

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap negara berusaha untuk meningkatkan pembangunan infrastruktur dan memakmurkan kesejahteraan masyarakatnya. Untuk membiayai berbagai keperluan pembangunan tersebut, Negara membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana untuk membiayai pengeluaran pembangunan negara seperti pembangunan fasilitas-fasilitas umum berupa jembatan, terminal, dana untuk keamanan dan fasilitas di bidang kesehatan tersebut sebagian besar bersumber dari sektor pajak.

Dalam Djazoeli Sadhani, Jujun S. Suriasumantri, Santosa Muwarni (2003); mengemukakan bahwa pajak merupakan peralihan dari sektor swasta ke sektor publik berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan (*tegenprestatie*) yang secara langsung dapat ditunjukkan, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan yang digunakan sebagai alat pendorong, penghambat, atau pencegah untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan Negara.

Pajak bagi Negara Indonesia berfungsi sebagai alat penerimaan Negara (*budgeter*) dan berfungsi sebagai pengatur (*regulatory*). Fungsi *budgeter* yaitu memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam kas Negara. Sedangkan fungsi *regulatory* berarti bahwa pajak sebagai alat bagi pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu baik dalam bidang ekonomi, moneter, sosial, kultural maupun dalam bidang politik.

Dari pengertian tersebut, fungsi *budgeter* pajak berarti pajak dijadikan sebagai alat pemerintah untuk menghimpun dana dari masyarakat untuk berbagai kepentingan pembiayaan Negara. Sedangkan fungsi *regulatory* pajak berarti pajak dijadikan sebagai alat pemerintah untuk mengatur tercapainya keseimbangan perekonomian dan politik suatu Negara.

Fungsi pajak sebagai *budgeter* inilah yang akhirnya menempatkan pajak sebagai andalan pemerintah untuk menghasilkan penerimaan yang setinggi-tingginya dari sektor pajak. Pajak menjadi prioritas penting untuk dijadikan sumber penerimaan Negara. Dengan adanya pajak, pemerintah dapat menyediakan berbagai prasarana ekonomi berupa jalan, jembatan, pelabuhan, air listrik, fasilitas kesehatan fasilitas pendidikan, fasilitas keamanan, dan berbagai kepentingan umum lainnya yang ditujukan untuk kesejahteraan rakyat.

Untuk meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak tersebut, pemerintah membuat suatu kebijakan yang disebut *self assesment system*. Dalam Gunawan Setiyaji dan Hidayat Amir (2005), adanya kebijakan perubahan reformasi administrasi perpajakan menjadi *self assessment system* ini pemerintah bertujuan untuk membangun sistem perpajakan yang lebih baik. Reformasi perpajakan ini diharapkan dapat memenuhi tiga tujuan utama, yaitu :

- a Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi
- b Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
- c Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi

Untuk keberhasilan pencapaian tujuan di atas, DJP telah menyusun sejumlah strategi, antara lain :

- a Meningkatkan kepatuhan
- b Menangkal ketidakpatuhan
- c Meningkatkan citra
- d Mengembangkan administrasi modern
- e Meningkatkan produktivitas aparat

Sistem *self assesment* mulai dipraktekan semenjak tahun 1984 di mana pemerintah memberikan kebebasan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak terutangya sendiri. Dalam sistem *self assesment* Wajib Pajak harus aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan melunasi pajak terutang tepat pada waktunya.

Menurut Devano (2006) dalam Ni Luh Supadmi (2009), wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Melalui sistem ini diharapkan Wajib Pajak akan jujur dan patuh dalam membayar kewajiban pajaknya. Dengan adanya sistem ini pula pajak yang pada awalnya menjadi tanggung jawab pemerintah, kini beralih menjadi tanggung jawab Wajib Pajak sendiri.

