

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

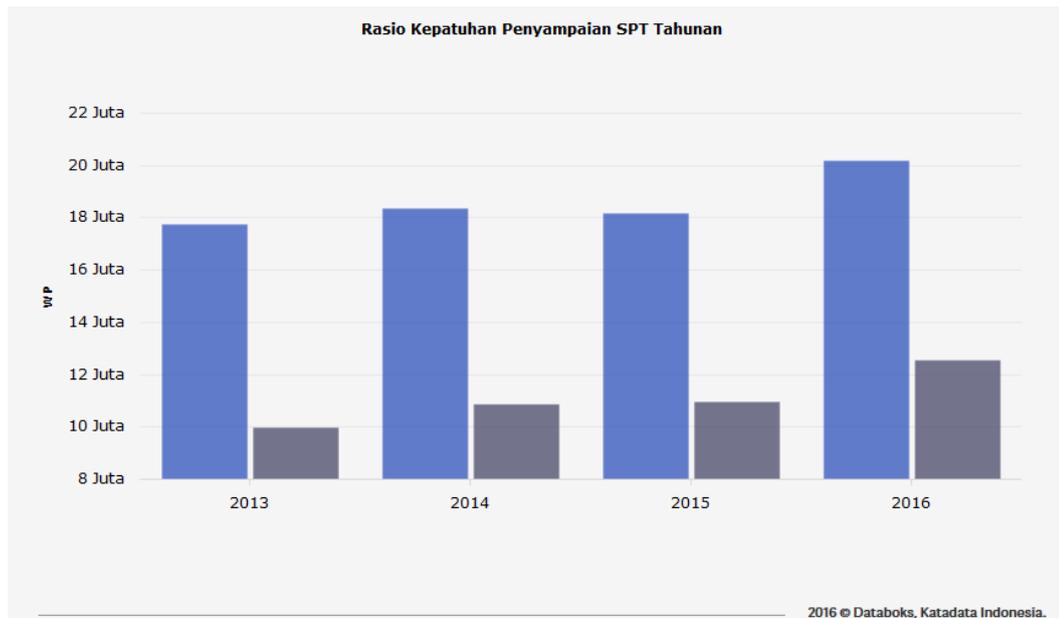
### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) kepatuhan berasal dari kata patuh, yang berarti suka menurut (perintah dsb); taat (pada perintah, aturan, dsb); berdisiplin. Menurut Nurmantu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kewajiban dan hak perpajakan menurut Nurmantu (2010:138) di atas dibagi ke dalam dua kepatuhan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal yang dimaksud adalah ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret atau dengan perpanjangan maksimal 2 bulan. Apabila wajib pajak telah melaporkan SPT PPh tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret atau dengan perpanjangan maksimal 2 bulan, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan. Hal ini diatur juga dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan, Pasal 17C (2), tentang kriteria tertentu

wajib pajak, yang menyatakan bahwa wajib pajak yang membayar pajak tepat waktu, melaporkan SPT tepat waktu, tidak memiliki tunggakan pajak, dan tidak pernah dipidana atas kasus perpajakan, maka wajib pajak tersebut dapat dikatakan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan berkaitan erat dengan akuntansi, dimana wajib pajak harus mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas (Pasal 3 ayat (1) UU KUP), serta wajib pajak harus membuat pembukuan sesuai dengan prinsip akuntansi (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007, pasal 3). Menurut Norman D. Nowak (Moh. Zain: 2004:13), kepatuhan wajib pajak memiliki pengertian yaitu, “Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana: Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.”

Fenomena yang ada di Indonesia saat ini adalah rendahnya kepatuhan pajak wajib pajak, hal ini dapat dilihat dari data realisasi wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan yang dapat dilihat di halaman selanjutnya.



**Gambar 1.1**  
**Ratio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan**

Berdasarkan data Kementerian Keuangan (Kemenkeu) sepanjang 2016, capaian realisasi kepatuhan wajib pajak (WP) dalam melaporkan SPT mencapai 62,3 persen. Dari jumlah WP yang wajib melaporkan SPT sebanyak 20,17 juta, sebanyak 12,56 juta WP melaporkan SPT, hal ini juga dapat didukung dari data rasio pendapatan pajak yang semakin menurun.



**Gambar 1.2**  
**Data Penerimaan Pajak Sejak 1990**

Data di atas diterima dari Bank Indonesia, semenjak tahun 1999, dapat dilihat dari grafik di atas angka realisasi pajak hampir tidak pernah tercapai, dan persentase penerimaan pajak pada 2015 hanya tercapai 82%.

Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Berbagai penelitian telah dilakukan dan kesimpulannya adalah masalah kepatuhan dapat dilihat dari segi keuangan publik (*public finance*), penegakan hukum (*law enforcement*), struktur organisasi (*organizational structure*), tenaga kerja (*employees*), etika (*code of conduct*), atau gabungan dari semua segi tersebut (Andreoni *et al*, 1998). Keuangan publik dapat dilihat dari pengelolaan pajak yang benar oleh pemerintah agar sesuai dengan keinginan wajib pajak. Dari penegakan hukum pemerintah harus adil kepada semua wajib pajak, dan dari segi struktur organisasi, tenaga kerja dan etika ditekankan pada pelayanan yang profesional kepada wajib pajak dan masalah-masalah internal lingkungan kantor pajak.

Menurut Hobson (2002), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan dapat dikelompokkan menjadi 4 bagian yaitu: faktor individu, politik, ekonomi dan sosial. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Daude, *et al* (2012) menyatakan bahwa, kepatuhan juga dipengaruhi oleh faktor individu seperti umur, jenis kelamin, dan agama. Dari faktor politik dipengaruhi oleh sistem politik di negara tersebut dan apabila di lihat dari segi ekonomi, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi di suatu negara, semakin tinggi tingkat pertumbuhan ekonomi di suatu negara akan meningkatkan *tax morale* wajib pajak yang secara otomatis akan membuat wajib pajak lebih

patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, indikator kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari aspek ketepatan waktu pelaporan SPT, aspek pendapatan yang dilaporkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan STP yang dibayar sebelum jatuh tempo (Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan, Pasal 17C (2))

Rendahnya kepatuhan juga dapat dilihat dari beberapa kasus yang ada, antara lain: Rachmany (2014) menyatakan pada tahun 2014 dari 11 ribu pemegang izin tambang hanya 9000 yang membayar pajak, dan dari 5 juta perusahaan yang terdaftar menjadi wajib pajak badan hanya 540 ribu yang patuh membayar pajak. Berdasarkan artikel tersebut dapat dilihat bahwa keinginan wajib pajak untuk membayar pajak sangatlah rendah.

Direktur Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) Rachmany (2013) mengatakan belum optimalnya penerimaan pajak di Indonesia disebabkan oleh 3 hambatan, salah satunya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak badan maupun pribadi dalam membayar pajak masih sangat rendah. Berdasarkan fakta-fakta yang ada di Indonesia, Indonesia memiliki masalah terhadap kepatuhan wajib pajak padahal kepatuhan penting untuk meningkatkan penerimaan pajak negara, rendahnya kepatuhan wajib pajak menyebabkan rasio realisasi pendapatan pajak negara menjadi rendah.

Menurut James dan Nobes (1997:7), tidak ada satupun sistem perpajakan yang dapat berfungsi dengan efektif tanpa adanya kerjasama dengan mayoritas wajib pajak, karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan sangat penting. Maka dapat di diketahui bahwa tingkat kepatuhan pajak dapat meningkatkan pendapatan pajak negara. Tapi hal ini didukung juga dengan hasil

penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak. (2009), yang menyatakan bahwa rendahnya tingkat kepatuhan menyebabkan tingkat penerimaan pajak juga menjadi rendah, dan menandakan bahwa masih banyak potensi pajak yang belum tergali, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan di antaranya adalah faktor moral wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus.

