

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah klasik yang sering dihadapi negara berkembang pada sistem perpajakan adalah kepatuhan pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu kunci untuk menjamin keberhasilan pemerintah dalam menghimpun penerimaan pajak agar dapat digunakan untuk menopang pembiayaan pembangunan.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Setiaji (2008:4) menyebutkan bahwa reformasi perpajakan adalah perubahan dasar di segala aspek perpajakan yang memiliki tiga tujuan utama, yaitu tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan, produktivitas aparat perpajakan dan kepatuhan sukarela yang tinggi. Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftarkan, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Self Assessment System ternyata pada praktiknya sulit berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan disalahgunakan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya yang dengan sengaja tidak patuh, Kewajiban Wajib Pajak yang masih rendah atau kombinasi keduanya, sehingga membuat Wajib Pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak.

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Suardika (dikutip dari Muliari dan Setiawan, 2010), masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara. Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menemukan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik, maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat.

Tingkat kepatuhan masyarakat Wajib Pajak di Indonesia dalam membayar pajak sesuai dengan aturan pada umumnya masih rendah, hal ini ditunjukkan dengan masih sedikitnya Wajib Pajak dan dari Wajib Pajak yang terdaftar hanya sebagian yang melaporkan kewajiban pajaknya. Menurut Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, hingga tahun 2015 Wajib Pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencapai 30.044.103 Wajib Pajak. yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WP Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, dan 22.332.086 WP OP Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai WP (Direktorat Jenderal Pajak (DJP), 2016)

Menurut Gardina (2006:12) adapun kriteria yang dapat digolongkan sebagai Wajib Pajak patuh adalah 1) Wajib Pajak tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam dua tahun terakhir, 2) Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan SPT masa untuk Pajak Penghasilan dan Pajak Pertambahan Nilai dalam tahun terakhir, 3) Wajib Pajak tidak mempunyai

tunggakan pajak kecuali mendapat izin untuk diangsur pembayarannya, namun tidak termasuk surat tagihan pajak (STP) untuk dua tahun terakhir, 4) Wajib Pajak tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir, dan 5) Pendapat yang diberikan auditor apabila laporan keuangan wajib pajak diaudit adalah wajar tanpa pengecualian, atau wajar dengan pengecualian. Selain itu, Wajib Pajak juga harus memenuhi kriteria tambahan, yaitu menyelenggarakan pembukuan yang sesuai dengan perpajakan (pasal 28 KUP) dan koreksi fiskalnya tidak boleh lebih dari 10% apabila wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan dalam jangka waktu dua tahun terakhir.

Kemudahan-kemudahan dalam mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak melalui *e-Registration*, kemudahan-kemudahan dalam menyampaikan SPT Tahunan bagi WP OP melalui *e-Filing*, dan kemudahan-kemudahan dalam membayar pajak melalui *e-Billing*, serta sosialisasi yang sangat gencar dilakukan oleh unit-unit KPP, dan unit-unit Bidang Pelayanan, Penyuluhan Dan Hubungan Masyarakat (P2Humas) Kantor Wilayah (Kanwil-Kanwil), serta oleh Direktorat P2Humas Kantor Pusat DJP baik melalui sosialisasi tatap muka langsung melalui berbagai *workshop*, seminar, olahraga bersama, *Car Free Day* dan banyak kegiatan *outdoor* lainnya, maupun sosialisasi tanpa tatap muka langsung melalui situs www.pajak.go.id, media elektronik televisi dan radio, media cetak koran, buku-buku pelajaran sekolah dan booklet-booklet, serta melalui *media online* dan media sosial (medsos), ternyata belum dapat menggugah kesadaran belasan juta Wajib Pajak dan lebih banyak puluhan juta lagi Orang Pribadi pekerja dan penerima penghasilan untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak dan melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar (DJP, 2016).

Selain itu, dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dilakukan melalui tindakan penegakan hukum. Salah satu bentuk badan penegakan hukum tersebut adalah dengan dilakukannya pemeriksaan pajak (*tax audit*). Badan ini dirasa hasilnya kurang menggembirakan atau mungkin belum nampak hasil kerja mereka. Dengan kasat mata dapat dibuktikan betapa banyak Wajib Pajak yang menghindari pajak termasuk penggelapan pajak, khususnya pengusaha besar dan

sebagian pengusaha masih banyak yang luput dari pengenaan pajak, tidak mempunyai NPWP dan tidak mengisi SPT (Siregar dalam Dharmaputra, 2008:2).

Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006).

Pelayanan Fiskus, Kesadaran, Sanksi Perpajakan dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Dalam penelitian ini faktor yang digunakan untuk memprediksi kepatuhan Wajib Pajak adalah pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. “Apakah pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?”
2. “Apakah kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?”
3. “Apakah Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh positif pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Untuk mengetahui pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi aparaturnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi.
2. Bagi Penulis
Penulis dapat mengetahui secara langsung mengenai kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini merupakan pengetahuan tambahan bagi penulis teori yang dipelajari di bangku kuliah.
3. Bagi Pihak Lain
Hasil penelitian di diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi ataupun sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini akan menguraikan penjelasan atas teori-teori pendukung berkaitan dengan topik penelitian serta hipotesis penelitian dan penelitian sebelumnya.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai jenis penelitian, waktu penelitian, tempat penelitian, subyek dan obyek penelitian, data penelitian, teknik

pengumpulan data, pengukuran variabel, populasi dan sampel, serta teknik dan analisis data.

Bab IV : Analisis Data dan Hasil Penelitian

Bab ini berisi pembahasan mengenai hasil pengolahan data, analisis, dan interpretasi hasil analisis dalam menjawab hipotesis penelitian.

Bab V : Simpulan

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian, saran, keterbatasan penelitian, dan pengembangan penelitian yang berikutnya.