

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

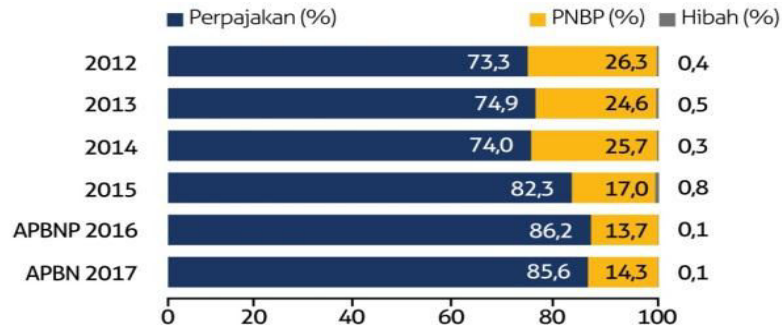
### **A. Latar Belakang Masalah**

Aspek penting dalam proses pembangunan suatu bangsa khususnya di Indonesia adalah pajak, karena pembangunan bertujuan untuk mewujudkan serta meningkatkan kesejahteraan suatu bangsa. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 23A yang berbunyi “Pajak dan pungutan yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur dengan Undang-Undang”.

Setiap negara perlu dana untuk membiayai jalannya pemerintahan. Salah satu cara yang digunakan adalah dengan pemungutan pajak. Pajak menjadi sumber dana yang utama bagi Indonesia.

Penerimaan pajak selama periode Januari-Agustus 2017 baru mencapai Rp 686 triliun. Angka tersebut 53,5% dari target yang ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) 2017 sebesar Rp 1.283,6 triliun. Namun penerimaan pajak pada Agustus 2017 hanya mencapai Rp 85 triliun, atau lebih rendah 3,5% dibanding periode yang sama di tahun sebelumnya sebesar Rp 87 triliun.

Menteri keuangan Sri Mulyani Indrawati mengatakan, realisasi penerimaan pajak saat ini tidak bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya, sebab di tahun lalu ada program tax amnesty yang mampu mendorong pajak. (Sugianto, 2017)



Penerimaan Perpajakan pada APBN 2017 mencapai **85,6%** dari total pendapatan negara. Sedangkan PNBPN berkontribusi sebesar **14,3%** dari pendapatan negara dan masih berpotensi untuk terus ditingkatkan.

[www.kemenkeu.go.id/APBN2017](http://www.kemenkeu.go.id/APBN2017) #APBN2017

Tahun	2015	2016	2017
	APBNP	APBNP	ABPN
PENDAPATAN NEGARA DAN HIBAH	1,761,642.8	1,786,225.03	1,750,283.40
PENERIMAAN DALAM NEGERI	1,758,330.9	1,784,249.85	1,748,910.74
PENERIMAAN PERPAJAKAN	1,489,255.5	1,539,166.24	1,498,871.64
PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK	269,075.4	245,083.61	250,039.10
PENERIMAAN HIBAH	3,331.9	1,975.17	1,372.66

(p-apbn, 2016)

Dilihat dari table di atas pada sisi pendapatan negara, optimalisasi pendapatan diarahkan pada perluasan basis pendapatan. Namun tetap selaras dengan kapasitas perekonomian agar tidak mengganggu iklim investasi. Dalam postur APBN 2017 ditetapkan jumlah pendapatan negara sebesar Rp1.750,3 triliun. Jumlah ini terdiri dari penerimaan perpajakan sebesar

Rp1.498,9 triliun, penerimaan negara bukan pajak (PNBP) sebesar Rp250 triliun, dan penerimaan hibah sebesar Rp1,4 triliun. Hal ini disusun dengan mempertimbangkan potensi perpajakan yang bisa diterima pemerintah pada 2017 mendatang, termasuk dari segi kepatuhan wajib pajak dan penerimaan dari sumber-sumber pajak lainnya. (APBN, 2017)

Pemerintah dalam hal ini berupaya untuk meningkatkan peranan masyarakat untuk membayar pajak dan melaporkan SPT tahunan dengan cara self assessment system. Self assessment system adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan dan melaporkan sendiri pajak yang terutang di kantor pelayanan pajak. Penerapan Self assessment system diterapkan pemerintah agar masyarakat mampu meningkatkan kepatuhan dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT) di kantor pelayanan pajak. Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam nominal besar melainkan wajib pajak yang memahami, mengerti, sadar, dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan

Jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan terus meningkat. Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak mencatat, hingga 11 April 2017, jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT mencapai 9,7 juta. Direktur Potensi, Kepatuhan dan Penerimaan Pajak Ditjen Pajak Yon Arsal mengatakan, jumlah wajib pajak terdaftar yang wajib SPT hingga saat ini ada 16,6 juta. Sehingga rasio

kepatuhannya mencapai 58,47 persen (News, 2017). Seperti kita lihat berita liputan 6 dibawah ini.

“Sri Mulyani Indrawati menyatakan tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih sangat rendah sehingga defisit Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tidak bisa dihindari. Rasio kepatuhan pajak di Indonesia 63,16 persen, sementara target defisit fiskal mencapai Rp 330,2 triliun atau 2,41 persen terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Dari paparan Sri Mulyani mengenai prospek perekonomian Indonesia 2017 yang diterima Liputan6.com, Jakarta, Selasa (31/1/2017), jumlah Wajib Pajak (WP) terdaftar mencapai 32,77 juta WP di 2016 atau naik tipis dari 30,04 juta sepanjang 2015. Sementara jumlah WP terdaftar wajib melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) sebanyak 20,17 juta WP di 2016. Target rasio kepatuhan pajak 72,50 persen dan target rasio kepatuhan penyampaian SPT sebanyak 14,62 juta WP. "Namun realisasi penyampaian SPT hanya mencapai 12,74 juta WP, rasio kepatuhan pajak 63,16 persen dengan capaian rasio kepatuhan pelaporan SPT 87,12 persen." (Ariyanti, 2017)

Dilihat dari berita diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih sangat rendah dengan demikian dengan rendah nya tingkat kepatuhan akan sangat mempengaruhi penerimaan pajak.

Banyak Hal yang mempengaruhi Tingkat Kepatuhan wajib pajak, diantaranya pelayanan Fiskus, Pemeriksaan Wajib pajak, Sanksi Wajib pajak dan Tarif pajak yang tidak sesuai dan sistim administrasi perpajakan. Pemahaman perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena jika wajib pajak tidak paham akan perpajakan, maka sulit bagi wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Maksud dari pemahaman ini adalah wajib pajak mengerti tentang pajak, sistem yang digunakan, cara perhitungan pajak, serta cara pengisian SPT. Pemerintah telah melakukan upaya untuk membuat paham tentang pajak melalui penyuluhan, iklan-iklan di media masa maupun

media elektronik. Informasi tersebut bertujuan agar wajib pajak mengetahui pentingnya pajak yang di bayarkan untuk negara, selain itu dapat membuat kesadaran dalam hati para wajib pajak untuk melaporkan pajaknya.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan fiskus. Kualitas fiskus sangat berperan dalam menciptakan wajib pajak yang patuh.

“Salah satu dari sekian banyak aktivitas yang harus dilakukan Wajib Pajak untuk memenuhi tanggung jawabnya dalam ranah perpajakan adalah melakukan komunikasi secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan tentang kondisi dirinya kepada pihak lain yang mempunyai hak untuk meminta dilakukannya komunikasi tersebut. Secara teknis, komunikasi yang dilakukan antara fiskus dan Wajib Pajak terjadi dengan adanya pelaporan secara periodik dengan paksaan Undang-Undang melalui media berupa Surat Pemberitahuan (SPT), baik SPT Masa maupun SPT Tahunan. Isi komunikasi tersebut pada dasarnya berupa angka-angka yang diharapkan menceritakan keadaan sesungguhnya dan sebenar-benarnya dari Wajib Pajak. Yang perlu dipahami adalah bahwa angka-angka yang bercerita tersebut berasal dari suatu mekanisme pengikhtisaran dan pengklasifikasian yang di dalam Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebut dengan istilah pembukuan dengan produk akhir berupa Laporan Keuangan (mengapa tidak pakai istilah akuntansi saja?)” (BPPK, 2010)

Dari berita diatas bisa kita lihat bahwa kualitas pelayanan fiskus akan sangat berdampak bagi wajib pajak untuk melaksanakan perpajakannya. Dan dengan terlaksananya perpajakan maka akan menimbulkan efek terhadap kepatuhannya.