Dalam Tarjo & Indra Kusumawati (2006), keuntungan sistem *self assesment* ini adalah Wajib Pajak diberi kepercayaan oleh pemerintah (*Fiskus*)

untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Kelemahan sistem *self assesment* yang memberikan kepercayaan pada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak terutang, dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan disalahgunakan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya Wajib Pajak yang dengan sengaja tidak patuh, kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah atau kombinasi keduanya, sehingga membuat Wajib Pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak.

Menurut Darmayanti (2004) dalam Elia Mustikasari (2007), penerapan *self assesment* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk. Kepatuhan wajib pajak secara sukarela inilah yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan penerimaan Negara terutama dari sektor pajak.

Namun sayangnya, tingkat kepatuhan di Indonesia masih rendah. Dalam Kartawan dan Dedi Kusmayadi (2002), Leon Yudkin dalam Moh. Zain (1998) mengatakan bahwa wajib pajak selalu berusaha untuk membayar pajak yang terutang sekecil mungkin, sepanjang hal ini dimungkinkan oleh ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Isu-isu ketidakpatuhan dan hal-hal yang menyebabkan kepatuhan serta upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu agenda penting bagi Pemerintah Indonesia.

Harapan pemerintah untuk mendapatkan dana pembangunan dari sektor pajak melalui sistem *self assessment* ini nyatanya tidak mendapat dukungan penuh dari masyarakat Indonesia. Masyarakat menganggap dana yang telah mereka bayarkan kepada pemerintah tidak adil.

Selama ini mereka tidak merasakan manfaat dari adanya pajak. Fasilitas-fasilitas umum yang diberikan pemerintah masih jauh dari harapan masyarakat Indonesia yang membayar pajak. Masih banyak fasilitas umum yang rusak, seperti jembatan, jalan tol, bangunan sekolah, dan lain-lain. Ketidakpercayaan kepada pemerintah dan ketidakadilan yang dirasakan Wajib Pajak inilah yang akhirnya membuat mereka menjadi tidak patuh untuk membayar pajak. Mereka tidak yakin dana yang telah mereka bayarkan kepada pemerintah dikelola dengan baik.

Adanya kesenjangan antara wajib pajak dan pemerintah seperti tidak percayanya masyarakat terutama Wajib Pajak bahwa pajak yang mereka bayarkan benar-benar untuk kepentingan masyarakat dan lemahnya pemerintah terutama dalam hal ini adalah petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, perlu dibenahi.

Pelayanan pajak sebagai produk tidak berwujud Direktorat Jenderal Pajak harus mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada wajib pajak dan mampu memenuhi harapan serta kebutuhan wajib pajaknya. Keramahan petugas, kejujuran petugas, kemampuan petugas dalam melayani setiap wajib pajaknya, dan seluruh fasilitas yang diberikan harus dapat memenuhi kepuasan wajib pajak.

Untuk itu, kemampuan pelayanan petugas pajak harus dapat ditingkatkan. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak diharapkan dapat lebih baik

guna meningkatkan kesadaran masyarakat yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan diyakini akan dapat memberikan kepuasan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam pembayaran perpajakannya.

Seperti yang dikatakan Jamaluddin Ancok dalam Gunawan Setiyaji dan Hidayat Amir (2005) “..kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat ditingkatkan apabila seluruh aparat pemerintah meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan.. penting pula diketahui keinginan para wajib pajak mengenai penggunaan uang pajak yang mereka bayarkan. Secara teoritis semakin sesuai antara keinginan pembayar pajak dengan pemanfaatan uang pajak, maka akan semakin senang rakyat membayar pajak”.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Ni Luh Supadmi (2007) bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4 K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

Dari sisi wajib pajak, perilaku wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya juga dapat mempengaruhi kepatuhannya. Pengaruh norma subyektif seperti teman, keluarga, pasangan, dan lingkungan sosialnya yang lain mampu merubah wajib pajak yang semula patuh menjadi tidak patuh. Perilaku dari wajib pajak yang buruk inilah yang menjadi tantangan tersulit baik bagi petugas pajak maupun wajib pajak sendiri. Perilaku wajib pajak harus dapat

didorong oleh pengaruh-pengaruh yang positif sehingga tidak ada wajib pajak yang memiliki niat untuk tidak melaksanakan kewajibannya.

