

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam upaya memenuhi cita – cita luhur Indonesia yaitu, memajukan kesejahteraan rakyatnya, pemerintah pun terus berupaya melakukan pembangunan, namun kesejahteraan yang dimaksud bukan lah hal yang mudah untuk dicapai. Keberhasilan pembangunan diukur dengan seberapa besar modal yang dimiliki negara, meskipun Indonesia kaya akan sumber daya alam seperti migas, namun pemanfaatannya dirasa belum maksimal sehingga, pembiayaan banyak dibantu oleh pajak.

Di Indonesia, pengeluaran rutin seperti belanja pegawai, sampai anggaran untuk pembiayaan oprasional negara dibiayai dari pajak, dengan kata lain pajak dianggap sebagai sumber utama pendapatan negara. “Tidak bisa dipungkiri lagi salah satu penopang pendapatan nasional yaitu berasal dari penerimaan pajak yang menyumbang sekitar 70 % dari seluruh penerimaan Negara” (Iqbal, 2015). Dengan kata lain pajak menentukan terealisasinya pelaksanaan program pemerintah namun, nyatanya sampai saat ini *Tax Ratio* di Indonesia belum mencapai target, pengamat perpajakan dari Danny Darussalam Tax Center (DDTC), Darussalam dalam *Launching Lembaga Institute for Tax Reform & Public Policy (Instep)* di Jakarta 15 maret 2018 lalu, bahwa untuk mencapai pembangunan berkelanjutan, International Monetary Fund (IMF) mensyaratkan

rasio perpajakan sebuah negara minimal 12,5 persen. Sedangkan rasio perpajakan Indonesia masih di level 10,8 persen. (Prasetyo , 2018)

Pemungutan pajak belum berjalan maksimal menyebabkan ketimpangan ekonomi yang masih dirasakan sebagian kelompok masyarakat. Hal tersebut merupakan masalah cukup krusial yang harus segera dibenahi, belum lagi dalam enam tahun terakhir (tahun 2012-2017) realisasi pendapatan negara yang berasal dari penerimaan perpajakan terus menurun tiap tahunnya, seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel I.1

Realisasi Anggaran dari penerimaan Pajak Tahun 2012 s.d. 2017

Tahun	Target Anggaran (Triliun Rupiah)	Realisasi (Triliun Rupiah)	% Realisasi
2012	885,023	835,82	94,44%
2013	996,21	921,39	92,58%
2014	1.072,38	985,13	91,86%
2015	1.294,26	1.060,86	81,97%
2016	1.355,2	1.105,97	81,61%
2017 (desember 2017)	1.472,7	1.125,1	75,9%

(data diolah dari Laporan KeuanganDJP setiap tahunnya melalui: <http://pajak.go.id>)

Dari tabel I.1 dapat disimpulkan bahwa setiap tahunnya target anggaran yang merupakan kebutuhan belanja negara terus meningkat sementara, pendapatan melalui pajak terus mengalami penurunan dalam enam tahun terakhir, penurunan ini disebabkan oleh tingkat kepatuhan pajak yang terus

berkurang. **Dalam Kompas.com**, “Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak, Hestu Yoga Saksama mengungkapkan, saat ini tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih rendah.” (Julianto, 2017)

Masyarakat seharusnya sebagai pihak yang diberi perlindungan paham bahwa mereka memiliki kewajiban untuk membantu pemerintah menjalankan fungsi dan programnya, sehingga ada hubungan timbal balik antara negara dan rakyatnya. Namun nyatanya, belum seluruhnya rakyat patuh dalam membayar pajak. Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak merupakan masalah inti dari tidak tercapainya target realisasi pajak dan rendahnya tax ratio tersebut. Selain dari Wajib Pajak Pribadi, Wajib Pajak Badan turut mengambil andil dalam penerimaan pajak. Penerimaan pajak dari Wajib Pajak Badan dirasa juga belum maksimal, seperti yang dinyatakan oleh Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Humas Ditjen Pajak Hestu Yoga Saksama, dalam (Rochmi, 2018) “Direktorat Jenderal Pajak mencatat, hingga Kamis (27/4) 2018 baru 479 ribu wajib pajak badan yang sudah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan untuk tahun pajak 2017. Dengan jumlah ini, baru sekitar 34 persen dari 1,4 juta badan usaha yang sudah melaporkan pajaknya.”

