

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak adalah kontribusi yang diwajibkan orang pribadi kepada negara untuk keperluan negara yang tidak ada timbal balik langsung, memaksa, serta diatur oleh Undang-Undang. Menurut Mardiasmo (2009) dalam penelitian Artha (2016, 17) menyatakan pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Selain itu, pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat potensial dalam membiayai pengeluaran negara. Fungsi pajak antara lain membiayai pembangunan nasional serta sumber dana bagi pemerintah. Sumber dana bagi pemerintah terkait dengan pembiayaan subsidi, pembayaran pegawai negara, dll. Secara singkat Indonesia masih berkebutuhan pada permasalahan rendahnya penerimaan perpajakan. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya rasio penerimaan perpajakan (tax ratio) Indonesia yang saat ini berada pada kisaran 11,8% masih berada di bawah standar negara-negara ASEAN dan Organization on Economic Cooperation and Development (<http://www.kemenkeu.go.id>).

Penerimaan negara di Indonesia, 75% berasal dari pajak. Jika penerimaan bisa melebihi porsi itu, pembangunan di Indonesia bisa lebih optimal dan tercipta keadilan bagi semua lapisan masyarakat. Pembangunan

nasional memerlukan biaya yang tidak sedikit sehingga penerimaan negara perlu ditingkatkan. Penerimaan dari dalam negeri yang harus digali dan ditingkatkan adalah sektor perpajakan karena sektor pajak merupakan sumber pendanaan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran dan untuk mengatasi masalah sosial, melihat hal tersebut dibutuhkan penerimaan pajak yang cukup besar untuk pendanaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara (Rusydi, 2009). Dengan upaya peningkatan penerimaan yang berasal dari sektor perpajakan, Indonesia mampu mengurangi ketergantungan atas sumber pendanaan negara dari sektor eksternal yaitu pinjaman luar negeri.

Komponen Penerimaan pajak terdiri dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (BPHTB) dan bea cukai. Partisipasi pemerintah dalam penerimaan pajak ini, dengan dilakukannya pembuatan dan pengeluaran paket kebijakan terbaru dalam bidang perpajakan.

Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak menjadi maksimal adalah dengan cara ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Ekstensifikasi ditempuh dengan meningkatkan jumlah wajib pajak yang aktif, sedangkan intensifikasi dapat ditempuh melalui meningkatkan kualitas aparatur perpajakan, pelayanan prima terhadap wajib pajak, dan pembinaan kepada para wajib pajak, pengawasan administratif, pemeriksaan, penyidikan dan penagihan pasif dan aktif, penegakan hukum serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan atas Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur oleh undang-undang. Sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami perubahan dari Official Assessment System menjadi Self Assessment System sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983. Self Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajaknya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut. Ciri-ciri dari Self Assessment System diantaranya: a) Kewenangan wajib pajak dalam menghitung sendiri besarnya pajak terutang; b) Mempunyai peran aktif dalam menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutang; c) Fiskus hanya sebagai pengawas.

Kepatuhan dalam wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan pajak dimana wajib pajak mengajukan dan melaporkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Devos, 2009). Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ./2008 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu. Salah satu kriteria Wajib Pajak Patuh adalah tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.

Kondisi perpajakan di Indonesia cukup mengkhawatirkan dengan tingkat kepatuhan yang mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2011 tingkat kepatuhan wajib pajak mencapai 97,2%, tahun 2014 sebesar 91,6%, tahun 2015 sebesar 82,0% dan tahun 2016 menurun drastis hingga mencapai 63,15%. Terakhir pada tahun 2017 kemarin tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan walaupun tidak begitu banyak hanya sebesar 72,6%.

Direktorat Jenderal Pajak melakukan inovasi dalam modernisasi sistem perpajakan di Indonesia berupa *e-System* atau *Electronic System*. Dengan dikeluarkannya *e-System* ini Dirjen Pajak mengharapkan peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan bagi wajib pajak. Salah satu produk *e-System* yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah *e-Filing*. *E-Filing* adalah sebuah sistem online dan real time dalam penyampaian SPT atau perpanjangan SPT Tahunan yang terdapat dalam website DJP (www.pajak.go.id) atau Application Service Provider (ASP). Sistem *e-Filing* ini telah diresmikan dalam Keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004. Adapun alat kelengkapan dari *e-Filing* yaitu *e-SPT* dan *e-Fin*. Penggunaan *e-Filing* tergolong mudah asalkan terhubung dengan sistem internet. Selain itu, pembayaran dilakukan hanya dengan mentransfer melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau dalam sistem perpajakan disebut dengan *e-payment*. Namun seiring dengan perkembangan sistem perpajakan ini masih ada beberapa wajib pajak yang lebih memilih melakukan pembayaran perpajakan secara manual. Sehingga, perlu adanya sosialisasi terkait kemudahan

penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak yang akan melaporkan dan membayarkan pajak.

