

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini pajak merupakan penerimaan terbesar Indonesia. Pajak merupakan alat yang digunakan pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat dalam membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan nasional dan ekonomi masyarakat. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan yang dipungut berdasarkan norma hukum dengan tanpa mendapat jasa timbal balik yang secara langsung dapat dinikmati oleh Wajib Pajak. Peranan pajak dirasakan semakin penting oleh pemerintah sehingga setiap tahun target penerimaan pajak semakin ditingkatkan. Usaha meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah, hal ini ditunjukkan dengan usaha Wajib Pajak untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya.

Cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan peranan masyarakat dalam bidang perpajakan adalah melakukan pembaharuan pajak atau dikenal dengan reformasi perpajakan. Sejak tahun 1984, sistem perpajakan mengalami reformasi dengan menetapkan beberapa Undang-Undang Perpajakan. Sebelum diadakannya reformasi perpajakan pada tahun 1984, sistem pemungutan yang diterapkan di Indonesia adalah *official assessment system*, namun setelah reformasi perpajakan sistem pemungutan pajak berubah menjadi *self assessment system*.

Official assessment system adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sedangkan *self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2011:7). Perubahan *official assessment system* menjadi *self assessment system* menekankan pentingnya peran serta Wajib Pajak. Perbedaannya kedua sistem ini terletak pada pemegang tanggung jawab yang menetapkan besarnya pajak. Di dalam sistem *official assessment system* penetapan besarnya jumlah pajak Wajib Pajak menjadi tanggung jawab fiskus, sehingga segala resiko pajak yang akan timbul menjadi tanggung jawab fiskus. Sedangkan di dalam *self assessment system* penetapan besarnya jumlah pajak menjadi tanggung jawab Wajib Pajak, sehingga segala resiko pajak yang timbul menjadi tanggung jawab Wajib Pajak itu sendiri.

Dengan penerapan *self assessment system*, pemerintah berharap mampu meningkatkan penerimaan dari sektor pajak melalui peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Akan tetapi, kepercayaan tersebut tidak diberikan begitu saja. Petugas pajak tetap memiliki peran dalam pelaksanaan perpajakan, yaitu dengan fungsi pelayanan, pembinaan, atau penyuluhan, pengawasan dan penerapan sanksi. Fungsi-fungsi tersebut menjadikan petugas pajak berperan sebagai pelayan publik (Supadmi, 2009).

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh Wajib Pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi Wajib Pajak dalam menjalankan

kewajiban perpajakannya. Pemerintah telah melakukan upaya untuk menambahkan pengetahuan bagi para Wajib Pajak, diantaranya melalui penyuluhan, iklan-iklan di media masa maupun media elektronik dengan tujuan agar para Wajib Pajak lebih mudah mengerti dan lebih cepat mendapat informasi perpajakan. Informasi perpajakan tersebut tidak hanya berisi tentang kewajiban Wajib Pajak, namun juga terdapat penjelasan tentang pentingnya pajak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara agar sekaligus dapat menimbulkan kesadaran dari dalam hati Wajib Pajak. Oleh sebab itu Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Tanpa pengetahuan dan pemahaman yang mendasar tentang pajak, maka Wajib Pajak tidak akan merespon adanya kebutuhan dan pembangunan yang berasal dari ketentuan peraturan perpajakan.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak juga menjadi peranan penting terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. “Petugas pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada Wajib Pajak serta dapat memupuk kesadaran tentang tanggung jawab membayar pajak (Gardian & Haryanto, 2006:19). Pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas pajak diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Salah satu tolok ukur untuk mengukur perilaku Wajib Pajak adalah tingkat kepatuhannya melaksanakan kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu. Semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, memperhitungkan, ketepatan menyeter dan

menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu, diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya.

Kepatuhan yang dikatakan oleh Norman D. Nowak merupakan “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi (Devano, dalam Supadmi, 2009) sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Chaizi Nasucha (dalam Rahayu 2010:139), menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan dari:

- a. Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat pemberitahuan.
- c. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Adapun menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.

- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak
 - Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
 - Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
- f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan audit harus:
 - Disusun dalam bentuk panjang *long form report*.
 - Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.

