

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerimaan terbesar negara Indonesia didapat dari sektor perpajakan. Dari penerimaan pajak tersebut mempengaruhi pembangunan nasional yang membuat Indonesia semakin maju. Pembangunan nasional merupakan kerja sama antara masyarakat dan pemerintah, yaitu iuran pajak yang dibayar oleh masyarakat diberikan kepada pemerintah, lalu pemerintah mengelola pajak tersebut untuk melakukan pembangunan nasional. Karena itu, kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar pajak harus ditingkatkan demi pembangunan nasional yang lebih baik. Meskipun tidak mendapat imbalan secara langsung, masyarakat wajib membayar pajak karena bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dan akan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (sumber: <http://www.ilmuakuntansi.web.id>).

Dalam hal memaksimalkan penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak melakukan berbagai upaya, salah satunya yaitu melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assessment system*. Menurut B Ilyas (2003:18), *self assessment system* adalah pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Self assessment system yang diberlakukan ini menciptakan peluang bagi wajib pajak untuk melakukan tindakan penggelapan pajak (*tax evasion*). Menurut Ernest R. Mortenson (2006:118) penyelundupan pajak (*tax evasion*) adalah usaha

yang tidak dapat dibenarkan berkenaan dengan kegiatan wajib pajak untuk lari atau menghindarkan diri dari pengenaan pajak. Hal tersebut bisa disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah akan kompensasi yang diterima wajib pajak setelah membayar pajak, misalnya fasilitas umum yang diperbaiki atau diperbanyak. Dengan pemberlakuan *self assessment system* ini, dibutuhkan pengawasan yang lebih besar yang wewenangnya diberikan kepada fiskus untuk melakukan pemeriksaan pajak. Kasus *tax evasion* masih sering terjadi di Indonesia, berikut beberapa contohnya disajikan pada Tabel 1.1 :

Tabel 1.1
Contoh Kasus Penggelapan Pajak

Tahun	Kasus Penggelapan Pajak	Sumber
2015	Wajib pajak PT NKC dan PT MPA tidak menyampaikan SPT tahunan PPh dan WP Badan dan SPT masa PPN	Pikiranrakyat.com
2014	Menyampaikan SPT dengan memanipulasi omzet (Wajib pajak yang bergerak di bidang perdagangan alat elektronik di Riau)	Pajak.go.id
2013	Kasus pajak di DPRD kabupaten Bima	Koranstabilitas.com

International Tax Compact (2010) menjelaskan ada berbagai alasan wajib pajak melakukan tindakan penggelapan dan penghindaran pajak. Alasan-alasan tersebut adalah rendahnya kemauan wajib pajak untuk membayar pajak atau rendahnya moral terhadap pajak, tingginya biaya kepatuhan yang harus ditanggung oleh wajib pajak (*tax compliance cost*), rendahnya sistem perpajakan di suatu negara, dan masih rendahnya tingkat terungkapnya tindakan penggelapan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak dan fiskus.

Dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya, Wajib Pajak mengeluarkan sejumlah biaya yang biasa disebut dengan *compliance cost*. Menurut Sanford V. Berg (2005:15), *tax compliance cost* didefinisikan sebagai seluruh biaya di luar pajak terutang yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakannya, mulai dari aspek perpajakan dalam investasinya hingga saat menerima putusan banding dan melunasi pajak terutangnya. Idealnya, biaya-biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak tersebut tidak memberatkan wajib pajak dan tidak menjadi faktor penghambat Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan yang dapat meminimalkan *tax compliance cost* juga merupakan pelayanan yang berkualitas. Meminimalkan *compliance cost* berarti mereduksi tiga hal. Pertama, *direct money cost* (biaya uang tunai yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan). Kedua, *time cost* (waktu yang dipakai untuk pemenuhan kewajiban perpajakan), dan yang ketiga *psychological*

cost (rasa stress saat melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan) (sumber: <http://www.pajak.go.id>).

Pelayanan yang optimal dapat diukur melalui beberapa aspek/dimensi (Lena Elita dan Lina Anatan, 2007:48) yaitu *tangible* (bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata), *reliability* (ketrampilan dan kecakapan dalam melayani konsumen), *responsiveness* (kesediaan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap), *assurance* (tingkat pengetahuan dan keramahan yang harus dimiliki petugas selain kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan), dan *empathy* (kepedulian dan perhatian khusus).

