

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembiayaan pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional saat ini bersumber dari penerimaan negara, diantaranya bersumber dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Penerimaan pajak adalah kewajiban finansial atau retribusi yang dikenakan terhadap wajib pajak orang pribadi atau badan oleh Negara atau Institusi yang fungsinya setara dengan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran publik untuk keperluan negara bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat, seperti membangun infrastruktur yang lebih baik, membiayai keperluan pengamanan dan pertahanan Negara, menyediakan pelayanan kesehatan yang lebih memadai, subsidi seperti BBM, listrik dan pupuk. Secara tidak langsung penerimaan ini akan meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah semua jenis pajak yang lembaga pemungutnya adalah pemerintah pusat sehingga nanti dana pajak yang dipungut akan masuk ke kas Negara. Pajak pusat antara lain terdiri dari pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPn-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah. Pajak daerah diantaranya adalah pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak hotel dan restoran, pajak reklame, pajak hiburan, pajak bahan bakar, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB). Penerimaan-penerimaan ini tidak langsung mendapatkan imbalan atau manfaat yang nantinya digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Penerimaan negara lainnya adalah penerimaan bukan pajak. Penerimaan-penerimaan yang termasuk dalam penerimaan bukan pajak adalah retribusi, keuntungan perusahaan negara,

denda dan sita, pencetakan uang, pinjaman dari negara lain, sumbangan, hadiah, hibah, penyelenggaraan undian berhadiah, penerimaan pemerintah pusat, dan penerimaan pemerintah daerah.

Agar proses pembangunan dan pembiayaan pengeluaran negara dapat dilakukan dengan lancar dan berkesinambungan diperlukan hubungan yang seimbang antara anggaran pendapatan dan belanja negara secara dinamis dan proporsional. Berdasarkan data dari BPS mengenai realisasi penerimaan negara tahun 2007-2016, total penerimaan APBN dari sektor pajak memegang peranan yang dominan dibanding sumberpenerimaan bukan pajak. Hal ini dapat dilihat sumber penerimaan negara yang paling banyak dan paling berperan adalah penerimaan dari pajak. Dapat dikatakan pajak masih menjadi penopang terbesar dalam pembiayaan urusan negara. Hampir 70% semua pembiayaan Negara berasal dari pajak.

Penerimaan pajak saat menjadi perhatian yang utama, banyak upaya yang telah dilakukan pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan penerimaan Negara seperti meningkatkan jumlah wajib pajak aktif, memperluas objek yang dikenakan pajak, meningkatkan tarif pajak tertentu, meningkatkan pengawasan dan pemeriksaan terhadap wajib pajak, dan lain-lain. Tingkat kepatuhan perpajakan masih tergolong rendah yang ditunjukkan dengan masih sedikitnya jumlah wajib pajak yang terdaftar dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) melaporkan SPT.

Adapun menurut Dedi Rudaedi sebagai Ditjen Pajak kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih minim, padahal negara telah memberikan berbagai fasilitas seperti subsidi yang terus menekankan APBN. Sedangkan menurut Djatnika (2012) sebagai Kepala Ditjen Pajak Jawa Barat, rendahnya kewajiban membayar pajak ditunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya dana pajak untuk pembangunan Negara.

Menurut Siregar, Saryadi & Listyorini (2012: 2) "Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (tax compliance)." Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap/ perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban

perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan.”

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya sosialisasi pajak dan persepsi terhadap petugas pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan tingkat kesadaran membayar pajak yang masih rendah. Dari total penduduk Indonesia yang mencapai 220 juta lebih, diperkirakan hanya 14 juta penduduk yang menjadi wajib pajak. Dari 14 juta penduduk ini pun 70 persen diantaranya merupakan wajib pajak badan bukan perseorangan, (www.tempo.co).

Di Indonesia, tingkat kepatuhan masyarakat masih banyak Wajib Pajak yang belumpatuh dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Kepatuhan Wajib Pajaknya tergolong rendah. Direktorat Jendral Pajak mencatat dari 60 juta masyarakat yang harus membayar wajib pajak pribadi, baru 25 juta yang telah membayar atau sekitar 41,6 persen.

Kepatuhan merupakan pemicu keadaan motivasional yang kuat pada individu-individu dan kepatuhan menjadi elemen dasar yang penting bagi pembentukan kehidupan sosial yang tertib dan teratur. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, penyelundupan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas Negara.

Kendala kepatuhan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor internal institusi pajak, meliputi regulasi perpajakan yang mungkin masih dianggap rumit, belum sederhana dalam dukungan teknologi informasi bagi pelayanan Wajib Pajak serta profesionalisme sumber daya manusia (SDM). Faktor eksternal bisa berasal dari Wajib Pajak maupun lingkungannya yang tidak baik sehingga Wajib Pajak tidak patuh. (Dirjen Pajak, Mochamad Tjiptardjo, 2009). Adapun masalah lain yaitu, masyarakat yang sudah menjadi Wajib Pajak,

masih ada yang tidak patuh dalam penyampaian laporan SPT, hal ini disebabkan karena Wajib Pajak merasa masih kurang paham dalam pengisian SPT.

Peranan aparat pemungut pajak (fiskus) menjadi ujung tombak dalam mencapai target penerimaan pajak, berbagai aspek harus diperhatikan oleh pemerintahan diantaranya penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, sistem perpajakan, dan kebijakan perpajakan. Menurut Sinambela (2011:5) definisi pelayanan adalah “Kegiatan atau aturan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah “Suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.” Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus/ layanan pajak dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Sedangkan layanan pajak menurut Widodo (2010:150) adalah “Adanya upaya untuk memberikan kemudahan dan selalu berlaku adil dalam administrasi perpajakan.”

Kualitas pelayanan pajak atau fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Perilaku pelayanan fiskus dalam melayani masyarakat besar kecilnya berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Data mengenai rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2015 dan 2016 di enam wilayah Kantor Pelayanan Pajak di Kota Lampung, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT belum pernah mencapai target yang diharapkan untuk masing-masing wilayah Kantor Pelayanan Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi perilaku ketidak patuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu hal yang tidak terpisahkan dalam upaya peningkatan jumlah Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan

suatu bentuk upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan Wajib Pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio ataupun televisi. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah, menjadi salah satu penghambat minimnya kepatuhan wajib pajak membayar pajak.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN DI KPP PRATAMA METRO LAMPUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dapat penulis ambil sebagai pembahasan adalah :

- a. Bagaimana gambaran sosialisasi wajib pajak orang pribadi usahawan di wilayah KPP Pratama Metro Lampung ?
- b. Bagaimana gambaran pelayanan fiskus wajib pajak orang pribadi usahawan di wilayah KPP Pratama Metro Lampung ?
- c. Bagaimana gambaran kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan di wilayah KPP Pratama Metro Lampung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis gambaran sosialisasi wajib pajak orang pribadi usahawan di wilayah KPP Pratama Metro Lampung.
- b. Menganalisis gambaran pelayanan fiskus wajib pajak orang pribadi usahawan di wilayah KPP Pratama Metro Lampung.
- c. Menganalisis gambaran kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan di wilayah KPP Pratama Metro Lampung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan juga dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.