

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perpajakan, menjelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib 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. Pajak juga telah diatur di dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No 165 / PMK.03/ 2017 tentang pengampunan pajak, disebutkan bahwa peraturan tersebut untuk lebih memberikan keadilan, pelayanan, kemudahan, dan mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kebijakan pengampunan pajak. Selain untuk pemenuhan kewajiban, pajak yang dibayar oleh masyarakat secara tidak langsung merupakan iuran dalam membantu pembangunan negara. Pajak merupakan sumber penghasilan yang tetap dan terbilang besar bagi suatu negara maka pajak menjadi salah satu motor penggerak pembangunan negara tersebut, banyak negara yang menjadikan pajak sebagai sumber pendapatan utama, begitu pula halnya dengan Indonesia. Namun, pada realitanya di Indonesia tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah, hal ini menjadikan jumlah pajak yang diterima belum sesuai dengan harapan.

Pajak tidak hanya diatur di dalam peraturan pemerintah, jauh sebelum itu peraturan yang mencakup tentang perpajakan juga sudah diatur di dalam kitab suci Al-qur'an , yaitu di dalam surat Al-Hujarat : 15 dan surat At Taubah : 41

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ثُمَّ لَمْ يَرْتَابُوا وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ أُولَئِكَ هُمُ
الصَّادِقُونَ (١٥)

Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. mereka Itulah orang-orang yang benar [Al Hujuraat: 15]

ثَقَالا وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ (٤١)

Berangkatlah kamu baik dalam Keadaan merasa ringan maupun berat, dan berjihadlah kamu dengan harta dan dirimu di jalan Allah. yang demikian itu adalah lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui [At Taubah: 41].

Menurut data yang diperoleh dari Direktorat Jendral Pajak Kementerian keuangan, tingkat kepatuhan masyarakat memang meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya, namun angka tersebut belum mencapai target yang diinginkan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan belum tercapainya target tersebut, salah satu diantaranya adalah pelayanan fiskus. Hal ini dibuktikan menurut penelitian yang dilakukan oleh Sasmita (2015), menjelaskan bahwa agar tercapainya kepatuhan wajib pajak faktor yang sangat penting ialah pelayanan fiskus, karena wajib pajak akan patuh bergantung juga bagaimana pelayanan itu sendiri. Ini juga di dukung oleh penelitian Lianty et al (2017), menyatakan bahwa pelayanan yang baik oleh fiskus akan memunculkan rasa senang dan nyaman yang akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi hak dan kewajibannya. Selanjutnya Menurut Emalia et al (dalam Kusbandiyah. 2014) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya juga sangat tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan fiskus adalah pelayanan pajak oleh petugas pajak yang bertugas menyiapkan dan melayani kebutuhan administrasi yang dibutuhkan wajib pajak.

Faktor selanjutnya yang juga mendorong Wajib Pajak untuk meningkatkan kepatuhannya adalah pengetahuan Wajib pajak. Faktor tersebut juga telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Rivan et al. (2018), yang membenarkan bahwa pengetahuan pajak menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Rivan et al. (2018) menyatakan tingkat kepatuhan akan semakin tinggi apabila semakin tinggi pula pengetahuan wajib pajak tentang hak dan kewajibannya untuk membayar pajak. Penelitian lainnya yang juga mendukung ialah penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2017) yang mengatakan, bahwa kepatuhan terhadap pajak akan berjalan seiring dengan pengetahuan terhadap pajak oleh wajib pajak itu sendiri. Hal yang senada juga disampaikan oleh Sirait (2016) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak sesuai dengan perundang-undangan pajak.

Aspek selanjutnya yang juga menjadi faktor untuk meningkatkan kepatuhan pajak ialah kesadaran wajib pajak, kesadaran wajib pajak sendiri dapat didefinisikan sebagai pemahaman atau rasa tanggung jawab terhadap pemenuhan hak dan kewajiban wajib pajak. Kerelaan atau wujud apresiasi kepada pemerintah untuk menunjang pembangunan negara, dengan cara memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak Warno (2016). Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Budiarta (2013), yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah perilaku baik yang dilakukan wajib pajak tulus dari hati untuk memenuhi hak dan kewajibannya. Penelitian yang juga mendukung ialah penelitian yang dilakukan oleh Sasmita (2015) yang mengatakan bahwa

meningkatnya kesadaran pajak harus diikuti pula dengan sistem sistem yang baik, agar memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya.

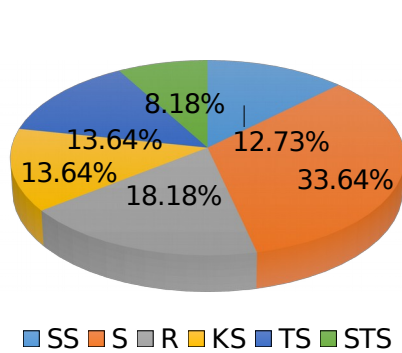
Berdasarkan data yang diperoleh dari Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan menyatakan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak pada tahun 2017 meningkat dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Tingkat kepatuhan wajib pajak (WP) pada 2017 sebesar 72,6 persen atau mencapai 96,8 persen dari target sebesar 75 persen. Angka itu meningkat dibandingkan tingkat kepatuhan tahun lalu yang sebesar 63,15 persen. Walaupun tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2017 meningkat dibandingkan dengan tahun 2016, akan tetapi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) menunjukkan angka penurunan. Pada tahun 2017 Sebanyak 12,05 juta WP telah melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Angka ini menurun dibandingkan pelaporan SPT 2016 yang mencapai 12,73 juta WP. SPT Tahunan yang tahunan yang terus meningkat tersebut pada tahun 2017 lebih disebabkan kenaikan PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak) sehingga banyak WP yang tadinya menyampaikan SPT menjadi tidak wajib menyampaikan SPT.

