

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik negara maju maupun negara berkembang. Karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan pengelakan, penghindaran, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang dan juga tidak memperoleh dana yang cukup untuk pembangunan ekonomi pemerintahan.

Menumbuhkan perilaku patuh dalam hal ini sangat di perlukan yaitu dengan cara memberikan sosialisasi pengetahuan kepada Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan, jika Wajib Pajak mengerti tentang peraturan perpajakan maka Wajib Pajak akan tahu kapan waktu jatuh tempo untuk penyerahan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Sosialisasi yang kurang akan menyebabkan rendahnya pengetahuan perpajakan dan Wajib Pajak cenderung kurang akan kesadaran untuk melapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan pengisian yang benar dan tepat waktu. Dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan yang cukup bagi Wajib Pajak melalui kegiatan formal maupun non formal maka akan mendorong Wajib Pajak untuk berperilaku patuh.

Dalam kaitannya dengan Wajib Pajak Orang Pribadi, niat untuk berperilaku tidak patuh pajak ternyata tidaklah semata-mata didasari oleh sikapnya yang tidak patuh. Walaupun sikap seseorang tidak patuh, namun niat orang itu dapat saja berkebalikan dengan sikapnya. Hal ini dikarenakan dimensi kultur masyarakat timur yang kental. Dalam kultur masyarakat timur, seseorang akan cenderung mengikuti dan menganut nilai-nilai atau pendapat dari orang-orang yang ada dilingkungan sosialnya (Hofstede 1991). Pengaruh tekanan sosial yang cukup besar menggambarkan besarnya pengaruh sosial ini. Jika tekanan sosial disekitar Wajib Pajak adalah untuk patuh terhadap pajak, maka niatnya akan cenderung untuk patuh pula terhadap pajak. Namun demikian, walaupun pengaruh tekanan sosial cukup besar, tingkat moral seseorang merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi niat orang itu. Jika ia memiliki moral yang tinggi, maka niatnya juga akan patuh pajak. Sebaliknya, semakin tidak bermoral seseorang, niatnya akan semakin tidak patuh pajak.

Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang, sehingga terus berusaha meningkatkan suatu kesejahteraan masyarakat dan pembangunan nasional. Upaya ini tentu perlu peran serta seluruh warga negara. Dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan nasional tersebut pajak memegang suatu peran penting, hal ini dikarenakan pajak merupakan pendapatan utama dan terbesar suatu negara dalam memenuhi kebutuhannya serta mengikuti tuntutan zaman. Sebagian

sumber pendapatan negara yang sangat potensial, pajak juga dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat dalam berpartisipasi dalam peningkatan pembangunan nasional.

Pembangunan ekonomi diarahkan pada upaya untuk mewujudkan perekonomian negara yang mandiri dan andal untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh wilayah negara Indonesia secara adil dan merata, dengan demikian pertumbuhan ekonomi harus diarahkan untuk meningkatkan pendapatan bangsa Indonesia, sedangkan roda pemerintahan dan pembangunan tidak mungkin dapat digerakkan tanpa dukungan dana terutama berasal dari pendapatan dalam negeri. Oleh karena itu, pemerintah berusaha terus-menerus meningkatkan peranan sumber penerimaan negara, terutama penerimaan yang berasal dari non migas. Penerimaan dari non migas ini sebagian akan ditingkatkan melalui penerimaan dari sektor 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 (Suryadi, 2006: 106).

Pajak merupakan sarana yang digunakan pemerintah untuk memperoleh dana dari rakyat. Hasil penerimaan pajak tersebut untuk mengisi anggaran negara sekaligus membiayai keperluan belanja negara (belanja rutin dan belanja pembangunan). Untuk itu, negara memerlukan

dana yang cukup besar guna membiayai kegiatan pembangunan yang berlangsung terus – menerus dan berkesinambungan.

