

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pembangunan Nasional di Indonesia merupakan program pemerintah yang terus dijalankan dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia baik secara materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan program pembangunan tersebut perlu memperhatikan di sektor pembiayaan pembangunan, salah satunya yaitu di sektor perpajakan. Di mana di sektor ini sebagai salah satu usaha untuk memandirikan bangsa atau negara, yakni khususnya dalam pembiayaan pembangunan. Dewasa ini pajak merupakan suatu hal yang wajib untuk dipahami dengan baik, itu terjadi karena pajak sudah menjadi bagian penting dalam perekonomian. Siapapun terutama wajib pajak pasti akan berurusan dengan pajak, kendati pajak merupakan hal yang terpenting dalam perekonomian, namun tidak sedikit masyarakat kesulitan dalam menetapkan pajak. Hal itu disebabkan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dengan baik sehingga kurang memahami tentang pajak (Waluyo dan Ilyas, 2000 dalam Rahman, 2011).

Sesuai ketentuan perpajakan yang ada, sistem pemungutan pajak yang dianut di Indonesia adalah *self assessment* yaitu masyarakat mendaftarkan sendiri sebagai wajib pajak selanjutnya menghitung, menyetor dan

melaporkan sendiri pajak penghasilan terutang. Sedangkan salah satu fungsi Direktorat Jendral Pajak menurut ketentuan undang-undang perpajakan adalah melakukan pengawasan terhadap masyarakat terhadap masyarakat atas pelaksanaan sistem *self assessment* sehingga diberikan wewenang dibidang perpajakan antara lain; pengukuhan sebagai wajib pajak, penetapan besarnya pajak yang terutang apabila masyarakat tidak membayar pajak sesuai ketentuan undang-undang perpajakan (Waluyo, 2011).

Terkait dengan sistem *self assessment* tersebut seringkali masyarakat menganggap bahwa pajak merupakan hal yang menjadi beban dikarenakan mereka harus melaporkan serta membayar kewajiban pajaknya. Selain dari pada itu wajib pajak diwajibkan pula melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terhutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, sesuai dengan *Self Assessment System*. Dimana melalui sistem ini WPOP menghitung sendiri pajak yang harus dibayar dan membayarnya secara langsung. Dengan *Self Assessment System* ini diharapkan pelaksanaan administrasi perpajakan yang berbelit-belit dan birokratis dapat dihilangkan (Rahman, 2011).

Terkait dengan wajib pajak orang pribadi ini seperti yang sudah dijelaskan dalam PP No. 46 Tahun 2013 bahwa kebijakan pemerintah yang mengatur mengenai pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto kurang dari 4.8 M. Kebijakan Pemerintah dengan memberlakukan PP No 46 Tahun

2013 ini didasari dengan maksud untuk memberikan kemudahan dan penyederhanaan aturan perpajakan; mengedukasi masyarakat untuk tertib administrasi; mengedukasi masyarakat untuk transparansi; memberikan kesempatan masyarakat untuk berkontribusi dalam penyelenggaraan negara. Sedangkan tujuannya kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan; meningkatnya pengetahuan tentang manfaat perpajakan bagi masyarakat; terciptanya kondisi kontrol sosial dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan terpenuhinya maksud dan tujuan tersebut maka diharapkan diperoleh penerimaan pajak meningkat sehingga kesempatan untuk mensejahterakan masyarakat meningkat.

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari perbandingan wajib pajak yang menyerahkan SPT dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. SPT yang dilaporkan wajib pajak mencerminkan komitmen wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sebagai warga negara, yakni membayar pajak. Kasus yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta, menunjukkan besarnya rasio penambahan jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun tidak diiringi dengan jumlah SPT Tahunan yang dilaporkan oleh wajib pajak secara proporsional. Seperti yang terlihat pada data tahun 2011, jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 86.420 wajib pajak, namun hanya 45.021 SPT yang diterima Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Hal ini mengindikasikan kepatuhan wajib pajak di Kotamadya Surakarta yang masih rendah. Selain itu rasio kepatuhan pada tahun 2011 mengalami penurunan hanya 52,1% dari tahun 2010 sebesar 60,47%. Target penerimaan

pajak akan selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya seiring dengan kegiatan intensifikasi terhadap wajib pajak terdaftar dan kegiatan ekstensifikasi dalam mengumpulkan wajib pajak baru yang dilakukan KPP Pratama Surakarta (Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta, 2011).

Menurut Rajif (2011) rendahnya kepatuhan wajib pajak penyebabnya antara lain pemahaman sebagian besar wajib pajak tentang pajak; serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan pelayanan petugas pajak masih rendah. Wajib Pajak juga masih mempersepsikan pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta mereka karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak, apalagi saat dilakukan penelitian dan pemeriksaan pajak banyak berpendapat bahwa aparat pajakpun hanya bisa berkuasa padahal kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar. Hal ini akan menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak banyak faktor yang mempengaruhinya, diantaranya faktor kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi wajib pajak, pemahaman wajib pajak, dan sikap rasional. Kesadaran untuk menjadi wajib pajak yang patuh merupakan salah satu kepatuhan terhadap hukum. Jika kesadaran wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Kesadaran wajib pajak tidak saja tergantung dari penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal,

namun tergantung dari sistem data yang akurat. Agar aparat pajak menyadari perannya sebagai petugas pajak yang harus memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik (Sasmita, 2013).

