

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara memiliki banyak sumber pendanaan, salah satunya adalah pajak. Di Indonesia, pajak merupakan sumber pendanaan terbesar. Pajak digunakan untuk pembangunan nasional, pelaksanaan pemerintahan maupun meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak menghimbau bagi seluruh rakyat Indonesia untuk tertib membayar pajak. Namun di beberapa wilayah di Indonesia masih banyak Wajib Pajak yang mangkir untuk membayar pajak.

Wakil Menteri Keuangan Mardiasmo, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia terbilang masih rendah. Dari semua pemilik NPWP, hanya 10,8 juta yang menyampaikan surat pemberitahuan tahunan (SPT) pajak. Dari jumlah itu, hanya 1,7 juta orang yang membayar pajak (tempo.co).

Banyak cara yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Salah satunya dengan menerapkan sistem pemungutan pajak *self assessments systems*. Sistem ini memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk membayar pajak. Karena sistem ini memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan serta membayarkan sendiri pajak terutang serta melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang. Walaupun sudah

diberikan kemudahan dalam membayar pajak, kesadaran Wajib Pajak masih rendah karena tingkat penerimaan negara dari pajak belum maksimal.

Selain itu Direktorat Jendral Pajak menerapkan sistem administrasi perpajakan modern di Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (*Large Tax Office*), dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Beberapa sasaran dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah tercapainya kepatuhan sukarela yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap administrasi perpajakan, dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. Hasil survei lembaga independen internasional *AC Nielsen*, memperkuat penilaian bahwa sistem administrasi perpajakan modern (atau dikenal dengan KPP modern) sudah efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas serta fungsinya. Rilis hasil survei itu menyatakan bahwa indeks kepuasan Wajib Pajak (*eQ Index*) adalah 81. (Purwono, 2010)

Namun banyak Wajib Pajak yang menganggap sistem perpajakan modern ini kurang efektif. Dilihat dari fenomena yang ada di masyarakat, pelaksanaan sistem perpajakan modern seperti e-SPT kurang efektif karena sering terjadi eror dalam penggunaan e-SPT yang menyebabkan banyak Wajib Pajak yang enggan menggunakan e-SPT dalam melaporkan pajaknya. Kurangnya sosialisasi atas sistem perpajakan modern juga menyebabkan Wajib Pajak enggan menggunakan e-SPT karena mereka berfikir sistem ini akan mempersulit mereka dalam melaporkan dan membayarkan pajaknya.

Modernisasi perpajakan di Indonesia dimaksudkan agar pembaharuan berbasis *good & clean government* tidak hanya menyentuh internal

Direktorat Jendral Pajak serta seluruh elemen masyarakat Wajib Pajak. Hal ini ditandai dengan kembali diamanemennya paket undang-undang perpajakan. Dua undang-undang yang berhasil disahkan dan diberlakukan adalah Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tanggal 17 Juli 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang mulai diberlakukan tanggal 1 Januari 2008, dan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang –undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan yang mulai diberlakukan tanggal 1 Januari 2009. (Purwono, 2010)

Namun masih banyak Wajib Pajak yang belum mengerti tentang peraturan perpajakan yang baru. Seperti fenomena yang terjadi di masyarakat, banyak Wajib Pajak yang kurang paham tentang peraturan perpajakan yang ada di Indonesia. Banyak Wajib Pajak yang kurang paham bagaimana tata cara perpajakan yang benar sehingga Wajib Pajak tidak membayar pajaknya dengan baik, terkadang telat dalam membayarkan pajaknya yang menyebabkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang rendah.