Selain itu sering kali juga wajib pajak dengan sengaja mencurangi pembayaran pajak yang seharusnya dilakukan, oleh sebab itu untuk menguji kepatuhannya, perlu pula dilakukan pemeriksaan. Jika hasil pemeriksaan ditemukannya pelanggaran formal, maka wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi perpajakan yang bisa berupa denda atau Bunga yang ditagih oleh

pihak fiskus dengan surat tagihan pajak. Seperti berita dari Kompas.com di bawah ini.

“Pada umumnya, ada dua alasan mengapa wajib pajak (WP) menjadi sasaran pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak ( Ditjen Pajak) Kementerian Keuangan. "Berdasarkan UU, pemeriksaan pajak ada dua sebab, yakni otomatis diperiksa bagi yang (mengajukan) restitusi dan pemeriksaan berbasis analisis risiko. Risiko apa? Risiko ketidakpatuhan," kata Kasubdit Perencanaan Pemeriksaan DJP Tunjung Nugroho dalam Media Gathering DJP 2018 di Mataram, Nusa Tenggara Barat, Kamis (19/4/2018) lalu. Para WP yang mengajukan restitusi akan menjalani tahapan pemeriksaan oleh pemeriksa pajak untuk memastikan kepatuhan mereka dalam menjalankan kewajibannya. Menurut Tunjung, modus yang biasanya ditemui pemeriksa pajak adalah WP tidak mencatat pembeliannya sehingga omzet yang dilaporkan tidak seperti yang seharusnya, menggelapkan omzet, rekayasa keterangan biaya, hingga praktik transfer pricing. (Andri, 2017)

Melihat dari berita diatas maka kita ketahui bahwa masih banyak pengusaha yang melakukan kecurangan dengan memalsukan faktur pajak. Oleh karena itu maka dengan adanya pemeriksaan pajak dan sanksi pajak maka para wajib pajak akan merasakan efek jera terhadap wajib pajak nakal sehingga tidak mengulang perbuatan yang sama dimasa depannya.

Sedangkan dari sektor tarif pajak dalam pemungutan pajak tarif yang dirasa cukup tinggi oleh masyarakat adalah salah satu alasan masyarakat tidak membayar pajak atau menghindari pajak. Karena besarnya tarif pajak yang tidak sesuai dengan kemampuan rakyat maka dari itu banyak rakyat yang menghindari pembayaran pajak.

“JAKARTA, KOMPAS.com - Pemerintah telah merampungkan revisi Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 yang menjadi dasar hukum pengenaan tarif bagi Wajib Pajak (WP) pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), yakni 0,5 persen setahun. Sebelumnya, tarif pajak UMKM ditetapkan 1 persen per tahun. Selain itu, kebijakan tarif baru 0,5 persen per tahun dianggap cukup kondusif, terutama bagi pelaku UMKM di sektor e-commerce yang bisnisnya sedang dalam fase pertumbuhan.

"Dengan desain kebijakan yang tepat dan implementasi yang baik, akan memperluas basis pajak karena mendorong semakin banyak pelaku UMKM masuk ke dalam sistem perpajakan," tutur Pras. (Donald, 2018)

Dari berita diatas bisa ditarik kesimpulan bahwasannya dengan tarif pajak yang kondusif atau sesuai dengan tingkat pendapatannya, diharapkan para wajib pajak dapat membayar pajaknya tepat pada waktu yang ditentukan.

Faktor terakhir yang mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak adalah sistim administrasi perpajakan. Sebagai kita ketahui jika sistim adminstrasi perpajakan yang sulit dimengerti oleh wajib pajak akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajaknya itu sendiri.

