

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

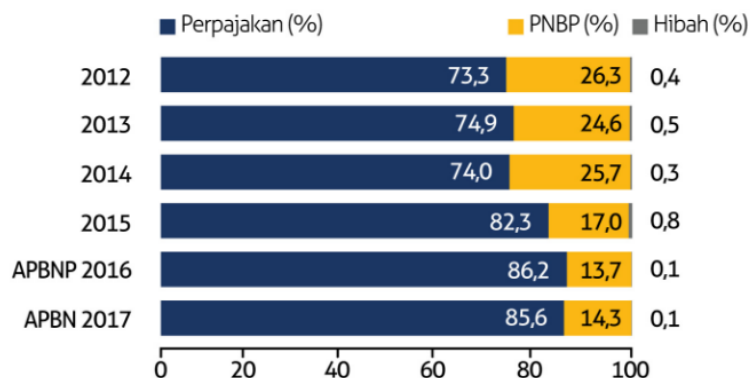
#### **A. Latar Belakang**

Di Indonesia, Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang besar bagi negara serta sumber dana yang penting bagi pembiayaan kegiatan pemerintah maupun pembangunan disegala bidang. Pemerintah memerlukan dana yang tidak sedikit untuk membiayai pembelanjaan Negara yang semakin lama semakin besar. Pembangunan nasional yang telah direncanakan pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyatnya dan menjadikan bangsa Indonesia, menjadi bangsa yang mandiri. Terkait dengan cita-cita untuk menjadikan suatu bangsa yang mandiri, dengan itu pemerintah harus mampu meningkatkan penerimaan negara yang berasal dari pajak. Berdasarkan Undang-undang RI nomor 28 tahun 2007 disebutkan bahwa:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Dari uraian di atas kita tahu bahwasanya pajak memiliki peran penting dalam membantu keperluan negara yang bertujuan untuk kemakmuran rakyat.

Kontribusi pajak terhadap pendapatan nasional semakin tahun semakin meningkat, begitu juga dengan pengeluaran pemerintah.



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.



Berdasarkan data di atas Penerimaan perpajakan pada APBN 2017 mencapai 85,6% dari total pendapatan negara. Kontribusi pajak dalam mendanai pengeluaran negara yang terus meningkat membutuhkan dukungan berupa peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara jujur dan bertanggung jawab. Kepatuhan membayar pajak dimulai dari pemahaman bahwa masyarakat telah lebih dahulu menikmati dan memanfaatkan barang dan jasa publik dalam kehidupan sehari-hari yang kemudian dilanjutkan dengan pemahaman bahwa sarana dan prasarana tersebut memerlukan pemeliharaan dan pengembangannya untuk kehidupan kini dan masa mendatang. Kemudian setelah mengetahui dan memahami pentingnya pajak bagi pembangunan, diharapkan kepatuhan membayar pajak bagi warga negara akan meningkat sehingga penerimaan negara pun meningkat. Pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak menghimbau bagi seluruh rakyat Indonesia untuk tertib membayar pajak.

Direktorat Jendral Pajak mempunyai tugas dan kewajiban untuk memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan semaksimal mungkin. Seiring dengan bertambahnya jumlah wajib pajak maka pemerintah dituntut agar memberikan peningkatan kualitas pelayanan serta pengetahuan tentang perpajakan kepada wajib pajak.

“Liputan6.com, Jakarta - Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan hingga saat ini masih terus melakukan sosialisasi mengenai arti penting membayar pajak. Kali ini sosialisasi itu dilakukan dalam acara Tax Gathering yang diselenggarakan oleh Kanwil DJP Jakarta Selatan. Direktur Jenderal Pajak, Sigit Priadi Pramudito menjelaskan, masih belum maksimalnya penerimaan pajak oleh pemerintah bukan semata-mata kesalahan masyarakat. Namun, Sigit mengaku pihaknya juga yang menurutnya kurang bekerja maksimal. "Pengetahuan Wajib Pajak (WP) yang masih minim ini juga karena kurangnya sosialisasi dari kita, kami akui, kami salah," kata Sigit di Menara Bidakara, Jakarta, Senin (12/10/2015). Untuk memperbaiki kesalahan tersebut, dikatakan Sigit, pada tahun ini dirinya akan bekerja lebih maksimal dimana pemerintah juga telah mencanangkan di 2015 sebagai tahun pembinaan untuk seluruh wajib pajak. Sebagai wajib pajak, Sigit menghimbau kepada masyarakat untuk patuh dan tertib untuk menjalankan kewajiban tersebut, karena pembangunan Indonesia sangat tergantung dari penerimaan pajak tersebut. Dalam hal ini, Sigit memastikan masyarakat tidak akan rugi jika membayarkan pajak, karena pemerintah memastikan pajak tersebut juga akan kembali ke masyarakat. (Ilyas, 2015)

Berdasarkan kasus diatas bahwa keberhasilan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh pengetahuan wajib pajak tentang manfaat pajak, jika pengetahuan wajib pajak rendah ini akan berdampak rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Target penerimaan pajak yang besar seharusnya tidak sulit dicapai jika kepatuhan masyarakat sebagai pembayar pajak telah tinggi. Kepatuhan pajak dapat

diartikan sebagai suatu keadaan ketika wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Mengingat begitu penting peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pajak.