Pentingnya sosialisasi perpajakan oleh aparat pajak dalam peningkatan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan aparat pajak menjadi faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan pajak. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan ini dilakukan dengan berbagai cara antara lain aparat pajak sigap dan cepat melayani para wajib pajak yang akan menyetorkan pajak di Kantor Pelayanan Pajak terdekat, berpenampilan rapi serta mempunyai kecakapan yang baik dalam melayani wajib pajak, dll.

Direktorat Jenderal Pajak menetapkan bahwa wajib pajak patuh yang telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan berhak mendapatkan pengembalian atas pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Adapun Kriteria yang ditetapkan atas wajib pajak patuh yang berhak mendapatkan pengembalian kelebihan pembayaran diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003 sebagai berikut: 1) Penyampaian SPT tepat waktu dalam 2 tahun terakhir, 2) Dalam satu tahun pajak terakhir mengharuskan keterlambatan tidak lebih dari 3 masa pajak dan tidak berturut-turut, 3) Keterlambatan penyampaian SPT tidak melewati batas pelaporan SPT masa pajak berikutnya, 4) Semua macam pajak terutang yang dimiliki tidak dalam tunggakan masa pajak.

Isu terkait dengan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak akan memberikan peluang bagi wajib pajak untuk melalaikan hak dan

kewajiban perpajakannya dan mereka akan berusaha untuk mencari celah dalam penghindaran dan penggelapan pajak. Adanya Undang-Undang yang mengatur ketentuan umum dan prosedur peraturan perpajakan, tidak terlepas dari adanya sanksi perpajakan yang telah ditetapkan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan sanksi terhadap wajib pajak yang melanggar kewajiban perpajakan yang telah ditentukan. Dalam hal ini, sanksi perpajakan diharapkan mampu membuat wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan. Sehingga, wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan tersebut. Agar terciptanya prinsip *Good Corporate Governance* yang berlandaskan pada transparansi, akuntabel, responsif, independen serta adil maka sistem administrasi perpajakan modern perlu didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan berkualitas disertai dengan dilaksanakannya kode etik kerja.

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisa pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dan analisa ini dikembangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul:

“PENGARUH PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN DAN PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA KARANGANYAR”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Karanganyar?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Karanganyar?
3. Apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Karanganyar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan, maka penelitian ini digunakan untuk:

1. Menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai adanya pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Karanganyar.
2. Menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai adanya sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Karanganyar.
3. Menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai adanya pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Karanganyar.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran kepada pemerintah khususnya kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk menciptakan kebijakan terbaik yang mampu menunjang keefektifan serta keefisienan dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak khususnya di wilayah Karanganyar. Sehingga, dengan upaya tersebut wajib pajak akan meningkat disertai dengan meningkatnya penerimaan negara. Hal ini dapat membantu pemerintah dalam pembangunan infrastruktur yang optimal serta menyeluruh agar terciptanya keadilan dan kesejahteraan di semua lapisan masyarakat.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan bagi wajib pajak akan pentingnya membayar pajak, sehingga wajib pajak memperoleh kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Adanya sanksi pajak yang dapat memberikan efek jera kepada wajib pajak agar tidak melakukan pelanggaran atau penghindaran dalam penyeteran maupun pelaporan pajak.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bermanfaat, menambah wawasan serta dapat memberikan gambaran langsung bagi peneliti mengenai pengaruh

pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Karanganyar.

E. Sistematika Penelitian

Sebagai arahan untuk memudahkan dalam penelitian yang akan dilakukan, maka penulis menyusun penulisan sistematika yang berisi informasi mengenai materi yang akan dibahas dalam setiap bab, sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini merupakan pendahuluan yang menjelaskan tentang hal-hal pokok sehubungan dengan penelitian, yang meliputi: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi landasan teori yang digunakan sebagai pendekatan permasalahan yang akan diteliti. Disamping itu terdapat pengujian atas hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan, sehingga dapat dijelaskan melalui kerangka pemikiran, serta pengembangan hipotesisnya yang disajikan dalam penelitian ini.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan metode-metode penelitian yang digunakan, meliputi: desain penelitian, populasi, sampel dan tehnik penelitian, data dan sumber data, definisi operasional dan pengukuran variabel, metode analisis data.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang pemilihan sampel (data) yang akan digunakan dalam penelitian, pengolahan data tersebut dengan alat analisis yang diperlukan, dan pembahasan atas hasil analisis data.

Bab V Penutup

Bab ini berisi simpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, serta saran-saran bagi penelitian selanjutnya.