

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang memiliki banyak sumber daya yang besar baik dari segi potensi alam maupun sumber daya manusia. Demi mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, pemerintah sebagai pemangku pelaksana kebijakan diharapkan memanfaatkan segala sektor penerimaan dalam setiap langkah pembangunan nasional. Peran dari warga negara sebagai aset pembangunan juga tidak kalah penting dalam proses pembangunan negara Indonesia. Melalui kewajibannya dalam membayar pajak, warga negara telah memberikan bantuan yang merupakan kontribusi penerimaan yang sangat besar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Pajak merupakan komponen utama sumber penerimaan dalam negeri, dapat dilihat dari proporsi penerimaan pajak yang sangat signifikan yakni sebesar 80% dari total penerimaan dalam APBN (Asri dan Vinola, 2009). Penerimaan APBN lainnya berasal dari pemanfaatan sumber daya alam, penjualan aset negara, penerimaan dari laba Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan usaha-usaha pemerintah lainnya.

Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) terus melakukan upaya dalam rangka meningkatkan penerimaan dari sektor

perpajakan, salah satunya dengan menerapkan modernisasi administrasi perpajakan. Salah satu tujuan modernisasi administrasi perpajakan adalah peningkatan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh *stakeholder* Ditjen Pajak. Oleh karena itu peningkatan pelayanan masyarakat menjadi salah satu titik penting dari keseluruhan reformasi administrasi di Ditjen Pajak (Darmin Nasution, 2007).

Menurut M.Sitorus (2005), kondisi yang diharapkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik dalam wujud pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, aman, tepat, biaya yang wajar, dan dapat dipertanggungjawabkan serta menghilangkan peluang pungutan tidak resmi. Disamping itu perlu diupayakan pola-pola pelayanan yang efektif yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.

Berbagai terobosan telah dilakukan Ditjen Pajak dalam rangka peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak (WP) di antaranya, setelah *sunset policy* yang sudah selesai berlangsung february 2010. Kebijakan itu dilanjutkan dengan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh yang bebas di mana saja dan melalui *drop box*. Ada lagi terobosan baru berupa penghapusan sanksi pajak atas keterlambatan penyampaian SPT (www.pajak.go.id/ diakses pada oktober 2010). Seluruh terobosan tersebut tidak berarti melanggar ketentuan, semuanya tetap dalam koridor dan mengacu pada peraturan perundang-undangan perpajakan yang ada,

sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Salah satu hakikat dari implikasi reformasi birokrasi dan modernisasi administrasi perpajakan yakni terciptanya kondisi perpajakan yang lebih baik ke masa mendatang, baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Yang perlu diperhatikan masyarakat ialah bahwa kebijakan penghapusan sanksi pajak ini tidaklah akan setiap tahun dilakukan, melainkan hanya dalam masa transisi ini saja karena tidak baik dari sisi kebijakan publik (www.pajak.go.id/diakses pada oktober 2010).

Sanksi pajak bisa dijadikan sebagai jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan dipatuhi. Menurut Mardiasmo (2008) sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Masih banyak Wajib Pajak yang belum mengetahui tentang sanksi-sanksi yang berlaku dalam perpajakan di Indonesia, sehingga tidak sedikit Wajib Pajak yang beranggapan bahwa apabila tidak membayar pajak mereka tidak akan mendapat sanksi atau hukuman apapun. Kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah mengenai sanksi pajak juga menjadi faktor yang membuat masyarakat kurang memahami sanksi apa yang akan diterima apabila tidak memenuhi kewajibannya membayar pajak. Penerapan sanksi pajak yang masih belum maksimal dan ringannya sanksi pajak juga mengakibatkan Wajib Pajak enggan membayar pajak secara rutin dan jujur.

Upaya pemerintah dalam memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak ini sebenarnya telah dilakukan sejak lama, khususnya dalam upaya memaksimalkan pelayanan kepada publik, tepatnya pada tahun 1983 pemerintah telah melakukan reformasi besar dengan merubah *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak, sedangkan *self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak itu sendiri untuk menentukan besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2008).