Pelayanan fiskus dalam arti pelayanan dari petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan Wajib Pajak juga sangat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak (Rahman, 2011). Supadmi (2009) dalam Rajif (2011) menambahkan bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi

untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain itu terbentuknya kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Menurut Mardiasmo (2011: 75) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti. Sanksi pajak merupakan alat untuk mencegah wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, sehingga, diharapkan peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak.

Pemahaman wajib pajak juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Tingkat pemahaman wajib pajak dapat dibimbing oleh fiskus saat melaksanakan kewajiban. Seperti terungkap dari hasil penelitian Asbar (2014) yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Tanggungjawab atas kewajiban pelaksanaan pemungutan pajak sebagai pencerminan kewajiban perpajakan berada pada wajib pajak sendiri. Wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak terhutangnyanya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Faktor lain yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah sikap rasional dari wajib pajak itu sendiri. Apabila sikap rasional wajib pajak lebih mementingkan keuangan dan kepentingan diri sendiri bertambah,

maka wajib pajak tersebut lebih tidak patuh dalam memenuhi kewajiban pajak. Pengusaha pada dasarnya selalu ingin menguntungkan dirinya sendiri apabila penerapan peraturan pajak tidak tegas, sanksi administrasi yang relatif ringan dan fiskus yang sampai diajak kompromi, hal tersebut oleh wajib pajak dianggap tidak menimbulkan risiko yang berat, maka sikap rasional wajib pajak untuk menguntungkan diri sendiri bertambah dan kepatuhan wajib pajak berkurang. Sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, yang mengatur mengenai pelaksanaan ketentuan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Tanggung jawab atas tercapainya penerimaan pajak sebagai sumber kas negara tidak hanya bergantung pada aparat perpajakan (fiskus) saja, tetapi juga sangat bergantung pada kepatuhan wajib pajak (Prabawa dan Noviari, 2012).

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian Asbar (2014) dengan menambahkan variabel sikap rasional. Peneliti menambahkan variabel tersebut karena kepatuhan wajib pajak saling berkaitan dengan sikap rasional dari wajib pajak itu sendiri. Sikap merupakan hasil dari kognitif, afektif dan konatif seseorang yang diperoleh selama hidupnya yang dapat berwujud pengalaman pribadi. Pembentukan sikap positif masyarakat dibidang perpajakan dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas layanan sehingga tercipta pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban sesuai dengan perundang-undang perpajakan yang berlaku. Pemahaman ini penting karena akan dapat menumbuhkan kesadaran pentingnya pajak dalam suatu negara untuk mendukung peningkatan

peran aktif masyarakat dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kemudian dari penelitian sebelumnya, sikap rasional berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, DAN SIKAP RASIONAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi empiris WPOP di KPP Pratama Surakarta sampai tahun 2016)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta?
2. Apakah ada pengaruh sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta?
3. Apakah ada pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta?
4. Apakah ada pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta?
5. Apakah ada pengaruh sikap rasional terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta?



### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk memberi bukti empiris adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta.
2. Untuk memberi bukti empiris adanya pengaruh sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta.
3. Untuk memberi bukti empiris adanya pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta.
4. Untuk memberi bukti empiris adanya pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta.
5. Untuk memberi bukti emperis adanya pengaruh sikap rasional terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Dirjen pajak diharapkan penelitain ini dapat memberikan gambaran variabel-variabel yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan Wajib Pajak.
2. Bagi KPP secara umum, penelitian ini dapat memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat di ambil oleh KPP guna meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Bagi Akademisi dan peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama, diharapkan penelitian ini memberikan bukti empiris dan sumbangan pengembangan tentang teori perpajakan dan akuntansi keperilakuan.
4. Bagi penulis, diharapkan dapat menambah pengetahuan, pemahaman tentang hal-hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Agar penelitian skripsi ini sesuai dengan tujuan penelitian, maka dibuat sistematika sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang menggambarkan garis besar pokok pembahasan skripsi secara menyeluruh.

Bab II Tinjauan Pustaka, dalam bab ini berisi teori-teori yang diperlukan untuk menunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas rumusan masalah penelitian, review penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta rumusan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini berisi tentang metode atau langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu meliputi jenis penelitian, obyek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, variabel penelitian dan pengukurannya, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data yang digunakan.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan, dalam bab ini berisi tentang hasil pengumpulan data, analisis statistik deskriptif, pengujian asumsi klasik, pengujian hipotesis serta pembahasan.

Bab V Penutupan, dalam bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian, saran-saran yang dapat dijadikan bahan masukan penelitian selanjutnya dan keterbatasan penelitian..