

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu tujuan pemerintah Negara Indonesia yang terutang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan bagi seluruh bangsa Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintah yang baik dan melaksanakan pembangunan di segala bidang, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan negara adalah pajak. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menyebutkan Bahwa:

“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”.

Salah satu fungsi pajak adalah fungsi penerimaan (budgetair). Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo, 2011). Kontribusi pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tiap tahun semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa peranan pajak semakin besar dalam APBN. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Proporsi penerimaan pajak terhadap APBN dalam 5 tahun sejak 2012 hingga 2016 dapat dilihat pada Tabel 1.1 Berikut ini.

**Tabel 1.1****Proporsi Penerimaan Pajak Terhadap APBN Tahun 2012-2016**

No	Tahun	Jumlah (dalam triliun)		Persentase(%)
	Anggaran	Pajak	APBN	Pajak : APBN
1	2016	1.360,2	1.822,5	3,9 %
2	2015	1.294,3	1.761,6	29,9 %
3	2014	985,1	1.550,6	6,5 %
4	2013	921,4	1.438,9	9,9 %
5	2012	835,8	1.338,1	12,2 %

Sumber:([www.anggaran.depkeu.go.id](http://www.anggaran.depkeu.go.id))

Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan atas Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur oleh Undang-Undang. Widia (2009) mengemukakan bahwa pemungutan pajak di Indonesia merupakan suatu kesepakatan antara pemerintah dan rakyat yang diwakili oleh Dewan Perwakilan Rakyat. Hal ini sekaligus menjadi landasan hukum bagi peraturan-peraturan di bidang perpajakan untuk melakukan pemungutan pajak di Indonesia. Selain itu, pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan Bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Sistem self assessment adalah suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem ini, diharapkan ada dalam diri Wajib Pajak yaitu tingkat pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan. Salah satu kewajiban wajib pajak adalah mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), NPWP merupakan nomor yang di berikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang berguna sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 16 Tahun 2009 sebagaimana telah beberapa kali diubah tentang Nomor Pokok

Wajib Pajak (NPWP) pasal 2 menyebutkan bahwa: “Setiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor direktorat jenderal pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya di berikan NPWP”. (Mardiasmo,2006:7)

Ekawati (2008) berpendapat bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), penghitungan pajak, penyetoran pajak (pembayaran), dan pelaporan atas pajaknya. Semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut. Pemahaman tentang peraturan perpajakan akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hardiningsih (2011) menyebutkan bahwa wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) yang menemukan bahwa pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Fuadi (2013) menyebutkan bahwa pelayanan pada sector perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Supadmi (2009) berpendapat bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan yang diberikan oleh aparat pajak diduga sebagai factor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (1988), yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuadi (2013) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Jawa Timur.

Kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman kepada wajib pajak (Zulaikha, 2013)

Kewajiban membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan menjadi patuh. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh (Winerungan, 2013).

Pengenaan sanksi dalam perpajakan yang diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan-tindakan illegal yang dilakukan oleh wajib pajak. Diharapkan sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Sapriadi, 2013).

Salah satu wajib pajak yang diminta untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang adalah wajib pajak orang pribadi. Orang Pribadi sebagai subjek pajak pribadi yang menurun ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak, seharusnya dapat mengelola usaha individualnya dengan baik dibandingkan usaha organisasi. Dengan struktur yang ada, orang pribadi dapat mengatur seluruh pengeluaran dalam kegiatan usahanya agar memperoleh keuntungan yang diinginkan termasuk dalam mengatur kewajibannya (Saputra, 2015). Fakta yang terjadi, kewenangan yang diberikan tidak sepenuhnya dijalankan oleh wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, justru membuat wajib pajak orang pribadi menjadi lebih mudah untuk menyelewengkan kewajibannya (Rahayu, 2015).

Wajib pajak dikatakan patuh apabila wajib pajak tersebut dapat memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan. Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan karena merupakan suatu tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh semua wajib pajak. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mutoa, 2014).

Pada tahun 2015, tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia sebagai wajib pajak masih rendah. Fakta tersebut dibuktikan berdasarkan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT tahunan pajak orang pribadi hanya 9,92 jutandari

jumlah angkatan kerja masyarakat sebesar 110 juta orang. Dengan demikian tercatat tingkat rasio wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT tahunan sebesar 9,8% yang dapat diartikan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia untuk menyampaikan SPT masih rendah (Ariyanti, 2015).

Penelitian yang dilakukan (Winerungan, 2013) menunjukkan secara simultan pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung. Dan dalam penelitian (Jotopurnomo & Mangoting, 2013) menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya.

Penelitian ini replica dari penelitian yang dilakukan oleh (Winerungan, 2013). Perbedaan dari penelitian sebelumnya adalah waktu penelitian, tempat penelitian, dan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas masalah tentang: “Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Cakung Dua”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut.

“Bagaimana pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan saksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cakung Dua”.

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka pertanyaan-pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemanfaatan NPWP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah.

1. untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah.

##### **1. Bagi Peneliti**

Untuk menambah pengetahuan mengenai pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

##### **2. Bagi Pembaca**

Penelitian ini dapat memberikan wawasan pembaca mengenai pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.