak yang besar. Berdasarkan dengan hal ini Penulis menjadi tertarik untuk mengetahui

⁹ Herman Purnawan, *Undang-undang Perpajakan 2000*, (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 5

bagaimana kinerja dari KPP Pratama Barabai menurut persepsi masyarakat yang menjadi Wajib Pajak di KPP Pratama Barabai.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis ingin meneliti lebih mendalam mengenai permasalahan tersebut yang dituangkan dalam karya tulis ilmiah dengan berjudul: **“Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Barabai”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja KPP Pratama di Barabai?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja KPP Pratama di Barabai?

C. Tujuan Penelitian

Selaras dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja KPP Pratama di Barabai.
2. Untuk mengetahui Apa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja KPP Pratama di Barabai.

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat berguna untuk:

1. Menambah pengetahuan dan wawasan Penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya yang ingin mengetahui karya ilmiah ini secara mendalam.
2. Bahan informasi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya dari sudut pandang yang berbeda.

3. Sebagai sumbangan pemikiran dalam mengisi khazanah ilmu pengetahuan pengembangan dan penalaran pengetahuan bagi perpustakaan fakultas Syariah dan Ekonomi Islam khususnya dan perpustakaan IAIN Antasari pada umumnya dalam bentuk karya tulis ilmiah.

E. Definisi Operasional

1. Persepsi adalah tanggapan, pendapat, pandangan atau proses pengamatan tentang suatu objek dengan menggunakan panca inderanya.¹⁰ Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendapat yang dikemukakan oleh masyarakat yang terpilih sebagai responden berkenaan dengan persepsi masyarakat terhadap kinerja KPP Pratama di Barabai.
2. Masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama.¹¹ Masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi Wajib Pajak di KPP Pratama Barabai.
3. Kinerja adalah prestasi yang dicapai, kemampuan kerja.¹² Kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan kerja yang dicapai oleh KPP Pratama Barabai.
4. Direktorat Jenderal Pajak adalah sebuah Direktorat Jenderal di bawah Kementerian Keuangan Indonesia yang mempunyai tugas merumuskan

¹⁰ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), cet. Ke-3, h. 667.

¹¹ *Ibid.*, h. 721.

¹² *Ibid.*, h.503.

serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan.¹³

5. Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun tidak.¹⁴

F. Kajian Pustaka

Untuk mengetahui dimana porsi yang Penulis teliti, maka penulis memerlukan adanya tinjauan kepustakaan sehingga Penulis mengetahui dimana posisi penelitian yang akan diteliti. Penelitian terhadap pajak ini masih asing di kampus IAIN Antasari Banjarmasin. Penulis hanya menemukan dua peneliti yang mengangkat masalah pajak, yaitu:

Penelitian dari Raudatul Munawarah (NIM 0701150013) yang berjudul “Penerapan Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2003 tentang Pajak Restoran pada Usaha Warung Makan di Kecamatan Kandangan (perspektif Ekonomi Islam)”. Dalam penelitian ini Peneliti mengangkat fenomena yang terjadi di beberapa kota besar di Indonesia yang melakukan penerapan pajak restoran sebesar 10% pada usaha warung tegal (warteg).

Penelitian dari Akhmad Hery Iswanto (NIM 0601157335) yang berjudul “Kontribusi Pajak Parkir terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Banjarmasin

¹³DirektoratJenderalPajakhttp://id.wikipedia.org/wiki/Direktorat_Jenderal_Pajak_Kementerian_Keuangan_Indonesia. Rabu, 15 Januari 2014. 10.28.

¹⁴ Direktorat Jenderal Pajak <http://www.pajak.go.id/direktori-kpp/page/21>, rabu, 15 Januari 2014, 10.30

(perspektif Ekonomi Islam)”. Dari hasil penelitian ini peneliti ingin mengetahui realisasi penerimaan pajak parkir dan retribusi parkir terhadap penataan asli kota Banjarmasin.

Peneliti menemukan di kampus UNLAM Fekon yang mengangkat masalah pajak yaitu yang dilakukan oleh juwita (CIA108082) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kec. Banjarmasin Selatan”. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui peranan wajib pajak dan penerima pajak dalam penerimaan PBB.

Dapat disimpulkan bahwa sudah ada penelitian tentang pajak. Namun terdapat perbedaan dengan permasalahan yang ingin Penulis teliti dengan penelitian terdahulu di atas, dimana dalam penelitian ini penulis memfokuskan kepada bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja KPP Pratama Barabai. Dengan demikian dari segi isi, konsep dan fokus, penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya seperti di atas.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi yang dilakukan ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Pada bab satu dijelaskan tentang latar belakang masalah dari penelitian, yang kemudian ditarik secara eksplisit dalam perumusan masalah. Sebagai acuan dari keseluruhan penelitian ini akan ditegaskan dengan tujuan penelitian secara final agar lebih jelas dan terarah serta manfaat dari penelitian itu sendiri baik secara teoritik maupun praktis.

Dalam bab dua berisi landasan teori mengenai pengertian persepsi, konsep pelayanan dan sosialisasi dan ketetapan perpajakan.

Pada bab tiga metode penelitian, dimana penulis menguraikan tentang bagaimana penelitian ini akan dilakukan meliputi jenis dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data serta tahapan penelitian.

Selanjutnya pada bab empat penulis menyajikan laporan hasil penelitian yang dilakukan dengan metode penelitian kualitatif pada bab tiga, meliputi gambaran umum lokasi penelitian pada kantor KPP Pratama Barabai, identitas responden, analisis deskripsi variable penelitian.

Bab kelima adalah bab terakhir sebagai penutup. Dalam bab ini terbagi dua sub bab. Sub bab pertama berisi simpulan dari semua pembahasan yang telah diuraikan. Selanjutnya sub bab kedua dikemukakan beberapa saran-saran yang dianggap perlu.