Tingginya biaya kepatuhan pajak (*tax compliance costs*) dapat menyebabkan Wajib Pajak enggan untuk membayar pajak. Penelitian Prasetyo (2008) menyimpulkan bahwa biaya kepatuhan pajak mempunyai pengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya semakin besar biaya kepatuhan (*compliance cost*) yang dikorbankan oleh wajib pajak, maka wajib pajak akan cenderung melakukan tindakan ketidakpatuhan terhadap pajak seperti menggelapkan pajak (*tax evasion*).

Penelitian yang dilakukan oleh Meiliana Kurniawati dan Agus Arianto Toly (2014) tentang Analisis Keadilan Pajak, Biaya Kepatuhan dan Tarif Pajak terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak di Surabaya Barat, memberikan hasil bahwa biaya kepatuhan berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak. Dengan kata lain, besarnya biaya kepatuhan yang dibebankan kepada wajib pajak akan mempengaruhi terjadinya tindakan penggelapan pajak.

Lia (2015) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh *Tax Compliance Costs* Wajib Pajak Badan dan *Tax Services Quality* terhadap tindakan *Tax Evasion* (Studi Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik regresi berganda dan dapat dinyatakan bahwa *tax compliance costs* wajib pajak badan dan *tax services quality* secara simultan memberikan pengaruh terhadap tindakan *tax evasion* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees sebesar 89%, sedangkan sisanya 11% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari judul penelitian tersebut. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *tax compliance costs* wajib pajak badan berpengaruh positif terhadap tindakan *tax evasion*, semakin besar *tax compliance costs* wajib pajak badan yang dikeluarkan maka tindakan *tax evasion* akan semakin tinggi. Di samping itu, *tax services quality* berpengaruh negatif terhadap tindakan *tax evasion*, semakin baik *tax services quality* petugas pajak maka akan menurunkan tindakan *tax evasion*.

Munculnya fenomena dimana semakin besar *tax compliance costs* yang dikeluarkan oleh wajib pajak, terjadi peningkatan tindakan *tax evasion* di Indonesia setiap tahunnya. Peningkatan kasus *tax evasion* yang terjadi karena proses reformasi perpajakan yang terus berkelanjutan, seharusnya terus diikuti dengan peningkatan *tax services quality* oleh fiskus.

Berdasarkan fenomena, teori, pendapat para ahli, hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas, disimpulkan masih ada biaya-biaya yang harus dikeluarkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, serta masih belum optimal kualitas pelayanan pajak yang diindikasikan berkontribusi dalam terjadinya tindakan penggelapan pajak atau yang disebut *tax evasion*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menguji lebih lanjut mengenai fenomena di atas dengan beberapa

perbedaan yaitu perbedaan tempat penelitian dan waktu penelitian, sehingga peneliti mengambil judul : “ **Pengaruh *Tax Compliance Costs* Wajib Pajak Badan Dan *Tax Service Quality* Terhadap Tindakan *Tax Evasion* ”.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Tax Compliance Costs* dan *Tax Service Quality* berpengaruh terhadap tindakan *Tax Evasion* secara parsial?
2. Apakah *Tax Compliance Costs* dan *Tax Service Quality* berpengaruh terhadap tindakan *Tax Evasion* secara simultan?
3. Seberapa besar pengaruh *Tax Compliance Costs* dan *Tax Service Quality* terhadap tindakan *Tax Evasion* secara parsial?
4. Seberapa besar pengaruh *Tax Compliance Costs* dan *Tax Service Quality* terhadap tindakan *Tax Evasion* secara simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah *Tax Compliance Costs* dan *Tax Service Quality* berpengaruh terhadap tindakan *Tax Evasion* secara parsial.
2. Untuk mengetahui apakah *Tax Compliance Costs* dan *Tax Service Quality* berpengaruh terhadap tindakan *Tax Evasion* secara simultan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Tax Compliance Costs* dan *Tax Service Quality* terhadap tindakan *Tax Evasion* secara parsial.

4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Tax Compliance Costs* dan *Tax Service Quality* terhadap tindakan *Tax Evasion* secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian bagi pihak-pihak tererkait, yaitu :

- 1) Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, serta untuk menambah pengetahuan sebagai bagian dari proses belajar sehingga dapat lebih memahami bagaimana aplikasi dari teori-teori yang telah didapat selama proses kuliah, terutama dengan topik yang telah dipilih penulis.

- 2) Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Sebagai masukan agar dapat menekan *tax compliance costs* wajib pajak, meningkatkan *tax services quality* oleh petugas pajak dan mengurangi tindakan *tax evasion*.

- 3) Bagi Pihak Lain.

Sebagai masukan untuk meningkatkan pengetahuan dan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan diskusi maupun referensi acuan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.