"Menteri Keuangan, Sri Mulyani Indrawati mengatakan, sistem teknologi informasi di perpajakan butuh ditingkatkan berdasarkan perkembangan yang terjadi. Hal ini kata dia sesuai dengan arahan Presiden Joko Widodo (Jokowi) pada Sidang Kabinet yang bertujuan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. "Seperti diketahui, jumlah pembayar pajak kita sudah lebih dari tiga kali lipat, jumlah dari kantor-kantor KPP dan Kanwil juga meningkat. Dari tingkat registrasi pembayar pajak, pengelolaan datanya sudah membutuhkan upgrade IT system," katanya saat ditemui di Kemenko Perekonomian, Jakarta, Senin (18/9/2017)." (Simorangkir, 2017)

Dari berita diatas dapat kita simpulkan bahwa dengan adanya perubahan sistim administrasi perpajakan maka para wajib pajak akan lebih mudah untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan juga akan berdampak baik untuk tingkat kepatuhan wajib pajak.

Disamping dari fakta-fakta diatas yang menjabarkan masalah masalah yang berkaitan dengan Kepatuhan pajak dan faktor faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak tersebut diantaranya adalah kualitas pelayanan pajak , pemeriksaan pajak , sanksi pajak , tarif pajak dan sistim administrasi perpajakannya. Oleh karena itu peneliti membatasi masalah

tersebut dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana dengan judul tersebut peneliti dapat melihat apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak serta pemeriksaan pajak berpengaruh atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun terdapat penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini.

Iga Cahaya dan Ni luh Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. Artinya peningkatan sistem pemeriksaan yang dilakukan fiskus, peningkatan kesadaran yang didukung oleh semakin besarnya pengetahuan perpajakan Wajib Pajak, serta peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam membayar dan menyampaikan SPT di KPP Madya Denpasar

L. K Inten Pratiwi dan Supadmi Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran, berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak restoran semakin patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak restoran, berarti semakin baik dan intensif pelaksanaan pemeriksaan pajak, maka wajib pajak restoran semakin patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.



Penelitian dari Listiani, Tipowijono dan Achmad Husaini mengenai Pengaruh Penyuluhan, Pemeriksaan, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi

Penelitian Cyntia, Arie Frinola “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak , Pelayanan Fiskus dan Pemeriksaan Pajak pada KPP kota Padang”. Dimana hasil penelitian Pemeriksaan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Padang

Penelitian G. Kilapong , Grace dan Stanley W dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak orang pribadi pada Kecamatan Malalayang Kota Manado”. Dimana hasil yang didapat yaitu bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Chyntia Pradisti Amanda, Dandes Rifa , dan Arie Frinola (2014) dengan judul “Pengaruh kesadaran, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi di Kota Padang” Dimana hasil dari penelitian tersebut didapat yaitu bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh secara signifikan dan Pemeriksaan juga berpengaruh secara signifikan

Penelitian Choras Mandagi, Harijanto Sabijono, dan Victorina Tirayoh (2014) dengan judul “Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya

Pada KPP Pratama Manado” Dari hasil penelitian tersebut didapat hasil bahwa Pemeriksaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib pajak.

Penelitian Inta Budi Setyanusa, Permana sidik dengan judul “pengaruh self assessment system dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Garut” Dari hasil tersebut menyatakan Pemeriksaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

Penelitian Muchsin Ihsan dengan judul “Pengaruh Pengetahuan pajak , Pelayanan pajak , Penyuluhan pajak dan Pemeriksaan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Padang” Dari hasil tersebut didapat bahwa kualitas pelayanan dan pemeriksaan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Dari beberapa penelitian tersebut menunjukkan hasil yang signifikan. Sehingga memotivasi peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pemeriksaan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pulogadung.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak?
2. Adakah pengaruh Pemeriksaan terhadap Kepatuhan wajib pajak?

3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan pemeriskaan terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak Penghasilan orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pulogadung
2. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh pemeriksaan terhadap kepatuhan wajib pajak Penghasilan orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pulogadung
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan terhadap kepatuhan wajib pajak Penghasilan orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pulogadung

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, hasil yang diharapkan dari penelitian kali ini adalah dapat menjadi sumber refrensi dan sumber pengetahuan mengenai Kepatuhan wajib pajak.

#### **2. Kegunaan Praktrisi**

##### **a. Bagi Penulis**

Untuk menambah pengetahuan tentang Kualitas pelayanan dan pemeriksaan kantor pajak.

b. Bagi pembaca

Untuk memberikan informasi sejauh mana tingkat kepatuhan pajak dan dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.