Kualitas pelayanan fiskuspun sangat diperhatikan agar Wajib Pajak mendapatkan pelayanan terbaik. Sehingga ditetapkan Kode Etik Pegawai dalam Peraturan Menteri Keuangan No 1/PMK.3./2007 tanggal 23 Juli 2007 tentang 9 kewajiban pegawai dan 8 larangan pegawai baik kepada masyarakat Wajib Pajak, sesama pegawai, atau pihak lain dengan sanksi

setinggi-tingginya pemberhentian dengan tidak hormat dan serendah-rendahnya pernyataan tidak puas secara tertulis.(Purwono, 2010)

Namun masih banyak fiskus yang memberikan pelayanan yang kurang maksimal. Dilihat dari fenomena yang ada di masyarakat menyatakan bahwa Wajib Pajak merasa tidak nyaman bila datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkalan. Wajib Pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak memang dilayani, tetapi wajah fiskus tidak menyenangkan dan sambil mengobrol sendiri dengan rekan kerjanya. (Permatasari, 2013)

Agar masyarakat Wajib Pajak menjalankan kewajiban-kewajibannya dengan baik, maka dibuatlah ketentuan sanksi perpajakan, termasuk yang berkaitan dengan sanksi bagi Wajib Pajak (PKP) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN-BM). Sanksi-sanksi dalam perpajakan terdiri atas sanksi administrasi yang berupa denda, sanksi berupa bunga, sanksi berupa kenaikan, serta sanksi pidana perpajakan yang meliputi sanksi yang bersifat pelanggaran, dan sanksi pidana yang bersifat kejahatan.(Sutedi, 2011)

Namun kenyataan yang ada, sanksi perpajakan yang ada di Indonesia kurang tegas terhadap Wajib Pajak yang melanggar. Seperti kasus tunggakan pajak Asian Agri dan Grup Bakrie yang penyelesaiannya kurang maksimal dan kurang tegas memberikan dampak negatif di masyarakat. Masyarakat banyak yang tidak patuh membayar pajak karena menganggap sanksi yang diberikan tidak akan diberikan kepada mereka.

Ardyanto, Nanik (2014) meneliti tentang pengaruh sanksi pajak dan pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan aparat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sulaiman, Raisa (2014) meneliti tentang pengaruh persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus dan komunikasi fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyetorkan dan melaporkan SPT di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan fiskus dan signifikan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyetorkan SPT di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dengan tingkat presentase sebesar 10,069%.

Utami, Andi, Ayu (2012) meneliti tentang pengaruh faktor-faktor eksternal terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran pembayaran pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan tingkat kepatuhan. Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Persepsi atas efektifitas system perpajakan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Dan terakhir kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan

signifikan dengan tingkat kepatuhan. Penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan.

Berdasarkan uraian di atas, maka timbul pertanyaan : apakah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, serta pelayanan fiskus adalah faktor pendorong tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak? Untuk menjawab hal tersebut, penulis akan mengulas dalam karya tulis yang berjudul **“Pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung”**. Penelitian ini merupakan survei pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulogadung. Dipilih Kantor Pelayanan Pajak yang berada di Jakarta Timur karena Jakarta merupakan Ibukota Negara Indonesia dan kemajuan perekonomian yang pesat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi masalah seperti berikut:

1. Masyarakat belum memiliki kesadaran untuk membayarkan pajaknya.
2. Kurangnya pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan pajak.
3. Persepsi Wajib Pajak tentang kurang efektifitasnya sistem perpajakan.
4. Kualitas pelayanan pajak yang masih minim.

5. Kurangnya ketegasan sanksi perpajakan terhadap Wajib Pajak yang melanggar.
6. Kurangnya sosialisasi atas sistem modernisasi pajak.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari pembahasan tentang identifikasi diatas, peneliti membatasi masalah “kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP.”

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari pembahasan tentang pembatasan masalah di atas, maka perlu adanya ruang lingkup untuk mempermudah penjelasan. Dalam penelitian ini penulis membuat batasan ruang lingkup atau merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah

a. Kegunaan Teoritis

1. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

b. Kegunaan praktik

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut ini :

1. Ditjen Pajak

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan renungan bagi Ditjen Pajak agar dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia dengan melihat dari beberapa faktor yang mempengaruhinya.

2. Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta khususnya mahasiswa jurusan akuntansi

yang kelak akan menjadi aparat pajak untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik baik Wajib Pajak.

3. Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi tambahan bahan acuan riset sejenis tentang tingkat kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat dilihat apakah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dari tahun ke tahun meningkat atau tidak.