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.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebijakan fiskal merupakan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk mengatur sumber penerimaan dan pengeluaran negara. Rencana keuangan pemerintah mengenai penerimaan dan pengeluaran negara disajikan secara sistematis dan terperinci dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Sumber pengeluaran negara digunakan untuk membiayai kegiatan-kegiatan demi menyejahterakan rakyat. Sumber penerimaan negara diperoleh dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Penerimaan pajak meliputi penerimaan pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak bumi dan bangunan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan cukai, dan pajak lainnya. Sedangkan penerimaan negara bukan pajak meliputi penerimaan dari sumber daya alam, setoran laba Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan penerimaan bukan pajak lainnya.

Pendapatan negara yang berasal dari pajak memberikan kontribusi terbesar untuk penerimaan negara pada 2010 hingga 2013, sebagaimana dapat dilihat dalam tabel berikut:

Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

Tabel 1.1 Penerimaan Perpajakan 2010 - 2013
(dalam Triliun Rupiah)

URAIAN	APBN 2010	APBN 2011	APBN-P 2012	APBN 2013
I. Penerimaan Perpajakan	**723,31**	**873,87**	**1.016,24**	**1.193**
1. Pajak Dalam Negeri	**694,39**	**819,75**	**968,29**	**1.134,29**
a. Pajak Penghasilan	357,04	431,12	513,65	584,89
- PPh Migas	58,87	73,09	67,92	71,38
- PPh Nonmigas	298,17	358,03	445,73	513,51
b. Pajak Pertambahan Nilai	230,60	277,80	336,06	423,71
c. Pajak Bumi dan Bangunan	28,58	29,89	29,68	27,34
d. BPHTB	8,03	0	0	0
e. Cukai	66,17	77,01	83,27	92,01
f. Pajak Lainnya	3,97	3,93	5,63	6,34
2. Pajak Perdagangan Internasional	**28,91**	**54,12**	**47,94**	**58,70**
a. Bea Masuk	20,01	25,26	24,74	27,00
b. Bea Keluar	8,90	28,86	23,20	31,70

Sumber : Kementerian Keuangan Republik Indonesia

Berdasarkan Tabel 1.1 penerimaan pajak dari tahun 2010 hingga 2013 terus mengalami kenaikan, yaitu sebesar Rp723,31 triliun pada 2010 hingga mencapai Rp1.193,00 triliun pada 2013. Penerimaan pajak dalam negeri lebih besar dibandingkan dengan penerimaan pajak perdagangan internasional. Penyumbang terbesar penerimaan pajak dalam negeri adalah pajak penghasilan, terutama pajak penghasilan yang bersumber dari nonmigas, yaitu sebesar Rp298,17 triliun pada 2010 hingga mencapai

Rp513,51 di 2013. Hal tersebut membuktikan bahwa pajak memberikan kontribusi yang sangat besar bagi penerimaan negara. Pada Tabel 1.1 data mengenai Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak bumi dan bangunan terkait dengan Migas, sedangkan data BPHTB sejak tahun 2011 hingga 2013 memiliki nilai nol karena sudah menjadi pajak daerah sejak 1 Januari 2011.

Penerimaan pajak suatu negara ditentukan oleh kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, dan kepercayaan kepada pemerintah.

Dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, fiskus harus memiliki pengetahuan yang baik tentang perpajakan agar mampu menyampaikan informasi secara jelas dan tepat kepada wajib pajak. Pelayanan pajak yang dilakukan dengan baik, cepat, dan ramah akan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah harus terus melakukan pembaharuan dalam bidang perpajakan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Dengan meningkatnya pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Perubahan sistem pemungutan pajak dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* mengharuskan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri.

Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

Hal tersebut mengharuskan wajib pajak memiliki pengetahuan tentang perpajakan. Pengetahuan perpajakan dapat diukur dari pemahaman wajib pajak atas ketentuan perundang-undangan perpajakan, pengisian formulir dengan lengkap dan jelas, perhitungan jumlah pajak yang terutang dengan benar, pembayaran dan pelaporan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kesadaran mengenai perpajakan harus terus ditumbuhkan di dalam diri masyarakat. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi pajak untuk kepentingan bersama, terutama fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Dengan kesadaran perpajakan yang baik, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan percaya kepada pemerintah apabila wajib pajak tahu dan mengerti tujuan dari pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk transparan terhadap jumlah penerimaan pajak dan tujuan penggunaan dana pajak, serta keterbukaan atas segala agenda pemerintah berhubungan dengan perpajakan. Dengan adanya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, akan memberikan dampak positif yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha adalah orang pribadi yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja yang wajib mengisi SPT Tahunan Form 1770 dan diharuskan melakukan pencatatan atau pembukuan untuk kegiatan usahanya. Kegiatan usaha yang dimaksud antara lain; usaha dagang, jasa, industri, dan lain-lain. Keharusan dalam melakukan pembukuan dan pencatatan memungkinkan wajib pajak melakukan kesalahan dan kecurangan dalam mencatat, menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya, sehingga diperlukan penelitian yang membahas mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

Objek penelitian adalah KPP Pratama Kosambi dan subjek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di Kecamatan Pasar Kemis yang wajib membayar dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Kosambi. Berdasarkan sensus penduduk tahun 2010, Kecamatan Pasar Kemis merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di wilayah Kabupaten Tangerang. Letaknya yang strategis dan dekat dengan pusat pemerintahan, membuat wilayah ini berkembang menjadi kawasan industri dan jasa yang seimbang dengan meningkatnya jumlah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar dkk,

Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

(2012) yang menguji tentang pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Semarang Tengah dengan variabel pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar dkk, (2012) yang secara khusus meneliti tentang kepatuhan wajib pajak UKM di Semarang Tengah, penelitian ini menguji tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di Kecamatan Pasar Kemis yang terdaftar di KPP Pratama Kosambi Tangerang. Dalam penelitian ini ditambahkan beberapa variabel bebas yang memiliki hubungan dengan kepatuhan wajib pajak, yaitu kesadaran perpajakan dan kepercayaan kepada pemerintah.

Kepatuhan wajib pajak menurut data dari KPP Pratama Kosambi terus mengalami penurunan dari tahun 2008 hingga 2010. Meningkatnya jumlah wajib pajak tidak diikuti dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Berikut disajikan tabel yang menjelaskan penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak dari tahun 2008 hingga 2010.

Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan Pajak di KPP Pratama Kosambi Tahun 2008-2010

Tahun	Jumlah WPOP wajib SP Tahunan (a)	Jumlah WPOP lapor SPT Tahunan (b)	Tingkat Kepatuhan WPOP (b/a x 100%)
2008	36337	28318	78%
2009	72623	41132	57%
2010	91674	45030	49%

Sumber : KPP Pratama Kosambi

Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa telah terjadi penurunan kepatuhan wajib pajak selama empat tahun terakhir. Pada tahun 2008, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 78%, tetapi pada tahun-tahun berikutnya mengalami penurunan yang cukup signifikan, yaitu turun menjadi 57% pada 2009 dan 49% pada tahun 2010. Hal tersebut memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam bentuk skripsi mengenai pengaruh pelayanan fiskus, pengetahuan dan kesadaran perpajakan, serta kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di KPP Pratama Kosambi, khususnya di wilayah Kecamatan Pasar Kemis.

1.2 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian diperlukan mengingat adanya keterbatasan waktu, pengetahuan, dan sumber daya penulis, serta untuk membuat penelitian ini lebih terarah. Berikut adalah batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Objek penelitian adalah KPP Pratama Kosambi.
2. Subjek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di wilayah Kecamatan Pasar Kemis dan wajib membayar dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Kosambi.

Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

3. Pelayanan fiskus yang diteliti terkait dengan keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan.
4. Kepercayaan kepada pemerintah yang diteliti terkait dengan kompetensi, transparansi, dan integritas yang terkait dalam bidang perpajakan.
5. Periode penelitian adalah 2013.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, dan kepercayaan kepada pemerintah secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini untuk:

Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

1. Memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh antara kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh antara tingkat kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh antara pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, dan kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan diharapkan mampu memberikan kontribusi kepada setiap pihak yang terkait di dalamnya. Manfaat penelitian yang dapat diberikan antara lain:

1. Manfaat bagi Akademisi

   Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi dan penambah wawasan terutama mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha, seperti: pelayanan fiskus, pengetahuan dan kesadaran perpajakan, dan kepercayaan kepada pemerintah. Melalui penelitian ini, pembaca dapat melihat besarnya pengaruh dan hubungan antarvariabel. Penelitian ini

Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti berikutnya yang tertarik untuk membahas topik yang sama.

2. Manfaat Bagi Praktisi

   Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, serta mempelajari faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan tersebut. Dengan demikian, diharapkan dapat terjadi peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dalam melunasi kewajiban perpajakannya.

3. Manfaat Bagi Pemerintah

   Hasil penelitian dapat digunakan untuk melakukan evaluasi dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di daerah Kecamatan Pasar Kemis, Kabupaten Tangerang.

4. Manfaat Bagi Peneliti

   Penelitian yang dilakukan memberikan pengetahuan baru bagi peneliti terutama mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Peneliti dapat mengetahui seberapa besar pengaruh dari pelayanan fiskus, pengetahuan dan kesadaran perpajakan, dan kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Pasar Kemis.

Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I merupakan bab pendahuluan yang berisi mengenai latar belakang masalah yang menjelaskan alasan peneliti mengambil judul skripsi, batasan masalah dalam penelitian yang dilakukan, rumusan masalah, tujuan penelitian yang memberikan jawaban atas masalah yang telah dirumuskan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

Bab II merupakan bab tinjauan literatur yang berisi teori-teori yang digunakan oleh peneliti sebagai dasar dilakukannya penelitian. Bab ini menjelaskan secara terperinci mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha yang disebabkan oleh pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, dan kepercayaan wajib pajak.

Bab III merupakan bab metode penelitian yang berisi tentang variabel penelitian, populasi dan sample yang digunakan, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

Bab IV merupakan bab analisis dan pembahasan yang mengulas tentang hasil penelitian mengenai pengaruh pelayanan fiskus, kesadaran dan pengetahuan perpajakan, serta kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha. Hasil penelitian disajikan dengan menggunakan angka-angka yang dituliskan secara sistematis dan secara verbal.

Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014

Bab V merupakan bab simpulan dan saran, yaitu berupa simpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang diberikan berhubungan dengan penelitian ini.

Pengaruh Layanan..., Julistia, FB UMN, 2014