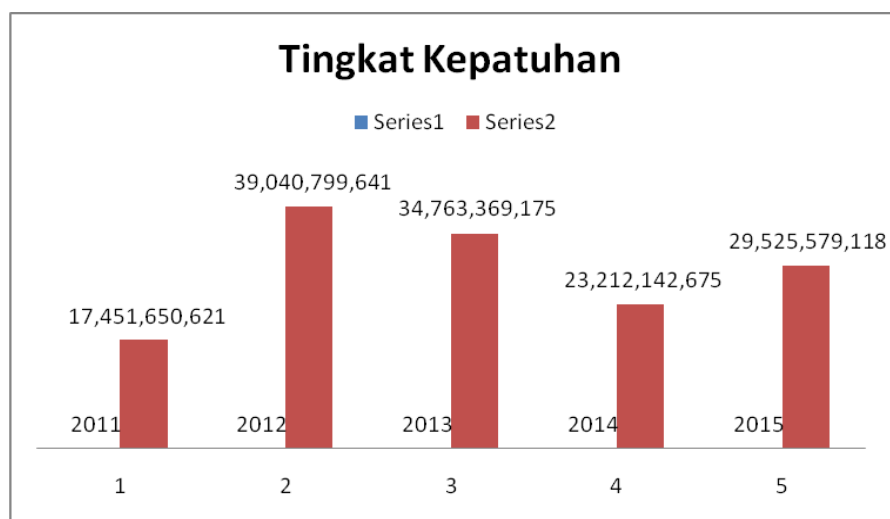
Keuntungan *self assessment system* ini adalah Wajib Pajak diberi kepercayaan oleh pemerintah (*Fiskus*) untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Fungsi penghitungan adalah fungsi yang memberi hak kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Atas dasar fungsi penghitungan tersebut Wajib Pajak berkewajiban untuk membayar pajak sebesar pajak yang terutang ke Bank Persepsi atau kantor pos. Selanjutnya Wajib Pajak melaporkan pembayaran dan berapa besar pajak yang telah dibayar kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kelemahan *self assessment system* yang memberikan kepercayaan pada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak terutang, dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan disalahgunakan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya Wajib Pajak yang dengan sengaja tidak patuh, kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah atau kombinasi keduanya, sehingga membuat Wajib Pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak. Rendahnya kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak ini bisa terlihat dari sangat kecilnya jumlah mereka yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan mereka yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunannya (SPT) (Sadhani, 2004).

Dalam *self assessment*, Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) merupakan sarana yang paling mutlak bagi Wajib Pajak untuk melaporkan dengan benar semua hal tentang Wajib Pajak mulai dari identitas, kegiatan usaha sampai jumlah harta yang semuanya berkaitan dengan perpajakan. Oleh karena itu tidaklah berlebihan jika perhatian secara penuh diberikan pada penyempurnaan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) baik dalam masalah bentuk, isi, dan susunannya, sehingga Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) merupakan sarana yang handal bagi tercapainya tujuan perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak) dan untuk tujuan pelayanan bagi Wajib Pajak Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) haruslah “*user-friendly*”, yaitu menarik, mudah pengisiannya dan dapat menampung semua aspek bisnis yang berkaitan dengan perpajakan.

Mienati Somya Lasmana, I Made Narsa dan Tjiptohadi Sawarjuwono (2005), menyimpulkan bahwa system MP3 yang diterapkan oleh pemerintah sejak tahun 2002 belum dapat memenuhi harapan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Para Pengusaha Kena Pajak (PKP) memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap penerapan *information technology* dalam hal ini *e-payment*. Sementara masih sangat banyak hambatan-hambatan yang bersifat teknis di lapangan. Hasil lainnya menunjukkan bahwa variabel penerapan system Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan dengan tingkat kepuasan. Model yang dihasilkan menyatakan bahwa kualitas penerapan sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran

Pajak (MP3) yang baik akan meningkatkan kepuasan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Variabel penerapan sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) hanya mampu menjelaskan perubahan variabel tingkat kepuasan Pengusaha Kena Pajak (PKP) sebesar 28,8%, artinya banyak sekali faktor diluar model atau sekitar 71,2% yang mempengaruhi tingkat kepuasan Pengusaha Kena Pajak (PKP).



**Gambar 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Gambir**

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Gambir dari tahun 2011 telah mengalami pasang surut yang signifikan, hal ini dapat dilihat pada hasil penerimaan pajak di tahun 2011 sebesar Rp. 17.451.650.621, lalu di tahun 2012 mengalami kenaikan menjadi Rp.39.040.799.641, kemudian di tahun 2013 mengalami penurunan menjadi sebesar Rp. 34.763.369.175, di tahun 2014 juga mengalami penurunan menjadi sebesar Rp.23.212.142.675 dan di tahun 2015 telah

mengalami peningkatan menjadi sebesar Rp. 29.525.579.118. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Gambir rata-rata telah mengalami penurunan.

