

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam melakukan perbaikan, pembangunan, dan kemajuan negara ini salah satunya yaitu berasal dari pembayaran pajak masyarakat negara ini, tetapi melihat dari situasi sekarang ini masih banyak masyarakat negara ini yang tidak sadar pentingnya pembayaran pajak bagi pembangunan negara serta kurang patuhnya masyarakat negara dalam melakukan pembayaran pajak.

Keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan kelalaian pajak ditimbulkan karena wajib pajak yang tidak patuh. Dampak dari tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Rahayu, 2010).

Peran serta masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan. Sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak (Riharjo, 2007), dan kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu dalam Rahayu, 2010).

Tabel 1.1
Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib Pajak	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah Penyampaian SPT	Persentase
Orang Pribadi	19.900.000	1.900.000	14,7%
Badan	9.900.000	520.000	10,4%

Sumber: www.infobanknews.com

Tabel di atas menunjukkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak menyebabkan penerimaan pajak setiap tahun selalu di bawah target yang ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara (APBN). Pada tahun 2013, realisasi penerimaan pajak sebesar Rp.916,29 triliun dari target yang ditetapkan sebesar RP.995,21 triliun, atau hanya mencapai 92,07% dari target. Besarnya potensi penerimaan pajak yang hilang akibat ketidakpatuhan membayar pajak, *tax ratio* di Indonesia pada 2013 hanya sebesar 13,7% (sudah termasuk penerimaan pajak pemerintah pusat dan pajak daerah). Padahal untuk ukuran besaran kapasitas perekonomian Indonesia seharusnya *tax ratio* Indonesia bisa mencapai 17% - 19%. Rendahnya *tax ratio* itu, disebabkan karena ketidakpatuhan membayar pajak dan banyaknya praktek-praktek penghindaran pajak (*tax avoidance*) dan pengelakan pajak (*tax evasion*) di Indonesia, (Maftuchan, 2014). Menurutnya, ketidakpatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi antara lain pengusaha di Indonesia sangat tinggi. Pada 2013, penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi hanya sebesar Rp4,37 triliun atau hanya berkontribusi sebesar 0,47% dari total penerimaan pajak di Indonesia. Bila dilihat *tax ratio* untuk Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Pengusaha) hanya sebesar 0,2%, padahal dibeberapa Negara seperti Malaysia dan Thailand *tax ratio* Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Pengusaha) sudah mencapai 2,5%, (Maftuchan, 2014).

Kepatuhan wajib pajak merupakan cermin dari pelaksanaan *self assessment system* yang berlaku di Indonesia. Tata cara pemungutan dengan *self assessment system* berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi. Ciri-ciri *self assessment system* adalah adanya kepastian hukum, sederhana penghitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan penghitungan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak. *Self assessment system* merupakan pengganti dari sistem pemungutan yang lama yaitu *Official Assessment* (Hidayatulloh, 2012).

Self Assessment System adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terhutang setiap tahunnya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Resmi, 2014).

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *self assessment system* yang prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Kewajiban dan hak perpajakan menurut Nurmantu (2010) dibagi dalam dua jenis yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir;

2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir;
4. Dalam 2 (dua) tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan;
5. Koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing- masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%;
6. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kepatuhan formal yang dimaksud menurut Nurmanto (2010) di atas misalnya, ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) tahunan sebelum atau pada tanggal 31 maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang - Undang Perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum batas waktu akhir (Nurmantu dalam Rahayu, 2010).

Faktor - faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2002). Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2002).

Kualitas pelayanan adalah pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu (Boediono, 2003).

Dalam kesadaran wajib pajak tingkat kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan wajib pajak juga dapat mempengaruhi kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan di saat wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara benar dan sukarela (Asri, 2009). Masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila kesadaran wajib pajak meningkat (Nugroho, 2006).

Selain kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak juga ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek

pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Supriyati dalam Ghoni, 2009). Salah satu unsur yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak adalah dengan cara mensosialisasikan 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. Sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut pengetahuan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya bertambah tinggi. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, oleh karena itu diharapkan wajib pajak patuh memiliki pengetahuan mengenai peraturan perpajakan (Harahap, 2004).

Berdasarkan uraian di atas adapun penelitian - penelitian yang pernah dilakukan di Indonesia menyatakan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: Muarifah (2012) dalam penelitiannya menyatakan pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan petugas pajak dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu Ari (2011) dalam penelitiannya menyatakan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak meliputi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan penyuluhan perpajakan. Berbeda dengan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka berdasarkan penelitian di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, terdapat 3 rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi?
2. Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi?
3. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak, dan pengetahuan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi.

2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak, dan pengetahuan pajak secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa kegunaan yaitu sebagai berikut :

1. Penulis

Untuk mendapatkan pengetahuan dan menambah wawasan tentang kepatuhan Wajib Pajak serta memperoleh manfaat dari pengalaman penelitian yang dilakukan.

2. Pembaca

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang kepatuhan Wajib Pajak serta dapat menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan pajak, kesadaran Wajib Pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi.