

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi kebutuhan rakyatnya dengan melaksanakan pembangunan. Untuk melaksanakan pembangunan tentunya Negara membutuhkan dana yang tidak sedikit. Oleh karena itu, penerimaan pajak diharapkan dapat meningkat agar pembangunan dapat berjalan dengan baik. Peningkatan penerimaan pajak dapat tercapai jika terjadi peningkatan jumlah wajib pajak. Salah satu kendala yang menghambat dalam pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Hal ini didasarkan pada jumlah wajib pajak yang terus bertambah tetapi tidak diimbangi dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak yang akhirnya dapat merugikan Negara. Oleh sebab itu, pajak menjadi salah satu faktor yang penting dalam penerimaan dan pembangunan negara.

Dalam Perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Apabila suatu negara dapat melakukan pemungutan terhadap wajib pajak, sesuai dengan ketentuan undang-undang pajak, maka akan memberikan dampak positif melalui kepatuhan wajib pajak yang meningkat dapat meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Realisasi penerimaan pajak dari target yang telah ditentukan selama beberapa tahun terakhir adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Realisasi penerimaan pajak**

<b>Persentase realisasi penerimaan pajak</b>				
<b>Tahun</b>	2013	2014	2015	2016
<b>Target</b>	995,21	1.072,37	1.294,26	1.355,20
<b>Realisasi</b>	921,27	981,83	1.060,83	1.105,81
<b>Capaian</b>	92,57%	91,56%	81,96%	81,60%

Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2015-2017

Dilihat dari tabel diatas pada pencapaian yang dipersentasekan terlihat bahwa dalam tiga tahun terakhir realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan dari target yang telah ditentukan. Pada tahun 2014 mengalami penurunan sebesar 1,2%, pada tahun 2015 juga mengalami penurunan sebesar 9,6% dan pada tahun 2016 pun juga mengalami penurunan sebesar 0,36%.

Berdasarkan data diatas mengindikasikan terjadi penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam beberapa tahun terakhir, itu membuktikan bahwa masih banyak wajib pajak yang tidak patuh terhadap kewajiban

perpajakannya. Dari banyaknya wajib pajak yang tidak patuh dapat menyebabkan menurunnya tingkat penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, pemahaman peraturan perpajakan. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan program-program pajak yang akan dijalankan. Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), dan sebagainya. Dengan pemahaman tentang peraturan perpajakan, wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku, sedangkan wajib pajak yang tidak memiliki pemahaman tentang peraturan perpajakan akan cenderung tidak melaksanakan kewajiban pajaknya. Sehingga jika wajib pajak memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.

Dikutip dari sindonews.com (Jakarta, 29 Agustus 2016), menurut Ken Dwidjiasteady selaku Direktur Jenderal Pajak menyebutkan bahwa yang sering terjadi dikalangan masyarakat adalah wajib pajak masih belum paham atau belum mengetahui mengenai kewajiban perpajakannya yaitu yang pertama masih banyak ditemukan beberapa dikalangan artis yang

belum paham dalam mendaftarkan dirinya untuk membuat atau mengurus Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di kantor pelayanan pajak. Yang kedua wajib pajak juga banyak yang belum paham mengenai pemotongan pajak dan tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan. Dan yang terakhir adalah banyak wajib pajak orang pribadi yang belum paham bahwa Direktorat Jendral Pajak menerbitkan surat ketetapan pajak nihil yaitu apabila seorang wajib pajak membayar jumlah pajak sama dengan pajak terutang.

Hal itu dinilai perlu mengingat pengetahuan masyarakat tentang pajak masih rendah. sehingga banyak masyarakat yang lalai melaksanakan kewajiban mereka, sebagai mana hasil penelitian dari I Gede (2014) yang menyatakan pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berbeda dengan hasil penelitian dari Iva (2014) yang menyatakan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selanjutnya adalah sanksi perpajakan. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*Preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016). Bila wajib pajak merasa dirugikan atau diberatkan dengan adanya sanksi perpajakan maka wajib pajak akan melaksanakan kewajibannya karena merasa takut akan sanksi

perpajakan tersebut. Tetapi jika wajib pajak merasa tidak dirugikan atau diberatkan dengan adanya sanksi pajak maka wajib pajak akan cenderung tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya karena menganggap ringan sanksi perpajakan tersebut. Maka dari itu sanksi perpajakan dapat menentukan tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Walaupun dengan adanya sanksi pajak bagi wajib pajak sudah dilakukan, tetapi ada saja wajib pajak yang terlambat membayar pajak bahkan tidak melaporkan SPTnya. Wajib pajak yang patuh dan sadar terhadap kewajibannya dalam membayar pajak tidak akan dikenakan sanksi pajak, tetapi pada kenyataannya sanksi pajak masih belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Realisasi rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pada tahun 2016 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Persentase tingkat kepatuhan formal wajib pajak**

Nama IKU	Target 2016	Realisasi 2016
<b>Persentase tingkat kepatuhan formal wajib pajak</b>	72,50%	63,15%

Sumber : pajak.go.id

Dilihat dari tabel diatas realisasi yang dipersentasekan terlihat pada tahun 2016 tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan. Pada tahun 2016 target tingkat kepatuhan formal wajib pajak sebesar 72,50% namun pada realisasinya hanya 63,15%.

Berdasarkan keterangan diatas tingkat kepatuhan wajib pajak tahun 2016 tidak sesuai dengan target yang sudah ditentukan. Masalah yang juga sering terjadi pada wajib pajak yang terkena sanksi pajak adalah wajib pajak seringkali mengajukan pengaduan atau protes akan sanksi pajak yang didapatnya, wajib pajak mengaku bahwa dapat melunasi denda ataupun bunga pajaknya, tetapi semuanya itu sudah terlambat karena sanksi pajak telah diberikan kepada wajib pajak yang melanggar tersebut.

Seiring dengan adanya sanksi perpajakan yang berlaku diharapkan Wajib Pajak dapat lebih patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya sendiri, seperti sebagai mana hasil penelitian dari Nur (2012) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha namun berbeda dengan hasil penelitian dari Thia yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Faktor yang ketiga adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran Perpajakan merupakan keadaan dimana wajib pajak sadar terhadap pentingnya pajak. Wajib pajak memiliki keadaan tersebut akan memiliki keinginan dan niat untuk menjalankan kewajiban perpajakannya yaitu salah satunya dengan melakukan pelaporan SPT. Setiap Wajib Pajak harus membayar pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketika masyarakat memiliki kesadaran maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan keterpaksaan. Menumbuhkan kesadaran tentang

kewajiban membayar pajak bagi sebagian rakyat tidaklah mudah, atau bisa dikatakan sebagian rakyat cenderung meloloskan diri dari pajak, selain itu semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula tingkat kemauan membayar pajak.

Masih banyak juga wajib pajak yang belum melaporkan SPTnya. Data yang bersumber dari Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyebutkan bahwa pada tahun 2016 jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT sebanyak 20.165.718 dan yang melaporkan SPT hanya 12.735.463 diseluruh Indonesia. Persoalan ini dikarenakan Kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Sebagai mana hasil penelitian dari Nur (2012) yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berbeda dengan hasil penelitian dari Iva (2014) yang menyatakan kesadaran membayar pajak, tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kualitas pelayanan pajak atau pelayanan aparat pajak juga merupakan salah satu faktor yang menentukan kepatuhan wajib pajak, karena terkait dengan bagaimana cara para petugas pajak memberikan pelayanan terbaiknya kepada wajib pajak. Fiskus atau aparat pajak dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak dengan bersikap ramah, adil dan tegas kepada wajib pajak serta dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak untuk melakukan kewajiban

perpajakannya. Jika pelayanan petugas pajak dinilai baik di mata wajib pajak maka wajib pajak pun akan dengan sukarela atau dengan sendirinya bersikap untuk lebih patuh akan kewajiban perpajakannya. Sedangkan sebaliknya jika petugas pajak dinilai buruk oleh wajib pajak dikarenakan tidak ramah, lambat dalam memberikan jawaban atas keluhan-keluhan dan kurang tegas maka tidak dipungkiri wajib pajak akan cenderung tidak patuh.