“Detik.com, Jakarta - Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) bekerja sama dengan Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKAPI) untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Kerja sama tersebut ditandai dengan penandatanganan nota kesepahaman yang digelar pada hari ini. "Saya sambut baik IKPI bermitra pemerintah dalam hal ini DJP mengintensifkan relationship sama-sama untuk membantu wajib pajak," kata Direktur Jenderal Pajak Robert Pakpahan di Kantor IKPI Jakarta, Rabu (28/2/2018).

Ruang lingkup perjanjian kerjasama ini meliputi pemenuhan narasumber perpajakan bagi pendidikan formal, sosialisasi peraturan perundang-undangan perpajakan bagi masyarakat, memberikan pelayanan informasi dan bimbingan perpajakan kepada masyarakat. Ketua IKPI Mochmad Subakir, mengatakan IKPI merupakan mitra dari pemerintah khususnya DJP. Pihaknya siap turut serta dalam mendorong peningkatan penerimaan negara. (Achmad, 2018)

Dengan sosialisasi secara terus-menerus diharapkan masyarakat akan lebih mengerti mengenai peraturan dan tata cara perpajakan sehingga pengetahuan tentang perpajakan bertambah dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sikap wajib pajak menjadi salah satu yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, jika seorang wajib pajak tidak mendukung terhadap tindakan kepatuhan akan cenderung untuk tidak melakukan kepatuhan pajak. Maka peran pelayanan fiskus diharapkan dapat mengarahkan wajib pajak untuk bersikap mendukung kepatuhan wajib pajak, yaitu dengan memberikan pelayanan prima, dan memberika pemahaman yang sederhana dan mudah dimengerti.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan dari kantor pajak atau fiskus. Kualitas pelayanan fiskus sangat memberikan peran dalam berhasilnya pemungutan pajak. Tingkat kepuasan wajib pajak yang tinggi akan berdampak pada meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan baik dalam pemenuhan perpajakannya.

Pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada wajib pajak akan memberikan motivasi bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak. Sehingga akan berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak.

“JAKARTA, KOMPAS.com — Proses peningkatan kualitas sumber daya manusia di Direktorat Jenderal Pajak tidak dapat dilakukan dengan cepat karena sebagai institusi pemerintah, Ditjen Pajak tidak dapat mengadopsi mekanisme pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan perusahaan swasta. Pengembangan kualitas 5.000-6.000 pegawai Ditjen Pajak yang tidak berkinerja sesuai dengan tuntutan modernisasi berlangsung sangat lambat. ”Dari 32.000 pegawai di Ditjen Pajak, ada sekitar 5.000-6.000 orang yang tidak dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan kerja modern. Namun, Ditjen Pajak tidak seperti di perusahaan swasta yang bisa memberhentikan dengan golden shakedown (pesangon dengan jumlah besar sesuai kesepakatan perusahaan dan pegawai yang diberhentikan),” ungkap Kepala Subdirektorat Manajemen Informasi di Direktorat Transformasi Bisnis Ditjen Pajak Luky Alfirman di Jakarta, Selasa (29/6/2010).Meski banyak keterbatasan dalam mereformasi sumber daya manusia, Luky mengatakan, Ditjen Pajak tetap meneruskan proses reformasi jilid kedua. ( Erlangga, 2010)

Untuk saat ini proses peningkatan kualitas sumber daya manusia di Direktorat Jenderal Pajak tidak dapat dilakukan dengan cepat. Namun pada saat yang sama, Ditjen Pajak fokus pada perbaikan sistem informasi internal, yaitu pengembangan program Project for Indonesia Tax Administration Reform (PINTAR). Ditjen Pajak terus mencari cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan

pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Faktor yang ketiga adalah tarif pajak, dalam pemungutan pajak tarif yang dirasa cukup tinggi oleh masyarakat adalah salah satu alasan masyarakat tidak membayar pajak atau menghindari pajak. Tarif pajak adalah dasar pengenaan pajak terhadap objek pajak yang menjadi tanggungannya. Tarif pajak biasanya berupa persentase. Ada 4 macam tarif pajak yaitu, tarif sebanding/ proporsional, tarif tetap, tarif, progresif, tarif regresif

“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. (Andri, 2018)

Dari uraian diatas disebutkan bahwa tarif pajak yang rendah dianggap cukup kondusif, hal ini menyudutkan bahwa kebijakan yang tepat dan implementasi yang baik dapat memperluas basis pajak, serta diharapkan para wajib pajak dapat membayar pajaknya tepat pada waktu yang ditentukan.