Tingkat kepatuhan pajak yang masih terbilang rendah inilah yang menjadi acuan untuk melakukan penelitian kembali, dengan tujuan untuk menguji faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan pajak usahawan orang pribadi. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak. Ketiga faktor ini akan dijadikan variable Independen di penelitian ini. Penelitian ini akan dilakukan dengan cara menyebar kuisioner

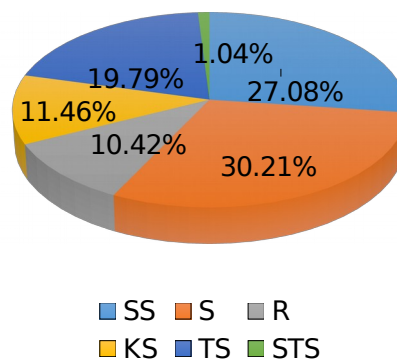
pada wajib pajak usahawan orang pribadi di KPP – Pratama Kab Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

Data yang kami peroleh dari pra survei (pilot project) 20 orang wajib pajak yang dilakukan di lingkungan kantor KPP Patama Sleman menunjukkan hasil yang bervariasi, hasil tersebut bisa kita lihat dari chart di bawah ini :

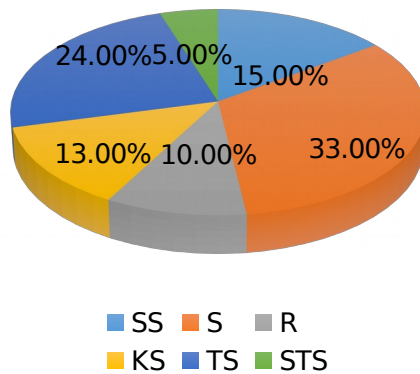
Hasil pra survei dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman



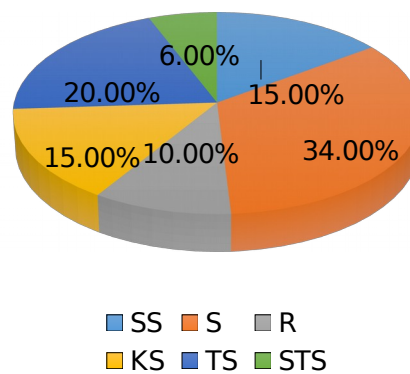
Gambar 1.1
Pelayanan Fiskus



Gambar 1.2
Kesadaran Wajib Pajak



Gambar 1.3
Pengetahuan Wajib Pajak



Gambar 1.4
Kepatuhan Wajib Pajak

Bisa dilihat dari Gambar 1.1 bahwa Pelayanan fiskus menunjukkan presentase 33% setuju yang artinya pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, tetapi belum bisa menjadi faktor penentu kepatuhan pajak karena presentase tersebut masih tergolong rendah dari yang diharapkan, pada Gambar 1.2 Kesadaran Wajib Pajak mendapatkan respon yang cukup signifikan dari Wajib Pajak, terbukti dengan presentase Sangat Setuju dan Setuju yang mencapai 57%, selanjutnya pada Gambar 1.3 yaitu Pengetahuan wajib pajak menunjukkan hasil yang cukup baik juga menurut responden yaitu 48% untuk yang Sangat Setuju dan Setuju, namun belum bisa dikatakan berpengaruh sangat signifikan karena presentase tersebut masih tergolong rendah, selanjutnya Gambar 1.4 yaitu Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan presentase yang belum memuaskan, ditandai dengan masih tingginya presentase Kurang Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju yang mencapai angka 41% hal tersebut membuktikan masih rendahnya tingkat kepatuhan pajak di KPP Pratama Sleman.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Pengetahuan Wajib Pajak orang pribadi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Kesadaran Wajib Pajak orang pribadi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris apakah Pengetahuan Wajib Pajak orang pribadi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber literatur atau referensi bagi para akademisi maupun peneliti yang tertarik melakukan penelitian dibidang akuntansi perpajakan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian yang dilakukan dimaksudkan bagi masyarakat dan pihak yang terkait dengan Pajak.

a. Bagi KPP Pratama Sleman

Hasil dari penelitian ini semoga bisa menjadi bahan acuan bagi para fiskus di KPP Pratama Sleman untuk kedepannya lebih memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak agar hak dan kewajibannya terpenuhi.

b. Bagi Investor

Dengan penelitian ini diharapkan akan menarik minat investor untuk memulai menanam modal, karena dengan semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak, maka semakin baik pula ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dan infrastruktur yang mendukung, di mana hal ini akan berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi masyarakat mengenai pentingnya kepatuhan pajak dan manfaat membayar pajak, supaya pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran Wajib Pajak lebih meningkat untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak khususnya.