Namun Tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Jawa Barat dinilai masih rendah. Tidak hanya dalam pembayaran tapi juga pengembalian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Dari sekitar 1,3 juta Wajib Pajak di Jawa Barat pada 2011, hanya 40% masuk kategori pembayar aktif. Sekitar 26% Wajib Pajak dari badan (perusahaan) dan 14% Wajib Pajak perorangan. Menurut Kepala Kantor Wilayah Pajak Jawa Barat I Adjat Jatmika, persentase itu masih terbilang cukup baik apabila

dibandingkan tahun 2010 dimana, tingkat kepatuhan badan lebih kecil dibandingkan Wajib Pajak perorangan. Adapun dari 26% tingkat kepatuhan Wajib Pajak badan (perusahaan), sektor tekstil dan produk tekstil (TPT) dan perdagangan termasuk yang paling patuh membayar pajak. Namun persentase tersebut masih terbilang kecil mengingat Wajib Pajak di Jabar dari sektor badan sekitar 90.000 badan. (www.pajak.go.id).

Di sisi lain dengan adanya berbagai kasus korupsi dibidang perpajakan dimana pelaku korupsi tersebut merupakan petugas pajak sangat berdampak buruk dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap petugas pajak yang menyebabkan turunnya tingkat kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak. Kasus korupsi yang sangat menjadi perhatian di Indonesia terjadi pada Bulan April 2010 telah mencoreng wajah dunia perpajakan Indonesia. Di Indonesia, otoritas pemegang kebijakan fiskal berada di Departemen Keuangan, dimana tugas dan wewenangnya dipegang oleh Direktorat Jendral Pajak. Misi utama Direktorat Jendral Pajak adalah misi fiskal, yaitu menghimpun penerimaan pajak berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah dan dilaksanakan secara efektif dan efisien. Sedangkan visi Direktorat Jendral Pajak untuk menjadi institusi pemerintah yang dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi masih dipandang sebelah mata oleh masyarakat terutama dengan munculnya kasus penggelapan pajak pada awal tahun 2010 oleh salah satu petugas pajak yang diduga sebagai Makelar Kasus Pajak. Kasus tersebut muncul ketika salah satu pegawai Direktorat Jendral Pajak menyalahgunakan uang pajak dalam jumlah yang sangat besar yang seharusnya dibayarkan kepada pemerintah.

Kasus tersebut menyebabkan banyaknya masyarakat Indonesia yang menjadi tidak mau membayar pajak sebagai rasa tidak percaya mereka terhadap petugas pajak.

Sikap masyarakat Indonesia untuk tidak membayar pajak tidak hanya dikarenakan munculnya kasus besar yang dilakukan petugas pajak, tetapi juga dikarenakan pengelolaan dan pengalokasian uang hasil pajak oleh pemerintah yang dirasa tidak tepat. Dalam sebuah artikel yang dimuat di mengatakan bahwa kasus makelar kasus (markus) pajak senilai Rp 25 milyar yang melibatkan pegawai Ditjen Pajak, berpengaruh buruk terhadap citra pemerintah dibidang pajak. Masyarakat menjadi malas membayar pajak karena uang hasil pajak rawan disalahgunakan. (www.detikfinance.com).

Meskipun tingkat kepatuhan masyarakat yang masih dinilai rendah untuk membayar pajak, Direktorat Jendral Pajak terus berusaha untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Menurut Supadmi (2009) untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Hakikat pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan.
- b. Pelayanan petugas pajak yang cepat, memuaskan dan sikap petugas pajak yang tanggap dan sangat membantu.
- c. Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.
- d. Pemberian sosialisasi atau penyuluhan tentang peraturan pajak yang dapat membantu masyarakat untuk lebih memahami dan menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak.

Berdasarkan uraian di atas penulis ingin menganalisis perbedaan persepsi mengenai kepatuhan pajak, maka penelitian ini akan diberi judul: **ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI KEPATUHAN PAJAK DARI SUDUT PANDANG WAJIB PAJAK DAN PETUGAS PAJAK (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang Kabupaten Bandung)**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yang ada pada penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

Apakah terdapat perbedaan persepsi mengenai kepatuhan pajak dari sudut pandang Wajib Pajak dan petugas pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan persepsi mengenai kepatuhan pajak dari sudut pandang Wajib Pajak dan petugas pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

Bagi Institusi Perpajakan Dirjen Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi bagi pengambil kebijakan dalam hal meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.