Faktor ke empat adalah tingkat ekonomi wajib pajak, kontribusi masyarakat bagi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia salah satunya dengan memberikan kontribusi berupa pembayaran pajak kepada negara. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak tersebut pastinya dengan menyisihkan sebagian pendapatan yang diperolehnya. Apabila wajib pajak mempunyai pendapatan yang

cukup maka individu tersebut mampu untuk memenuhi kebutuhan dan kewajibannya sebagai warga negara yang baik yaitu membayar pajak tepat pada waktunya.

“JAKARTA, KOMPAS.com - Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak ( Ditjen Pajak), Hestu Yoga Saksama mengungkapkan, saat ini tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih rendah. Menurut Hestu tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia bisa dilihat dari tingkat tax ratio di Indonesia yang masih 10,3 persen. "Kami harus sampaikan kepatuhan masyarakat kita terhadap perpajakan itu masih sangat rendah. Salah satu indikatornya tax rasionya yang masih rendah," ujar Hestu saat diskusi Kongkow Bisnis Pas FM di Hotel Ibis, Harmoni, Jakarta, Rabu (19/7/2017). Menurutnya jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga, tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia untuk membayar pajak juga masih tertinggal.(Pramdia,2017)

Oleh karena itu tingkat ekonomi wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. di Indonesia, tidak semua penduduk Indonesia yang telah bekerja di kenai pajak oleh negara. Dalam pajak penghasilan dikenal istilah yang dinamakan Penghasilan Tidak Kena Pajak , sehingga masyarakat yang penghasilannya dalam setahun tidak melebihi batas PTKP, maka sang wajib pajak tidak diwajibkan untuk membayar pajak. hal ini akan membuat penerimaan pajak berkurang.

Faktor kelima yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sistem administrasi perpajakan. Dirjen Pajak terus melakukan peningkatan pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak yang akan memenuhi kewajibannya, maka dari itu diperlukan kerjasama yang baik antara wajib pajak dan aparat wajib pajak.

“Detik.com, Jakarta - Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) Kementerian Keuangan mengalokasikan Rp 3,1 triliun untuk pembangunan sistem

teknologi informasi pajak atau core tax system. Dirjen Pajak Robert Pakpahan mengatakan pembangunan core tax system ini sejalan dengan reformasi perpajakan yang lagi dilakukan pemerintah. "Core tax untuk kebutuhan IT pajak, akan dibangun 3,5-4 tahun, total pengadaan multiyears 7 tahun," kata Robert di Kementerian Keuangan, Jakarta, Kamis (17/5/2018). Robert menyebut, anggaran Rp 3,1 triliun ini nantinya digunakan untuk membeli software, CODS software system informasi perpajakan yang teruji dengan modifikasi, sampai dengan konsultan yang membangun sistem tersebut. (Hendra,2018)

Dari uraian diatas terlihat bahwa pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya agar dapat meningkatkan penerimaan pajak salah satunya dengan membeli software yang tujuannya adalah menyediakan dukungan terpadu bagi pelaksanaan tugas Ditjen Pajak termasuk otomasi proses bisnis mulai dari proses pendaftaran wajib pajak, pemrosesan surat pemberitahuan dan dokumen perpajakan lainnya, pemrosesan pembayaran pajak, dukungan pemeriksaan dan penagihan, hingga fungsi taxpayer accounting. Dengan cara seperti ini diharapkan kesadaran akan membayar pajak meningkat, yang akan meningkatkan pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Dari dari fakta-fakta diatas yang menjabarkan faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Terdapat juga bberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini. Kadek Juniati Putri dan Putu Ery Setiawan (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualias pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.



I Putu Indra Pradnya Paramartha dan Ni Ketut Rasmini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

R. A. Meiska Lianty dan Dini Wahjoe Hapsari Kurnia menunjukkan bahwa hasil penelitian secara simultan pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Rudolof A. Tulenan, Jullie J. Sondakh , Sherly Pinatik hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Mir'atusholihah, Srikandi Kumadji, Bambang Ismono dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kilapong, Grace, dan Stanly dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dari beberapa penelitian tersebut terdapat variabel penelitian yang berbeda. Sehingga memotivasi peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kebanyakan penelitian terkait kepatuhan wajib pajak ini dilakukan pada Kantor Pajak Pratama. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bukti nyata mengenai Kepatuhan wajib pajak.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan bahwa permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah ada pengaruh pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan yang didasarkan pada berbagai data dan fakta yang valid dan shahih, serta dapat dipercaya tentang kepatuhan wajib pajak yang di ukur dengan kepatuhan wajib pajak melaporkan Surat pemberitahuan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimanggis Depok. Pengetahuan wajib pajak yang di ukur dengan acuan pada kriteria antara lain mendaftarkan NPWP, menghitung jumlah pajak secara mandiri, melaporkan SPT. Kualitas Pelayanan Kantor Pajak yang diukur dengan indikator yaitu tangibles, reability, dan responsiveness.

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kegunaan teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam meningkatkan faktor kepatuhan wajib 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 bermanfaat untuk:

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk melihat berapa besar pengaruh pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Bagi kantor pajak, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang faktor kepatuhan wajib pajak
- c. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan yakni membayar pajak.