Sikap wajib pajak untuk membayar kewajibannya dengan utang yang sebenarnya, juga merupakan agenda sulit bagi pemerintah untuk memotivasi para wajib pajak agar membayar pajak sesuai dengan utang sebenarnya. Selain itu juga, kontrol perilaku atas persepsi negatif wajib pajak atas pembayaran pajak yang mereka bayar, bahwa pajak yang mereka bayar tidak sesuai dengan manfaat yang mereka rasakan, perlu dibenahi.

Sikap, pengaruh norma subyektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan merupakan faktor pendorong perilaku wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh dalam melunasi utang pajaknya.

Seperti yang dikemukakan beberapa peneliti seperti Blanthorne (2000) dan Bobek (2003), dalam Elia Mustikasari (2007), menggunakan kerangka model *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi. Model TPB yang digunakan dalam penelitian memberikan penjelasan yang signifikan, bahwa perilaku tidak patuh wajib pajak sangat dipengaruhi oleh variabel sikap, norma subyektif, dan kontrol keperilakuan yang dipersepsikan.

Petugas pajak dan wajib pajak merupakan subjek yang dapat mendorong terciptanya kepatuhan pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak. Petugas pajak dilihat dari sisi pelayanannya yang optimal sehingga dapat memenuhi kepuasan dan harapan wajib pajak. Sedangkan wajib pajak dilihat dari sisi perilaku kepatuhannya, yang dapat dipengaruhi tidak

hanya oleh sikap dan kontrol perilaku wajib pajak sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh pengaruh lingkungan sosialnya seperti teman, keluarga, dan petugas pajak.

Dua hal ini lah yang penulis rasa diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pentingnya kepatuhan Wajib Pajak melalui perbaikan pelayanan yang diberikan petugas pajak serta kontrol perilaku Wajib Pajak untuk dapat menciptakan pembangunan nasional yang kontinuitas melalui sektor pajak inilah maka perlu dilakukan analisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan perilaku Wajib Pajak yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam hal kemudahan pembayaran pajak, tentunya Wajib Pajak memiliki harapannya sendiri, seperti kemampuan petugas pajak memberikan informasi pembayaran, kesopanan petugas pajak, keramahan petugas pajak, tidak mengantri, dan lain-lain. Untuk itu, perlu adanya peningkatan dalam hal kualitas pelayanan pajak agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan memuaskan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Perilaku Wajib Pajak dalam mengendalikan perilaku ketidakpatuhannya memang menjadi kendala yang cukup besar. Dibutuhkan sikap dan tekad kuat dalam mengendalikannya. Sebab, pengaruh lingkungan di mana ia tinggal juga mampu mempengaruhi tingkat kepatuhannya dalam pembayaran kewajiban perpajakan masing-masing Wajib Pajak. Seperti keluarga, teman, pasangan, lingkungan kerja, petugas pajak dan lain-lain. Perlu adanya motivasi yang dapat membangun karakter suatu individu menjadi individu yang patuh pajak.

Dari hal-hal itulah, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
2. apakah terdapat pengaruh perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak oleh petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2. mengetahui pengaruh perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhannya dalam membayar pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari adanya penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak dan perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi ini adalah :

1. Bagi peneliti dan pembaca

Dari penelitian ini, peneliti dan pembaca dapat menambah pengetahuan tentang pajak, terutama mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak baik dari sisi petugas pajak maupun wajib pajak.

2. Bagi Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat membantu instansi pajak terutama petugas pajak mengenai hal-hal yang harus dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga akan meningkatkan kepatuhan perpajakannya.