Menurut seorang Ketua Komite Pengawas Perpajakan Jakarta tahun 2016 permasalahan yang sering terjadi yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pajak yaitu Pelayanan fiskus atau aparat pajak yang tidak adil akan berpengaruh terhadap berkurangnya kepatuhan wajib pajak. Karena kurangnya pelayanan dan harmonisasi yang diberikan petugas pajak sehingga wajib pajak seringkali merasa tertindas dan merasa mendapat perlakuan yang tak adil dari petugas sehingga wajib pajak menjadi enggan untuk menyelesaikan tanggungannya.

Fenomena yang seperti itu pun lantas membuat kepercayaan masyarakat ke petugas pajak menjadi sangat minim. Dengan meningkatkan penerimaan dari sector perpajakan, diharapkan pula pemerintah mampu meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat tanpa menengadahkan tangan kepada negara lain (Herry, 2010:4).

Hasil penelitian dari Nur (2012) yang hasilnya pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha. Penelitian sejenis lainnya memiliki hasil yang

berbeda yaitu penelitian yang dilakukan oleh Iva (2014), menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Data yang bersumber dari Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyebutkan bahwa pada tahun 2016 di seluruh Indonesia jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT sebanyak 20.165.718 dan yang melaporkan SPT hanya 12.735.463 yaitu sebesar 63,2%. Jika digeneralisasikan jumlah di daerah kapuk menempati jumlah terbanyak dengan perhitungan  $57.825 \times 63,2\% = 36.545$  dengan perhitungan tersebut jadi ada sekitar 21.280 wajib pajak yang tidak melaporkan SPT.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Pekerja Tahun 2016**

Kabupaten	Jumlah Pekerja	Kecamatan	Jumlah Pekerja	Kelurahan	Jumlah Pekerja
Jaktim	2.119.598	Cakung	366.780	Penggilingan	39.274
Jakbar	1.704.445	Cengkareng	376.012	Kapuk	57.825
Jaksel	1.583.856	Jagakarsa	229.418	Jagakarsa	24.546
Jakut	1.218.565	Tj Priok	283.320	Sunter Agung	30.364
Jakpus	805.781	Kemayoran	179.805	Cempaka Baru	14.402
Kep Seribu	18.431			P. Kelapa	2.394

Sumber : Data Penduduk DKI Jakarta ditahun 2016

Berdasarkan beberapa fenomena kepatuhan Wajib Pajak yang belum maksimal dan jumlah pekerja atau karyawan yang meningkat tersebut dapat dilihat bahwa kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya masih rendah.

Beberapa hal yang mendorong peneliti melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak adalah adanya hasil penelitian yang berbeda-beda. Sektor perpajakan yang merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak pun termasuk faktor penting dalam meningkatkan penerimaan pajak negara untuk memenuhi target maka pemerintah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan dan peningkatan sarana dan prasarana., maka penulis memutuskan agar penelitian ini diberi judul “PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, TINGKAT KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI WILAYAH KAPUK”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun diatas, maka dapat ditarik beberapa permasalahan yang timbul terhadap kepatuhan Wajib pajak orang pribadi, antara lain:

1. Tidak tercapainya target dan realisasi penerimaan pendapatan negara terutama dari sector perpajakan yang merupakan sektor terbesar suatu negara.
2. Pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan yang masih rendah.

3. Sanksi Perpajakan yang masih belum berpengaruh untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Masih banyak Wajib Pajak yang belum memiliki kesadaran dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
5. Kualitas Pelayanan pajak yang masih kurang adil dan tegas terhadap pengaduan Wajib Pajak.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan luasnya ruang lingkup penelitian maka penelitian ini dibatasi pada lima variable yaitu Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan metode kuisioner yang akan disebarakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berkerja di wilayah Kapuk.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara simultan ?

2. Apakah terdapat pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan wajib pajak orang pribadi yang menyebabkan mereka tidak patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku secara parsial ?
3. Apakah terdapat pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial ?
4. Apakah terdapat pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial ?
5. Apakah terdapat pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial ?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- b. Untuk menganalisis pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- c. Untuk menganalisis pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- d. Untuk menganalisis pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- e. Untuk menganalisis pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

### 1.5.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi Wajib Pajak, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak atau petugas pajak, dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat.
3. Bagi penelitian selanjutnya, semoga peneliti ini berguna untuk dapat menambah pengetahuan dan pemahaman dalam bidang perpajakan.