Widi Hidayat dan Argo Adhi Nugroho (2010), menyimpulkan bahwa perilaku ketidakpatuhan pajak merupakan perilaku yang didasari oleh niat untuk tidak patuh pajak. Artinya bahwa semakin kecil niat seseorang untuk tidak patuh pajak, akan semakin kecil pula kemungkinan orang tersebut untuk berperilaku tidak patuh. Hasil ini sesuai dengan teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) Ajzen (1991) yang mengatakan bahwa perilaku tertentu seseorang didasari oleh niatnya untuk berperilaku tertentu tersebut.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah tingkat *Perceived Behavioral Control* (PBC) seseorang, yang terdiri dari tingkat kapabilitas (*self-efficacy*) dan tingkat kontrol atau pengendaliannya terhadap perilaku (*controllability*). Kapabilitas diri yang rendah menyebabkan *Perceived Behavioral Control* (PBC) seseorang, walaupun tinggi, akan dapat membuat niat orang itu untuk tidak patuh pajak menjadi rendah. Pada akhirnya, niat seseorang dapat diwujudkan dalam perilaku tergantung pada ada atau tidaknya *actual control* yang nyata dilapangan. Artinya, niat seseorang untuk tidak patuh pajak dapat terwujud menjadi perilaku ketidakpatuhan jika pengawasan oleh aparat pajak di lapangan lemah. Jika sistem pengawasan yang dilakukan oleh aparat pajak kuat, maka tingkat PBC (*controllability*) akan turun dengan cepat dan orang itu akan

menampilkan perilaku yang berbeda dari yang diniatkan. Dengan demikian, walaupun pada awalnya tingkat *Perceived Behavioral Control* (PBC) seseorang tinggi, dapat saja menyebabkan rendahnya perilaku ketidakpatuhan pajak.

Dalam model *Theory of Planned Behavior* (TPB) (Ajzen), niat berperilaku merupakan variabel antara dalam berperilaku. Artinya, perilaku individu pada umumnya didasari oleh adanya niat untuk berperilaku. Penelitian oleh Bobek and Hatfield (2003), dan Mustikasari (2007), menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku.

Hal lain yang perlu mendapat perhatian adalah apa yang disinggung oleh Fischer et al (1992), yaitu tingginya tingkat kompleksitas peraturan perpajakan, dapat menyebabkan perilaku ketidakpatuhan pajak. Level *the tiers* dalam piramida OECD (2004) menunjukkan bahwa niat seseorang untuk patuh terhadap pajak dapat saja tidak terwujud dalam perilaku, karena ia memiliki kesulitan untuk mengerti masalah perpajakan dan memenuhinya. Apabila tingkat PBC (*controllability*) orang itu cukup tinggi, maka ia dapat menampilkan perilaku ketidakpatuhan pajak, walaupun perilaku ini tidak sesuai dengan niatnya semula yang patuh pajak.

Banu Witono (2008), menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak. Desi Handayani (2008), menyimpulkan bahwa



berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil dengan nilai koefisien korelasi  $-0,710$  (kuat) hubungannya sangat kuat dan negatif, yang berarti bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mempunyai hubungan kuat dengan jumlah penerimaan pajak baik yang tepat waktu maupun yang tidak tepat. Sedangkan untuk melihat hubungan jumlah pembayaran Pajak Penghasilan Pasal 29 Wajib Pajak Orang Pribadi dengan jumlah penerimaan pajak baik yang tepat waktu maupun yang tidak tepat waktu pada Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Senapelan diketahui bahwa nilai koefisien korelasi  $0,386$  (rendah) yang berarti hubungannya rendah dan positif.

Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga (2009), menyimpulkan bahwa penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada KPP Pratama Bandung "X" sebagian besar dalam kategori baik yang meliputi: 1) Penerapan modernisasi struktur organisasi berkaitan dengan program penerapan *Good Governance* dalam meningkatkan citra Direktorat Jenderal Pajak dan kampanye sadar dan peduli pajak sebagian besar dalam kategori baik. 2) Penerapan perubahan implementasi pelayanan berkaitan dengan perubahan kualitas pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak serta efisiensi dan efektivitas kerja aparat pajak sebagian besar dalam kategori baik. 3) Penerapan penggunaan fasilitas teknologi perpajakan dalam mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan sebagian besar dalam kategori baik, karena dapat mempermudah petugas pajak dalam memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. 4) Penerapan kode

etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai standar perilaku pegawai dalam menjalankan tugas sebagian besar dalam kategori baik.

