

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman luar negeri. Disetiap tahunnya, APBN Indonesia mengalami peningkatan. Namun, hal ini belum cukup untuk memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan. Untuk itu, pemerintah melakukan upaya-upaya guna mendongkrak pendapatan negara dari sektor pajak. Semakin besar ketergantungan APBN pada penerimaan perpajakan merefleksikan partisipasi masyarakat atas pelaksanaan pembangunan melalui pembayaran pajak (Hutagaol 2007).

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 (UU No. 16 tahun 2009). Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Pemahaman serta pengetahuan tentang pentingnya pajak di Indonesia sangat perlu karena dengan pemahaman serta pengetahuan yang cukup tentang pajak juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Tabel 1.1
Penerimaan Pajak terhadap APBN 2010–2015
(Miliar Rupiah)

Tahun	Pajak Dalam Negeri	Penerimaan Perdagangan Internasional	Penerimaan Pajak	Pendapatan dan Hibah	Persentase Pajak : APBN
2010	715.535	27.203	742.738	849.656	78,21%
2011	827.246	23.009	850.255	1.104.902	76,95%
2012	989.637	42.933	1.032.570	1.311.387	78,74%
2013	1.134.289	58.705	1.192.994	1.529.673	77,99%
2014	1.226.474	53.915	1.280.389	1.667.141	76,80%
2015	1.328.488	51.504	1.379.992	1.793.589	76,94%

Sumber : *Badan Pusat Statistik dalam situsnya bps.go.id data diolah 2016*

Tabel 1.1 Di atas menunjukkan persentase penerimaan pajak dari tahun 2010 sampai dengan 2015. Ditunjukkan bahwa, setiap tahunnya pendapatan dan hibah yang diterima negara mengalami peningkatan. Namun, proses penerimaan disektor pajak sendiri tidak setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada tahun 2010, persentase pajak sebesar 78,21%. Persentase tersebut mengalami penurunan sebesar 1,26% menjadi 76,95% di tahun 2011. Sedangkan pada tahun 2012, penerimaan pajak mengalami kenaikan sebesar 1,79% menjadi 78,74%. Selanjutnya, pada tahun 2012 penerimaan dari sektor pajak mengalami penurunan sebesar 0,75% ke angka 77,99%. Pada tahun 2014 penerimaan pajak kembali mengalami penurunan sebesar 1,19% ke angka 76,80%. Kenaikan dengan persentase yang sangat tipis terjadi pada tahun 2015, yaitu sebesar 0,14% ke angka 76,94%.

Namun, fenomena yang terjadi saat ini adalah jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah akan tetapi antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dengan jumlah wajib pajak yang membayar pajak tidak sesuai hal ini mengakibatkan ketidakpatuhan wajib pajak. Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak.

Peningkatan jumlah pajak dapat tercapai jika adanya peningkatan jumlah wajib pajak terjadi. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) baru berguna untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Masih banyaknya wajib pajak yang potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual dan tidak taat untuk membayar pajak, ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi pada pengusaha saja tetapi terjadi pada pekerjaan professional lainnya. Setelah diberikan NPWP oleh Ditjen Pajak, diharapkan wajib pajak dapat mematuhi hak dan kewajibannya (Widayati dan Nurlis, 2010).

Menurut Poerwadarminta (1991 dalam Waluyo, 2014:177-184) pemahaman merupakan proses berpikir dan belajar. Dikatakan demikian karena untuk menuju ke arah pemahaman perlu diikuti dengan belajar dan berpikir. Pemahaman merupakan proses, perbuatan dan cara memahami. Sedangkan arti pemahaman menurut Purwanto (1997 dalam Waluyo, 2014:177-184) adalah tingkatan kemampuan yang mengharapkan seseorang mampu memahami arti atau konsep,

situasi serta fakta yang diketahuinya. Kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan benar jika setiap wajib pajak memiliki pemahaman yang cukup atas undang-undang dan konsep perpajakan yang berlaku.

Menurut Muslim (2007:11), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Widayati dan Nurlis (2010) hasil penelitiannya untuk variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak. Pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan akan meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Karena wajib pajak yang sudah memahami peraturan pajak kebanyakan berpikiran lebih baik membayar daripada terkena sanksi pajak.

Lingkungan masyarakat dapat dikaitkan dengan teori pembelajaran sosial menurut Bandura (1977) dalam Robbins (1996), proses dalam pembelajaran sosial meliputi : proses perhatian (*attentional*) yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, proses penahanan (*retention*) yaitu proses mengingat tindakan suatu model, proses reproduksi motorik yaitu proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan, proses penguatan (*reinforcement*) yaitu proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif.

Berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa teori ini relevan dengan lingkungan wajib pajak berada karena seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil

pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya.

Widyastuti (2015) hasil penelitiannya untuk variabel lingkungan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, artinya semakin kondusif lingkungan wajib pajak berada, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat.

Menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah: “Sebagai proses pemberian bantuan kepada kebutuhan wajib pajak yang mendorong kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya”. Secara empiris hal ini telah dibuktikan oleh Sutrisno (1994) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak di sektor perkotaan. Dari uraian diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil penelitian Olabede (2011) adalah persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Nurmantu yang dikutip oleh Rahayu (2010:138), menyatakan bahwa: “Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Menurut Rahayu

(2010:134), pelayanan pada sektor perpajakan merupakan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang salah satu unit vertikalnya di daerah yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang berfungsi untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak sebagai pihak yang dilayani dapat menentukan tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh instansi terkait, di mana wajib pajak memiliki hak-hak yang harus diperhatikan yaitu: diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur, dan hormat; mendapatkan jawaban atas permintaan mereka dengan cepat dan pasti; mendapat pelayanan yang tepat waktu; serta berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh James dan Alley (1999) kepatuhan pajak adalah subjek yang kompleks dengan implikasi yang luas dan yang mempengaruhi kepatuhan tersebut ada dua pendekatan yaitu ekonomi dan perilaku. Pendekatan ekonomi biasanya dilihat dari sisi hukuman, sanksi-sanksi yang diberikan. Sedangkan perilaku dapat berdasarkan faktor kesadaran dan faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, sasaran dalam penelitian ini akan difokuskan pada wajib pajak orang pribadi dengan variabel pemahaman wajib pajak, lingkungan wajib pajak dan pelayanan pajak wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian ini untuk menguji secara empiris **Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, dan**

Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Gresik).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diketahui bahwa penelitian ini mengulas sisi yang berbeda dari peneliti sebelumnya mengenai Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Gresik). Permasalahan yang hendak dijawab pada penelitian ini adalah:

1. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Gresik?
2. Apakah lingkungan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Gresik?
3. Apakah pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Gresik?
4. Apakah pemahaman wajib pajak, lingkungan wajib pajak, pelayanan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Gresik.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lingkungan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Gresik.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Gresik.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemahaman wajib pajak, lingkungan wajib pajak, pelayanan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

a. **Manfaat Akademik**

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

b. **Manfaat Praktis**

Sebagai kontribusi dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui hal-hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah Pemahaman Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, dan Pelayanan Perpajakan.

1.5 Kontribusi Penelitian

Perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel-variabel yang digunakan, yaitu pemahaman wajib pajak, lingkungan wajib pajak, dan pelayanan perpajakan. Jika dalam penelitian Widyastuti (2015) jumlah sampel yang digunakan hanya 80 sampel, maka dalam penelitian ini menggunakan 48 sampel. Selain itu, dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010), populasi yang digunakan memfokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas, sedangkan dalam penelitian ini memfokuskan pada pekerjaan wiraswasta.

