

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-undang No. 28 Tahun 2007 pasal 1 berbunyi sebagai berikut: Pajak adalah kontribusi Wajib Pajak 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. Negara Indonesia adalah Negara Hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban warga Negara, karena itu Perpajakan sebagai salah satu perwujudan kewajiban kenegaraan merupakan sarana peran serta dalam pembiayaan Negara dan pembangunan nasional (Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 huruf a). Pembangunan Nasional merupakan pembangunan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik secara materil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, maka negara harus menggali sumber dana dari dalam negeri berupa pajak (www.cermati.com, 2016).

Pajak merupakan salah satu instrumen pokok kebijakan pemerintah untuk menjalankan fungsi-fungsi dasarnya, dimana pemerintah memiliki kewajiban untuk mengadakan barang publik yang akan dimanfaatkan oleh rakyat. Sebab, salah satu penopang pendapatan nasional berasal dari penerimaan Pajak yang menyumbang sekitar 70 persen dari seluruh penerimaan negara. Sehingga Pajak memiliki peran yang sangat vital dalam sebuah Negara. Tanpa Pajak, kehidupan

Negara tidak akan bisa berjalan dengan baik. Pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bahan bakar minyak, pembayaran para pegawai negara dan pembangunan fasilitas publik semua dibiayai dari pajak.

karena itu pajak merupakan ujung tombak pembangunan sebuah Negara

(<https://www.kompasiana.com/yonshunga/5b4473485e13730ba0424ce6/pajak-rakyat-membayar-indonesia-membangun?page=all>, 2018).

Namun, besarnya fungsi Pajak bagi Negara belum menyadarkan Wajib Pajak untuk dapat berkontribusi dalam memenuhi kewajiban Perpajakannya. Faktanya ialah kepatuhan Wajib Pajak masih tergolong rendah. Dalam sebuah dialog Senin, 5 Desember 2016 Menteri Keuangan Republik Indonesia, Sri Mulyani mengungkapkan bahwa dari sumber daya yang ada di masyarakat. Seluruh masyarakat Indonesia adalah Wajib Pajak yakni mereka yang memiliki sumber daya ekonomi sehingga mampu berpartisipasi dalam pengelolaan masyarakat yang adil makmur tadi. Sayangnya kepatuhan dari Wajib Pajak di Indonesia masih memprihatinkan. Jumlah rasio kepatuhan yaitu yang membayar dan menyerahkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Tahunan dibandingkan dengan Wajib Pajak yang terdaftar hanya 56 persen pada tahun 2013 dan sedikit mengalami peningkatan pada 2016 yakni 52,2 persen. 20 juta Wajib Pajak yang menyerahkan SPTnya hanya 12,56 juta saja. Jadi tingkat kepatuhan yang tergolong rendah jika dibandingkan dengan Negara-negara di kawasan Asia maupun dunia (<http://btv.prokal.co/read/news/1217-sri-mulyani-kepatuhan-wajib-pajak-memprihatinkan.html>).

Kutipan dari www.rri.co.id pada Rabu, 6 Desember 2017, Adilega Tanius selaku Kepala Bidang P2 Humas Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II

mengatakan bahwa Wajib Pajak terutama yang bergerak di bidang Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) tidak tahu cara mengisi dan menyetorkan SPT. Disamping itu Kepala Seksi Humas Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II Dedi Surto mengungkapkan ada 1,6 juta Wajib Pajak dari kalangan karyawan, 106 ribu Wajib Pajak Badan, dan 240 ribu dari kalangan pengusaha. Dari ketiga kelompok tersebut, kepatuhan kalangan pengusaha dari unsur nonkaryawan serta pelaku UMKM yang terendah, yakni hanya 32 persen, sementara kelompok Wajib Pajak Badan juga karyawan, kepatuhannya berkisar 54 persen dan 55 persen. Dedi menambahkan salah satu kondisi yang banyak terjadi ialah pembuatan NPWP untuk keperluan melamar kerja. Kepemilikan NPWP yang dijadikan untuk mengajukan kredit ke bank atau prasyarat melamar kerja itu membuat para pencari kerja akhirnya memroses pembuatan NPWP. Permasalahan pun muncul ketika para pelamar tersebut nyatanya tidak diterima pada lowongan pekerjaan yang diincar. Sehingga mereka menjadi pemegang NPWP yang tak memiliki penghasilan tetap hingga akhirnya tidak melakukan pelaporan SPT yang semestinya dilakukan setahun sekali (<http://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/2017/12/06/kepatuhan-wajib-pajak-lapor-spt-rendah-415321/>).

Dalam sebuah kuliah umum Menteri Keuangan Republik Indonesia, Sri Mulyani menghimbau masyarakat untuk pahami Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Indonesia sehingga merasa memiliki setiap rupiah yang ditarik dari publik dalam bentuk pajak yang dikembalikan oleh Negara. Dalam pembayaran Pajak ini masyarakat mengambil haknya maka masyarakat juga harus memiliki hak untuk mengontrolnya. Instrumen paling penting dalam investasi negara ialah APBN. APBN dalam Undang-Undang Keuangan Negara memiliki tiga fungsi yaitu

Alokasi, Distribusi, dan Stabilisasi. APBN 2018, belanja Negara diarahkan mencapai tujuan pembangunan nasional, yaitu pembangunan infrastuktur serta pengurangan kemiskinan dan pengangguran. Hal tersebut dilakukan dalam rangka pemerataan pembangunan dan perbaikan konektivitas dengan tetap menjaga efisiensi (Hayyu, 2018).

Sesuai dengan ketentuan sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia adalah *Self Assessment System* dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang (www.kompasnia.com). Sistem *Self Assessment* memberikan konsekuensi yang berat bagi Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakan yang dibebankan kepadanya. Secara otomatis, sanksi yang dijatuhkan akan lebih berat, yakni berupa denda bunga, ataupun kenaikan jumlah pajak yang terutang. Untuk menghindari penghindaran Pajak oleh Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban Perpajakannya akibat kurangnya motivasi Wajib Pajak atau pengetahuan terkait Perpajakan, Pemerintah Kabupaten dan Kota diberikan kewenangan yang lebih besar untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, tujuannya adalah untuk lebih mendekatkan pelayanan dan mengontrol penggunaan dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) (https://ppid.bandung.go.id/?media_dl=12584).

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan *Account Representative*, dan Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah disampaikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan *Account Representative*, dan Motivasi Wajib Pajak secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Seberapa besar pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan *Account Representative*, dan Motivasi Wajib Pajak secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan bukti empirik mengenai :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan *Account Representative*, dan Motivasi Wajib Pajak secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan *Account Representative*, dan Motivasi Wajib Pajak secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang membaca maupun yang terkait di dalamnya. Manfaat penelitian ini diantaranya :

1. Manfaat bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai Perpajakan dan dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya dengan topic yang sama ataupun dapat menambahkan variabel.

2. Manfaat bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi cerminan bagi Wajib Pajak agar dapat menjadi warga Negara Indonesia yang patuh terhadap kewajiban membayar Pajak.

3. Manfaat bagi Praktisi

- a. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cibeunying

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan dasar pertimbangan untuk terkhususnya terkait *Account Representative* dalam menimbang dan meningkatkan kualitas pelayanan terkait upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

- b. Direktorat Jenderal Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui pemberian pengetahuan Pajak dan sosialisasi atau penyuluhan Pajak.