

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber pendapatan negara antara lain berasal dari pungutan pajak, dan/atau dari hasil kekayaan alam yang ada di dalam negara itu (*natural resources*). Dua sumber itu merupakan sumber yang terpenting dalam memberikan kontribusi terhadap pendapatan negara. Sumber Pendapatan negara tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintahan dan pembangunan nasional antara lain pembangunan infrastruktur, kesehatan rakyat, pendidikan, kesejahteraan, dan sebagainya. Penerimaan di sektor pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat..

Direktorat Jenderal pajak berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan melakukan reformasi pajak karena pajak merupakan sumber penerimaan pendapatan negara. Reformasi pajak bertujuan agar sistem perpajakan dapat mengalami penyederhanaan yang mencakup tarif pajak, penghasilan tidak kena pajak, dan sistem pemungutan pajak. Hal ini tercantum dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008 yang merupakan perubahan keempat dari Undang-undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang pajak penghasilan. Hasil reformasi pajak memberikan kontribusi terhadap peningkatan penerimaan perpajakan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun, baik secara nominal maupun presentase terhadap seluruh pendapatan negara. Seperti yang tercantum pada tabel 1.1

**Tabel 1.1.**  
**Penerimaan Negara dari Sektor Perpajakan**  
**Tahun 2010 – 2014**  
(dalam miliar rupiah)

Tahun	Penerimaan Pajak (Rp)	Penerimaan Bukan Pajak (Rp)	Total Penerimaan Pajak	% Penerimaan Pajak	% Penerimaan Bukan Pajak
2010	723.306,7	268.941,9	992.248,6	72,67 %	27,02 %
2011	873.873,9	331.471,8	1.205.345,7	72,19 %	27,38 %
2012	980.518,1	351.804,7	1.332.322,8	73,28 %	26,29 %
2013	1.077.306,7	354.751,9	1.432.058,6	74,87 %	24,65 %
2014	1.246.107,0	386.946,4	1,633.053,4	76,20 %	23,66%

*Sumber : Nota Keuangan dan APBN 2013, Nota Keuangan dan RAPBN 2015*

Selama 2010-2014, proporsi terbesar pendapatan Negara Indonesia berasal dari penerimaan pajak. Pada 2014, proporsi penerimaan pajak dalam pendapatan Negara adalah 76,20%, sementara proporsi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) adalah 23,66%. Selama 2010-2014, proporsi penerimaan pajak juga cenderung meningkat dari 72,67% pada 2010 menjadi 76,20% pada 2014. Sementara itu, proporsi PNBP cenderung menurun dari 27,02% pada 2010 menjadi 23,66% pada 2014.

Peningkatan jumlah penerimaan pajak tidak terlepas dari peran serta wajib pajak dalam pelaksanaan sistem pemungutan pajak. Penggunaan *Self Assessment Sistem* dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia memberi kepercayaan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya, diantaranya adalah dalam menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajaknya melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Hal tersebut menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran dan kepatuhan wajib

pajak itu sendiri dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan pajak yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana melaporkan semua informasi yang diperlukan tepat pada waktunya, mengisi secara benar jumlah pajak terutang, dan membayar pajak pada waktunya. Hal ini memberikan tugas kepada Direktorat Jenderal pajak untuk senantiasa melakukan usaha untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Apabila semua wajib pajak sadar dan patuh akan kewajiban perpajakannya untuk membayar pajak dengan benar, maka secara tidak langsung wajib pajak membantu pemerintah dalam upaya meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Ada dua sasaran administrasi perpajakan dalam penilaian terhadap keberhasilan penerimaan pajak (Amachi, 1992: 62, dan Suyatmin, 2004: 45) mengemukakan bahwa faktor-faktor keberhasilan perpajakan adalah faktor administrasi negara dan pajak, faktor Undang-undang dan peraturan pelaksanaan perpajakan serta faktor masyarakat yaitu wajib pajak dan kondisi lingkungan. Atas dasar tersebut, penelitian ini akan mengkaji faktor masyarakat, yaitu wajib pajak sebagai *tax payer factors*.

*Tax payer factors* merupakan faktor yang melekat pada wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak menganggap *tax payer factors* merupakan faktor yang bersifat *uncontrollable*, sedangkan faktor *tax law*, *tax policy*, dan *tax administration* bersifat *controllable* (Suyatmin, 2004: 55). Wajib pajak tidak boleh diperlakukan sebagai obyek tetapi sebagai subyek yang harus dibina agar bersedia, mampu, dan sadar melaksanakan kewajiban perpajakan (Syofyan, 2003: 34). Hal ini perlu dilakukan karena faktor yang melekat pada wajib pajak dan

diduga berpengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak yang sulit dipengaruhi dan dikendalikan.

Menurut Mustikasari (2007:3) untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengingat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia 2003 disebutkan bahwa pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses pembelajaran. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan yang cukup, maka tentu saja akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Menurut Martowardojo mengatakan bahwa pada tahun 2012 wajib pajak orang pribadi yang seharusnya membayar pajak atau yang mempunyai penghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebanyak 60 juta orang, tetapi jumlah yang mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 20 juta orang dan yang membayar pajaknya atau melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilannya hanya 8,8 juta orang dengan rasio SPT sekitar 14,7 persen ([www.kompas.com](http://www.kompas.com), 20 Oktober 2012).

Persepsi efektivitas sistem perpajakan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya (Siagian, 2001:24). Sistem menurut Murdick dan Rose (1993) yang dikutip Hanif (2007) adalah seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan lainnya untuk suatu tujuan yang sama. Dengan tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak berusaha menciptakan sistem-sistem perpajakan yang baru guna memudahkan wajib pajak dalam mendaftar, membayar, dan melaporkan pajaknya. Sistem-sistem tersebut antara lain dengan adanya *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, *e-banking*, dan *dropbox*. Dengan semakin maksimalnya sistem perpajakan yang ada diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disimpulkan semakin efektif sistem perpajakan yang ada dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM). Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003, dalam Luh). Menurut Waluyo (2007: 42), pada tanggal 3 februari 2003 direktur jenderal pajak telah mengeluarkan Keputusan No.kep.27/PJ/2003 Tentang Tempat

Pelayanan Terpadu (TPT) Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Tempat pelayanan terpadu (TPT) adalah suatu tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam memberikan pelayanan perpajakan. Standar kualitas pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak akan terpenuhi apabila sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, bertanggung jawab, disiplin dan transparan. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan dapat dengan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, seperti diatur melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima. Pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Kemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik, maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat.

Persepsi wajib pajak tentang konflik yang ada dalam perpajakan juga sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu indikasi konflik pajak adalah adanya penggelapan pajak

yang mungkin dapat kita lihat melalui tidak tercapainya target penerimaan pajak. Dari tiap tahunnya realisasi penerimaan pajak, terutama PPh tidak mencapai target. Maraknya kasus-kasus penggelapan pajak yang menjerat beberapa pejabat maupun pegawai pajak di institusi perpajakan Indonesia, khususnya kasus yang menimpa Gayus Tambunan, seperti membuka mata semua orang bahwa penggelapan pajak di negara ini sudah sangat memprihatinkan dan harus segera diatasi. Hal ini juga mengindikasikan lemahnya sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia sehingga banyak pejabat pemerintahan yang mencuri kesempatan untuk memanfaatkan uang rakyat demi kepentingan pribadi. *Tax Evasion* menurut Rahayu (2010:147), yaitu : Penggelapan Pajak (*tax evasion*) merupakan usaha aktif wajib pajak dalam hal mengurangi, menghapuskan, manipulasi ilegal terhadap utang pajak atau meloloskan diri untuk tidak membayar pajak sebagaimana yang telah terutang menurut aturan perundang-undangan.

Sampai sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayaran sering mengalami kesulitan, ketidakmengertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribetnya menghitung dan melaporkannya. Hal ini disebabkan masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak (Widayati dan Nurlis, 2010). Namun justru hal tersebut berbanding terbalik dengan realita yang terjadi di Kabupaten Gresik dimana peneliti menggunakan lokasi tersebut sebagai objek

penelitian yaitu perkembangan jumlah wajib pajak semakin meningkat. Pada tahun 2013 jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Utara mencapai 55.628 wajib pajak, sedangkan pada tahun 2014 jumlah wajib pajak mengalami peningkatan sebesar 67.023 wajib pajak dengan tingkat kepatuhan kurang lebih 50 % yakni sekitar 33511 wajib pajak (Kantor Pelayanan Pajak Gresik Utara, 2014).

Dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus pada kantor pelayanan pajak kabupaten Gresik)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Penelitian ini menggunakan variabel terikat (*dependent variable*) kepatuhan wajib pajak dan variabel bebas (*independent variable*) yang digunakan adalah pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, persepsi atas kualitas pelayanan fiskus, dan persepsi atas konflik pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?



3. Apakah persepsi atas kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah persepsi atas konflik pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dengan memperhatikan pada latar belakang dan perumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak;
2. Menganalisis pengaruh persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak;
3. Menganalisis pengaruh persepsi atas kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak;
4. Menganalisis pengaruh persepsi atas konflik pajak terhadap kepatuhan wajib pajak;

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan umpan balik agar peningkatan pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

2. Bagi Wajib Pajak, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi cerminan, sehingga perilaku ketidakpatuhan yang seringkali terjadi dapat dihindari untuk kemudian menjadi seorang wajib pajak yang patuh terhadap aturan perpajakan Indonesia.
3. Bagi penelitian selanjutnya, hasil dalam penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

### **1.5 Kontribusi Penelitian**

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Utami, Andi, Soerono (2012), yang berjudul tentang pengaruh faktor-faktor eksternal terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Jatmiko (2006), meneliti tentang pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menyatakan bahwa sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Rahman (2013) yang berjudul pengaruh probabilitas pemeriksaan pajak dan konflik wajib pajak terhadap keputusan pengelakan pajak menyatakan bahwa probabilitas pemeriksaan dan konflik pajak berpengaruh terhadap keputusan pengelakan pajak.

Penelitian ini merupakan pengembangan dan penggabungan dari penelitian sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Utami, Andi, Soerono (2012), Jatmiko (2006), dan Rahman (2013). Adapun Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah penggabungan variabel yang akan digunakan. Variabel tersebut antara lain : pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, persepsi atas kualitas pelayanan fiskus, dan persepsi atas konflik pajak. Dengan demikian , penelitian ini akan membahas apakah pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, persepsi atas kualitas pelayanan fiskus, dan persepsi atas konflik pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