Sistem Administrasi Perpajakan Modern tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan oleh: 1) Model KPP Pratama itu sendiri baru dikembangkan pada tahun 2002, sehingga perlu banyak sosialisasi yang lebih banyak mengenai penerapannya. 2) Jumlah *account representative* (AR) yang ada di KPP Pratama tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya menyebabkan tidak maksimalnya kinerja petugas *account representative* (AR) dalam memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. 3) Penggunaan teknologi internet oleh masyarakat guna mempermudah transaksi perpajakannya masih rendah.

Dwi Agustiantono (2012), menyimpulkan bahwa sikap terhadap peraturan perpajakan, kontrol berperilaku yang dipersepsikan, kewajiban moral mempengaruhi niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk berperilaku tidak mematuhi peraturan perpajakan. Sedangkan norma subyektif tidak mempengaruhi niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk berperilaku tidak mematuhi peraturan perpajakan. Kontrol berperilaku yang dipersepsikan, niat, kondisi keuangan pribadi serta iklim keorganisasian mempengaruhi ketidakpatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan fasilitas tempat kerja tidak mempengaruhi ketidakpatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Harjanti Puspa Arum (2012), menyimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang

positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Populasi dalam penelitian tersebut adalah para Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang ada di kabupaten Cilacap. Berdasarkan data dari KPP Pratama Cilacap, hingga akhir tahun 2011 terdapat 3.038 Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Tidak semua jumlah tersebut menjadi objek dalam penelitian, guna efisiensi waktu dan biaya. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *simple random sampling*. Dengan jumlah sampel ditentukan sebanyak 97 orang. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan metode survey dengan menggunakan media kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah teknik analisis regresi berganda.

Motivasi penelitian pertama, kepatuhan pajak merupakan hal yang penting, karena sebagai sumber pendapatan negara, sehingga dapat dimaksimalkan dengan cara meningkatkan motivasi dari Wajib Pajak untuk patuh terhadap regulasi. Kedua, hasil penelitian yang tidak konsisten misalnya ada hasil positif, negatif dan tidak signifikan, sehingga perlu dilakukan penelitian kembali. Dalam menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak tersebut dibutuhkan suatu pendorong (stimulus) agar kewajiban perpajakan dapat dipenuhi dengan sukarela sehingga penerimaan pajak pun dapat ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Gambir”**.

## **1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Gambir.
2. Belum sempurnanya Sistem Administrasi Perpajakan Modern.
3. Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak yang minim.
4. Kurangnya sosialisasi kepada Wajib Pajak.
5. Masih banyak Wajib Pajak yang belum mengerti dan memahami tentang e-filing, e-SPT, pembayaran melalui e-Banking dan lainnya.

### **1.2.2. Pembatasan Masalah**

Mengingat begitu luasnya objek penelitian yang akan diteliti, maka penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi efektif yang terdaftar pada KPP Pratama Gambir, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi.
2. Ruang lingkup penelitian yang dilakukan oleh penelitian ini adalah pengaruh Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gambir, dengan tempat penelitian di KPP Pratama Gambir.
3. Dalam penelitian ini penulis hanya membatasi tiga variabel yaitu Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan beberapa hal yang diuraikan dalam alasan pemilihan judul, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern secara bersama-sama terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gambir ?
2. Bagaimana pengaruh Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gambir ?

3. Bagaimana pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gambir ?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai tujuan, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji pengaruh Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern secara bersama-sama terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gambir.
2. Untuk mengkaji pengaruh Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gambir.
3. Untuk mengkaji pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gambir.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Melalui penelitian ini, peneliti mencoba memberikan bukti empiris tentang pengaruh Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi

dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gambir.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptual bagi peneliti sejenis maupun aktivitas akademika lainnya dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan untuk perkembangan dan kemajuan dunia pendidikan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Dapat digunakan sebagai masukan bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam rangka meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.
- b. Sebagai bahan evaluasi bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan.