



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang. Perkembangan yang dilakukan oleh Indonesia berupa peningkatan pembangunan yang direncanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk menyelenggarakan pemerintahan umum dan melaksanakan pembangunan membutuhkan dana yang relatif besar. Dana yang diperlukan tersebut semakin lama akan semakin meningkat seiring dengan peningkatan pembangunan itu sendiri. Sumber penerimaan negara terbesar yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pajak. Penerimaan negara tersebut dapat diperoleh dari segenap potensi sumber daya yang berasal dari dalam negeri tanpa harus bergantung dengan bantuan atau pinjaman dari luar negeri.

Penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, dan digunakan untuk memelihara kesejahteraan umum. Menurut pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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.

Indonesia menerapkan sistem pemungutan pajak *Self Assessment System (SAS)* sejak tahun 1983 hingga saat ini, yang sebelumnya memakai *Official Assesment System (OAS)*. Berubahnya penggunaan OAS ke SAS dianggap sebagai reformasi yang besar karena OAS tidak melibatkan keaktifan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, sedangkan SAS melibatkan peran keaktifan WP dalam penentuan besarnya pajak yang terutang dan melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan kata lain, sistem ini memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*). Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, (Budiatmanto, 1999: 48) sebagaimana dikutip oleh Banu (2008). Sedangkan Luigi Alberto Fronzoni (1999) dalam Banu (2008) menyatakan bahwa Kepatuhan dalam hukum pajak memiliki arti umum sebagai (1) melaporkan secara benar dasar pajak, (2) memperhitungkan secara benar kewajiban, (3) tepat waktu dalam pengembalian, (4) tepat waktu membayar jumlah dihitung.

Kelemahan dari *self assessment system* ini yaitu dalam prakteknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan sering disalahgunakan. Hal

ini dapat dilihat dari banyaknya Wajib Pajak yang dengan sengaja tidak patuh, sehingga membuat Wajib Pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak. Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak ini bisa terlihat dari sangat kecilnya jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang membayar pajak. Berdasarkan catatan Dirjen Pajak, baru sekitar 25 juta WPOP yang sudah membayar pajak dari sekitar 60 juta WPOP yang seharusnya membayar pajak (www.pajak.go.id).

Oleh karena itu para aparat pajak terus berupaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, dengan cara menyosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media billboard, baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses Wajib Pajak. Agar dengan adanya sosialisasi tersebut, kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya bertambah tinggi.

Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari para aparat pajak, juga dituntut kesadaran dari para Wajib Pajak itu sendiri. Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Namun, masyarakat sendiri dalam kenyataannya tidak suka membayar pajak. Agar hal tersebut tidak terjadi secara terus menerus, maka perlu dilakukan kajian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Beberapa faktor seperti kesadaran masyarakat dalam membayar pajak memiliki kemungkinan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya, karena kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri Wajib Pajak sendiri,

tanpa memperhatikan adanya sanksi perpajakan. Dengan bersedianya masyarakat memenuhi kewajiban perpajakannya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Selain itu, kepatuhan perpajakan juga harus ditunjang dengan kualitas pelayanan yang baik untuk mendukung peningkatan peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada Wajib Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Faktor-faktor tersebut telah diteliti oleh beberapa peneliti terdahulu, dan terdapat persamaan dan perbedaan hasil penelitian. Penelitian mengenai kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) dalam Winda (2012), menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan antara faktor kesadaran membayar pajak dengan kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006), dan Arum (2012) yang dapat menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara ke dua variabel tersebut.

Supadmi (2010) dalam Arum (2012) melakukan penelitian untuk memperoleh bukti empiris meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui kualitas pelayanan. Dalam penelitiannya, Supadmi (2010) menemukan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan agar dapat memberikan 4 K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat

dipertanggungjawabkan. Made (2012) dan Arum (2012), dalam penelitiannya juga menemukan hasil yang sama seperti Supadmi (2010), yakni bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Fokus dari penelitian ini mengacu pada penelitian Arum (2012) dan Made (2012), hanya saja terdapat beberapa perbedaan, seperti:

1. Variabel independen yang digunakan oleh Made adalah kualitas pelayanan dan sikap Wajib Pajak. Sedangkan Arum, variabel independen yang digunakan adalah kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak.
2. Objek penelitian yang digunakan oleh Made adalah WPOP di KPP Pratama Bandung Utara. Sedangkan Arum, objek penelitian yang digunakan adalah WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di wilayah KPP Pratama Cilacap.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengajukan beberapa variabel yang akan diangkat yaitu kepatuhan sebagai variabel dependen, kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen. Penelitian ini diangkat oleh penulis karena masih rendahnya kepatuhan pajak di Indonesia, yakni pada kisaran 41,67% (Dirjen Pajak, 2012). Kedua variabel di atas yaitu kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan adalah variabel yang bisa menumbuhkan kemauan Wajib Pajak untuk patuh terhadap perundang-undangan dan peraturan pajak.

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengembangkan penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN**

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI DI WILAYAH KPP PRATAMA TANGERANG BARAT)”.

1.2 Batasan Masalah

Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Humas Pajak, Kismantoro Petrus mengungkapkan permasalahan utama perpajakan masih seputar tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih sangat rendah. Jika dibandingkan dengan negara tetangga seperti Malaysia, dimana tingkat kepatuhan masyarakatnya dalam membayar pajak mencapai 80%, maka persentase kepatuhan pajak masyarakat Indonesia masih jauh dibawah kepatuhan pajak masyarakat Malaysia (www.pajak.go.id).

Dalam penelitian ini, tingkat kepatuhan diukur berdasarkan kepatuhan WP dalam membayar Pajak Penghasilannya (PPh) dan responden yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tangerang Barat, yang berada di kecamatan Karawaci, kelurahan Cimone, Gerendeng, Pabuaran, Pasar Baru, dan Sukajadi. Alasan pemilihan kecamatan Karawaci adalah karena kecamatan tersebut memiliki jumlah WPOP terdaftar paling banyak sampai dengan tahun 2013.

1.3 Perumusan Masalah

Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penerimaan pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan kajian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan perumusan masalah yang dinyatakan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi : Sebagai tambahan literatur dan bukti penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya : Dapat menambah bahan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.
3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak : Dapat memberikan masukan mengenai penyebab ketidak patuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
4. Bagi Wajib Pajak : Dapat menambah pengetahuan mengenai rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya di Indonesia dan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang penelitian, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Menjelaskan tentang landasan teori penelitian, pembahasan penelitian sebelumnya yang sejenis, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, pemilihan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari hasil analisis data penelitian.

BAB V : PENUTUP

Berisi simpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

UUMN