Menurut Hurlock (1990:3), moral adalah perilaku yang sesuai dengan kode moral kelompok sosial. Moral sendiri berarti tata cara, kebiasaan, dan adat. Perilaku moral dikendalikan konsep konsep moral atau peraturan perilaku yang telah menjadi kebiasaan bagi anggota suatu budaya. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Torgler (2007), ia berpendapat bahwa moral pajak adalah: Motivasi intrinsik untuk mematuhi dan membayar pajak sehingga berkontribusi secara sukarela pada penyediaan barang-barang publik. Menurut Chaplin (2006), moral yang sesuai dengan aturan atau hukum yang mengatur jalannya kehidupan sosial, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa moral memiliki kaitan erat dengan akuntansi dan pajak, karena apabila wajib pajak memiliki moral yang baik tentu wajib pajak akan mengikuti aturan pajak yaitu membayar dan melaporkan pajak tepat waktu dan pembukuan wajib pajak sesuai dengan prinsip dasar akuntansi yaitu taat asas (UU KUP pasal 28 ayat 5).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Andreoni, *et al* (1998) moralitas pajak dideskripsikan melalui delapan indikator yaitu partisipasi warga negara, tingkat kepercayaan, kebanggaan nasional , aspek demografis, kondisi ekonomi, aspek pengelakan pajak, dan sistem perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Leonardo dan Martinez (2016) dengan menggunakan data

negara Asia dari *World Values Survey* termasuk di dalamnya ada Indonesia, delapan indikator tersebut terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Fenomena moral yang ada di Indonesia saat ini adalah degradasi moral yang dimiliki oleh masyarakat di Indonesia, contohnya adalah korupsi. Tingkat korupsi di Indonesia sangat tinggi, berdasarkan hasil dari lembaga *Transparency International* (TI) pada tahun 2016, Indonesia menduduki peringkat 7 di ASEAN sebagai negara terkorup dan peringkat 90 dari 176 negara di dunia (Vanadianti, 2017). Menurut Sosiolog Universitas Indonesia, Meuthia Ganie Rohman (2015) pada Kompas menyatakan bahwa korupsi disebabkan adanya karakter atau moral buruk dari individu yang berada dalam organisasi.

Hasil penelitian empiris yang dilakukan oleh Troutman (1993), menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara moralitas wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak dikarenakan individu yang memiliki moral yang baik maka individu tersebut akan secara sukarela membayar pajaknya, hal ini juga di dukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahyonowati (2011) namun hal ini berbeda dengan hasil disertasi yang dilakukan oleh Sentosa (2006) dan Farid (2008) yang menyatakan bahwa moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini terjadi karena ada faktor-faktor lain di luar moral yang lebih berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, misalnya saja seperti faktor sanksi atau paksaan dari pihak lain. Berdasarkan penelitian terdahulu dapat dilihat bahwa moral pajak merupakan variabel yang masih belum pasti pengaruhnya terhadap kepatuhan masyarakat Indonesia untuk membayar pajak.

Sehingga hal ini penting untuk dijadikan sebagai variabel untuk diteliti untuk memastikan apakah moral merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah.

Faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah bagaimana pelayanan pajak dijalankan oleh fiskus, menurut Frey dan Feld (2003), wajib pajak akan merespon positif atas bagaimana otoritas pajak memperlakukan mereka, apabila fiskus menghargai dan menghormati wajib pajak maka hal ini akan meningkatkan keinginan wajib pajak untuk membayar pajak, hal ini juga dikemukakan oleh Alm dan Torgler (2011) "*full house of compliance strategies is also needed to combat tax evasion, strategies that include the traditional "enforcement" paradigm suggested by and consistent with neoclassical theory, a less traditional "service" paradigm that recognizes the important role of a "kinder and friendlier" tax administration in encouraging compliance*".

yang dapat diartikan "strategi untuk melawan penghindaran pajak adalah dengan cara "pelaksanaan" paradigma secara tradisional yang disarankan dan konsisten dengan teori neo-klasik yang kurang tradisional yaitu paradigma "pelayanan" yang mengakui pentingnya peran yang "baik dan bersahabat" di administrasi pajak untuk mendukung kepatuhan, dan dalam KBBI melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang; meladeni: dan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman *et al* (1991) indikator pelayanan dapat dinilai dalam 5 dimensi yaitu; keandalan (*reliability*),

yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, responsif (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan, empati (*empathy*), yaitu kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya, dan berwujud (*tangibles*), yaitu penampilan fisik. Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 1/PM.3/2007 Tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam Ilyas dan Burton (2010), dijelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baik harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung, dan menurut penelitian oleh Gangl, *et al* (2013) wajib pajak saat ini bukanlah di anggap sebagai seorang kriminal tetapi di anggap sebagai seorang client oleh fiskus. Didukung dengan adanya hasil survey dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD,2010), otoritas pajak yang berorientasikan pelayanan yang baik menerima banyak perhatian dari wajib pajak, akan tetapi hasil sesungguhnya masih belum dapat terlihat. Menurut hasil riset yang dilakukan oleh Hasseldin dan Zhuhong (1999), riset lanjutan perlu dilakukan untuk memastikan bahwa ada hubungan antara pelayanan fiskus yang baik dengan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil dari penelitian oleh Arabella dan Yenni Mangoting (2013), kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, akan tetapi pada penelitian yang dilakukan oleh Tryana (2013) pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan Pelayanan pajak tidak dipergunakan secara rutin oleh wajib pajak sehingga wajib pajak orang pribadi tidak akan terlalu menganggap penting konsep pelayanan yang ada di kantor pajak .

Berdasarkan penelitian tersebut variabel pelayanan fiskus belum pasti pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak, oleh karena itu penting untuk dipastikan apakah hal ini berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, karena dengan memastikan hal tersebut maka Direktorat Jenderal Pajak dapat memperbaiki sistem pelayanannya atau dapat berfokus pada hal lain yang lebih berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

Nazier (2016) sebagai ketua komite pengawas perpajakan menyatakan bahwa pada 2016, tercatat 196 pengaduan masalah perpajakan,. Dari total tersebut, 93 persen merupakan pengaduan di sektor perpajakan akibat dari buruknya pelayanan fiskus pajak. Nazier (2016) juga mengemukakan ada beberapa kasus restitusi yang sudah dimenangkan oleh wajib pajak tapi tidak dikabulkan karena Fiskus merasa takut apabila dianggap bersekongkol dengan wajib pajak, padahal hak wajib pajak sudah tertuang dalam KUP berdasarkan fakta-fakta yang ada dapat dilihat bahwa fiskus tidak profesional dalam menjalankan tugasnya dan tidak memperdulikan hak wajib pajak. Hasil studi

empiris Alm, *et al* (2010) menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, akan tetapi menurut Hasseldine dan Zhuhong, (1999) studi empiris pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan pajak masih perlu dilanjutkan untuk memperjelas apakah ada pengaruh secara psikologis untuk membuktikan hal tersebut

Kepatuhan wajib pajak juga sangat dipengaruhi oleh moralitas dari wajib pajak. Hal ini disebabkan karena membayar pajak terkait dengan tingkah laku dari wajib pajak sendiri. Menurut Thurman, *et al* (1984); Troutman (1993), aspek moral dalam bidang pajak menyangkut 2 hal yaitu kewajiban moral dari wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sebagai warga negara yang baik dan kesadaran moral atas alokasi penerimaan pajak oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu ada beberapa peneliti menyatakan bahwa variabel moral pajak dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, oleh karena itu penelitian ini penting untuk dibahas untuk memastikan apakah moral dan kualitas fiskus adalah variabel dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan apabila kedua variabel tersebut memang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka pemerintah bersama dengan Direktorat Jendral Pajak perlu untuk fokus terhadap pelayanan dan moral wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan permasalahan di atas penulis mengambil judul "Pengaruh Moral Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Bandung".

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Apakah moral pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kota Bandung ?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kota Bandung?
3. Apakah moral pajak dan kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kota Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memastikan apakah moral dan kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Untuk menjawab rumusan masalah:

1. Mengetahui apakah moral pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kota Bandung.
2. Mengetahui apakah kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kota Bandung.
3. Mengetahui apakah moral pajak dan pelayanan fiskus secara simultan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kota Bandung.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Praktis

Bagi Direktur Jendral Pajak: Apabila kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan, maka Direktorat Jendral Pajak perlu untuk meningkatkan kualitas fiskusnya, sesuai dengan hasil penelitian terdahulu, fiskus harus menganggap wajib pajak sebagai klient, bukannya sebagai seorang kriminal.

### 2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bukti empiris dan menjadi sumber literatur dan referensi bagi penelitian berikutnya