Rendahnya kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, kurangnya tingkat kepercayaan publik kepada fiskus akibat perbuatan maupun buruknya pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor yang menyebabkan menurunnya potensi kepatuhan Wajib Pajak. Rasa tidak percaya ini timbul

dikarenakan kurangnya transparansi pajak dan maraknya kasus korupsi petugas pajak itu sendiri. Fauzi mengatakan dalam CNN Indonesia,

Tidur Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati kembali terganggu pada Senin pekan lalu (21/11), setelah lembaga anti-rasuah, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), kembali berteriak ada maling uang negara, Ia meyakini, hal ini akan membuat pemerintah semakin sulit merayu WP untuk patuh membayar pajak. (Fauzi, 2016)

“Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) Kementerian Keuangan kembali mencatat kejadian buruk karena salah satu pegawai negeri sipil (PNS) - nya melakukan tindakan tercela, yaitu memeras wajib pajak sebesar Rp 50 juta” (Kusma, 2018). Kasus – kasus pajak yang ada membuat kepercayaan masyarakat terhadap petugas pajak (fiskus) menurun, kemudian mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat kembali, pemerintah harus berbenah diri, memperbaiki sistem , tata kelola, pelayanan serta menindak tegas para pelaku korupsi pajak di kalangan petugas pajak sendiri.

Faktor selanjutnya adalah, kesadaran Wajib Pajak (WP) yang masih kurang.

Sampai sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidak mengertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya. (Susanto, 2012)

Sejak tahun 1983 pemerintah mulai melakukan reformasi perbaikan pajak dengan memberlakukan asas *self assesment system* sehingga WP akan menghitung, membayar / menyetor, melaporkan dan mempertanggung

jawabkan pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku saat itu. Reformasi dalam sistem pun diluncurkan pemerintah mulai 1 Januari 2014 melalui pengisian e-SPT, e-Filing, e-Billing yang kini bisa diakses secara online sehingga tidak ada lagi keterbatasan waktu untuk WP untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Namun sangat disayangkan, tidak semua WP menyambut positif sistem ini, banyak dari mereka yang kurang sadar akan kewajibannya membayar pajak, dan kemudahan ini dimanfaatkan oleh para pengeplang pajak yang melakukan penghindaran pajak melalui pengakuan atau pelaporan pendapatan dan harta yang tidak sesuai dengan keadaan WP yang sebenarnya.

Dalam Merdeka.com, “Krisnantoro seorang pegawai di kantor pusat DJP menceritakan pengalamannya melayani WP yang mengaku kesulitan mengisi SPT, ia mendapati bahwa WP tersebut berusaha mencari cara agar pajak yang terhutang tidak besar. Krisnantoro pun menyadari bahwa kesulitan bukan pada pengisian SPT tetapi kejujuran dan kesadaran WP dalam membayar pajak, dengan kata lain kesadaran masyarakat dalam membayar pajak turut mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. (Mohamad, 2014).

Minimalnya pengetahuan pajak juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Seperti yang telah kita ketahui bahwa, peraturan pajak seringkali berubah dan reformasi pajak baik dari sistem maupun tata cara pelaporan yang belum tersosialisasi secara merata ke semua kalangan khususnya bagi WP yang ada di daerah. Dalam Kontan.co.id. Wakil Ketua Umum DPP RI bidang Perpajakan, Budi Hermawan mengakui keterbatasan sosialisasi dan pelatihan perpajakan bagi pengembang ini

memang belum merata dilakukan, dan hal tersebut menjadi kendala bagi developer dalam bisnisnya, (Mirayanti, 2017). Pengetahuan mengenai perpajakan sangatlah penting. Pengetahuan pajak yang dimaksud bukan hanya pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan (berdasarkan KUHP), melainkan pengetahuan mengenai hak dan kewajibannya sebagai warga negara, sehingga masyarakat membayar pajak sebagai bentuk kewajibannya yang dilakukan dengan penuh kesadaran dan sukarela, serta sebagai bentuk gotong - royong untuk membangun perekonomian nasional.

Faktor selanjutnya adalah pelaksanaan *Tax Amnesty*. *Tax Amnesty* merupakan salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan pajak. *Tax Amnesty* memang bukan satu satunya solusi untuk mengatasi kesulitan anggaran negara. Apabila program ini dirancang dan dijalankan dengan baik, dapat memperbaiki citra negatif yang melekat pada aparat pajak. *Tax Amnesty* atau Program Pengampunan Pajak adalah program yang memberikan kesempatan untuk Orang Pribadi maupun Badan untuk melunasi sebagian kewajibannya karena sebagian lagi tidak dijadikan subjek pajak, dan kesempatan ini hanya diberikan satu kali untuk wajib pajak. Namun, dalam pelaksanaan program pengampunan ini timbul berbagai persepsi yang mempengaruhi tingkat kepatuhan WP.

Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Robert Pakpahan, mengungkapkan realisasi penerimaan pajak hingga 15 Desember 2017 mencapai Rp 1.058,41 triliun atau 82,46 persen dari target APBN-P 2017 yang dipatok sebesar Rp 1.283,57 triliun. Angka ini tumbuh positif sebesar 3,87 persen secara tahun ke tahun. (Embu, 2017)

Kutipan diatas akan mendukung perpektif jangka pendek yaitu anggapan bahwa program ini bisa meningkatkan pendapatan negara dengan waktu yang lebih singkat sehingga, bisa menutupi anggaran negara yang defisit. Sedangkan dalam jangka panjang program ini juga dianggap meningkatkan kepatuhan pajak bagi wajib pajak karena banyak yang berpartisipasi. Namun, Perspektif lain yang mungkin timbul adalah dampak psikologis Wajib Pajak yang sebelumnya patuh, kemungkinan menganggap program ini tidak adil dan malah mengurangi tingkat kepatuhan mereka jangka panjang.

Sugeng menyatakan bahwa para pengemplang pajak ini malah diberi keringanan dengan membayar tebusan bertarif rendah. Pemerintah tidak berkaca pada kegagalan *Tax Amnesty* yang pernah berlaku di Indonesia pada tahun 1964 dan 1986. Alih-alih masyarakat membayar pajak tepat waktu, negara justru kehilangan hak dan potensi tagih pada denda yang mestinya dibayarkan wajib pajak saat itu. (Pratiwi, 2016)

Pelaksanaan *Tax Amnesty* diharapkan dapat berjalan dengan adil dan disertai pengawasan, sehingga tujuan *Tax Amnesty* tercapai. Dalam pelaksanaannya ditekan kan kepada WP bahwa hanya ada satu kali *Tax Amnesty* seumur hidup sehingga tidak cenderung diremehkan sehingga ada kemungkinan untuk WP kembali tidak patuh dan tetap menjaga kepatuhan pajak WP yang sebelumnya sudah patuh dengan cara memberikan ketegasan dan tindak lanjut ketika pelaksanaan dan setelah pelaksanaan *Tax Amnesty* nanti.

Faktor yang selanjutnya adalah ketegasan sanksi pajak, melihat kepatuhan pajak yang masih kurang nampaknya pemerintah harus mempertegas kembali penerapan sanksi pajak yang ada.

Direktur Jenderal Pajak Fuad Rahmany mengatakan Menurut ia, selama sudah ada sanksi dalam undang-undang bagi masyarakat yang tidak membayar pajak, namun penerapan dari sanksi masih kurang di

Indonesia. Akibatnya, masyarakat lebih cenderung lalai membayar pajak. (Fury, 2013)

Penerapan sanksi secara berkelanjutan terhadap kelalaian sangat diperlukan bukan hanya untuk WP tetapi juga petugas pajak. Kini perlu adanya pendekatan lebih keras lagi kepada WP bukan hanya sekedar himbauan dan edukasi mengenai pentingnya membayar pajak tetapi juga pelayanan yang disertai pengaplikasian sanksi yang lebih tegas lagi sehingga menimbulkan efek jera dan kepatuhan pajak pun bisa meningkat.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, peneliti tertarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sebelumnya telah dilakukan penelitian sebagai berikut, Variabel Pelayanan Fiskus dalam penelitian Oktaviane (2013), dan Januar, dan rekan (2017), menyatakan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sementara dalam penelitian Kadek dan Putu (2017) dan Murti, Sondank, & Sabijono (2014) menyatakan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Variabel sanksi pajak dalam penelitian penelitian Winerungan (2013) menyatakan sanksi pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sementara dalam penelitian Januar, dan rekan (2017) Brata, Yuningsih, & Kesuma (2017), Kadek & Putu (2017) dan Husnurrosyidah (2016) menyatakan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian sebelumnya tersebut, akan dijadikan sebagai sumber penelitian yang relevan selama penelitian berlangsung. Pada penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan hasil dari penelitian terdahulu sehingga peneliti tertarik untuk menguji kembali keterkaitan dua variabel tersebut terhadap kepatuhan Wajib Pajak, perbedaannya sampel yang dituju peneliti adalah Badan, di KPP Pratama Cakung Satu. Dengan alasan tersebut, peneliti akan melakukan penelitian untuk menguji kembali mengenai “Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan pokok dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah terdapat hubungan antara Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah terdapat hubungan antara Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menjawab permasalahan yang telah dijelaskan penulis, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Untuk mengetahui pengaruh antara Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kegunaan atau manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pajak. Penelitian ini juga sebagai informasi dan bahan kajian bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya serta memberikan sumbangan pikiran bagi lembaga tempat Penulis menimba ilmu.

2. Kegunaan Praktis

Dilakukannya penelitian ini diharapkan penelitian ini berguna untuk:

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk melihat berapa besar pengaruh pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak badan.
- b. Bagi pengelola pajak, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang persepsi masyarakat khususnya evaluasi pelaksanaan pelayanan fiskus dan penegakkan sanksi pajak.
- c. Bagi masyarakat hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan tujuan dilaksanakannya pelayanan fiskus dan pelaksanaan sanksi pajak.