Berdasarkan pengertian *self assessment system* diatas jelas bahwa sistem ini memiliki sifat edukatif karena Wajib Pajak dituntut untuk memiliki pengetahuan tentang perhitungan, penyeteroran dan pelaporan besarnya pajak yang terutang. Kondisi ini memungkinkan masyarakat memiliki kecenderungan untuk tidak membayar pajak karena mungkin disebabkan sistem perpajakan yang terlalu sulit dipahami, bahkan Wajib Pajak bisa melakukan perlawanan aktif seperti menghindari pajak (*tax avoidance*) dan melakukan kecurangan (*tax evasion*).

Penerimaan negara dari sektor pajak memang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Ditjen Pajak mencatat rasio kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan hingga April 2010 telah mencapai 54,84 % atau 7,73 juta Wajib Pajak. Jumlah SPT diterima

mencapai 7.733.271 dari total Wajib Pajak terdaftar wajib menyampaikan SPT Tahunan PPh sebesar 14.101.933. Pada 2009 rasio kepatuhan Wajib Pajak hanya 5.413.114 atau sebesar 52,61 % dengan jumlah WP terdaftar sebanyak 10.289.590 (www.pajak.go.id/diakses pada oktober 2010).

Menteri Keuangan Agus Martowardojo (2010) menyatakan bahwa optimalisasi penerimaan perpajakan akan terus dilakukan sehingga dapat meningkatkan rasio pajak (*tax ratio*). *Tax ratio* pada 2011 ditetapkan 12 persen atau meningkat 0,1 persen dibanding 2010, dan angka tersebut dibandingkan dengan negara-negara lain relatif rendah. Di Indonesia, perhitungan *tax ratio* hanya mencakup penerimaan perpajakan pusat tanpa memperhitungkan penerimaan yang berasal dari pajak daerah dan penerimaan dari sumber daya alam, sebagaimana diterapkan di negara-negara lain.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Fajar, 2009). Kriteria kepatuhan seorang Wajib Pajak diantaranya meliputi penyampaian SPT tepat waktu, menghitung pajak yang terutang secara benar dan jujur serta kriteria lain yang ditetapkan dalam perundang-undangan perpajakan. Menurut Siti (2008), kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh pelayanan KPP dan pemahaman Wajib Pajak atas penghasilan kena pajak. Fajar (2009) juga melakukan penelitian kepatuhan Wajib Pajak, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh sanksi pajak.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka memperoleh tambahan bukti atas penelitian yang telah dilakukan oleh Siti (2008) di Kantor Pelayanan Pajak Kebumen yang menguji persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP dan pemahaman Wajib Pajak atas penghasilan kena pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan dengan menambahkan satu variabel independen yaitu sanksi perpajakan, sehingga diharapkan akan memberikan tambahan bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Variabel sanksi perpajakan ini merupakan salah satu variabel dari penelitian yang dilakukan oleh Fajar (2009) yang menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul, karena belum banyak penelitian tentang kepatuhan Wajib Pajak dilakukan di KPP ini, selain itu selama tiga tahun terakhir menunjukkan peningkatan penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul. Oleh karena itu peneliti ingin menganalisa apakah kenaikan penerimaan tersebut dipengaruhi oleh pelayanan KPP, sanksi perpajakan dan pengetahuan Wajib Pajak atas penghasilan kena pajak. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengajukan judul penelitian **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”** (Penelitian pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul).

B. Batasan Masalah

1. Penelitian hanya difokuskan pada persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan KPP, sanksi perpajakan dan pengetahuan Wajib Pajak atas Penghasilan Kena Pajak, serta pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak
2. Wajib Pajak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Pelaporan pajak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kewajiban melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT)

C. Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah pengetahuan Wajib Pajak atas Penghasilan Kena Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui apakah pengetahuan Wajib Pajak atas Penghasilan Kena Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi, penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan KPP sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak dapat meningkat.
2. Bagi Wajib Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan motivasi untuk mengetahui lebih banyak tentang peraturan perpajakan serta membayar pajak tepat waktu dan rutin.