

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Rochmat, 2013). Pajak merupakan tumpuan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan, penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar saat ini yaitu mencapai 80% dari penerimaan negara. Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia mempunyai tanggung jawab untuk menarik pajak dari masyarakat (Dumairy, 2007).

Pajak memiliki dua fungsi penting yaitu fungsi penerimaan (*Budgeter*) dan fungsi mengatur (*Reguler*). Selain dua fungsi tersebut, pajak juga memiliki fungsi lain yaitu fungsi stabilitas, fungsi redistribusi, serta fungsi demokrasi. Fungsi *Budgeter* adalah pajak yang berfungsi untuk memasukkan uang ke kas negara. Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi budgetair, adanya kedisiplinan dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat dibutuhkan. Fungsi *Reguler* adalah fungsi yang mempunyai pengertian bahwa pajak dapat dijadikan sebagai instrumen untuk mencapai tujuan tertentu (Diana, 2013).

Menurut James et al. yang dikutip oleh Gunadi (2005) dalam Santoso (2008), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah Wajib Pajak mempunyai

kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau pun ancaman dan penerapan sanksi.

Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya adalah kesadaran wajib pajak, dan persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan. Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan melalui pendidikan, akan membawa dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya (Suryadi, 2006 dalam Alifa, 2012). Persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan, terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nurgoho, 2006).

Ketidakpatuhan pajak dapat ditunjukkan dengan pernyataan dari Kepala Subdirektorat Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemantauan yang menyebutkan bahwa sebanyak 5.899.624 wajib pajak orang pribadi dan badan dilaporkan tidak patuh memenuhi kewajiban dalam menyampaikan surat pemberitahuan Pajak Penghasilan tahunan (Kompas, 7/1/2011). Fenomena tersebut juga ditunjukkan oleh KPP Pratama Karees sebagai berikut:

Tabel 1.1**Tingkat Kepatuhan SPT di KPP Pratama Bandung Karees**

Tahun Pajak	SPT Masuk	Total Wajib Pajak Terdaftar	Rasio Kepatuhan Terhadap Jumlah Wajib Pajak Terdaftar
2009	32.070	67.813	47,29%
2010	38.339	83.670	45,82%
2011	29.600	67.831	43,63%

Sumber : Renat Nurul Fitri (2012)

Dari tabel di atas bisa dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Kareess masih rendah dilihat dari tingkat pengembalian SPT dari tahun ke tahun. Hal ini bisa dilihat dari perbandingan dari jumlah wajib pajak orang pribadi dengan jumlah SPT yang masuk. Pada tahun 2010 jumlah Wajib Pajak terdaftar mengalami peningkatan sebesar 83.670 atau SPT yang masuk sebesar 38.339 , hal ini dikarenakan kemungkinan banyak wajib pajak yang membuat NPWP untuk memperoleh kredit atau pinjaman uang, menghindari pajak fiskal luar negeri, dan adanya NPWP ganda. Walaupun tiap tahun jumlah wajib pajak orang pribadi bertambah, tapi dari jumlah SPT yang masuk masih rendah. Untuk tahun berikutnya terjadi penurunan jumlah SPT yang masuk sebesar 29.600. Hal ini dikarenakan semakin bagus sistem yang ada tidak menjamin tingkat pengembalian SPT wajib pajak, selain itu juga kemungkinan dikarenakan kesibukan wajib pajak itu

sendiri, ketidaktahuan wajib pajak untuk melapor dikarenakan kurangnya sosialisasi petugas pajak. (Darmin Nasution : 2011).

Di bawah ini adalah data mengenai perkembangan tunggakan pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas mewakili sebagai fenomena mengenai ketidakpatuhan pajak dilihat dari sudut tunggakan pajak.

Tabel 1.2 Perkembangan Tunggakan Pajak pada KPP Pratama

Bandung Cicadas Periode 2007 – 2009

Tahun	Triwulan	Penerbitan Surat Paksa	Penagihan dengan surat paksa	Pelunasan Tunggakan	Saldo tunggakan
2007	I	220	997,437,109	966,914,977	20,536,546,132
	II	220	2,513,464,970	91,965,393	22,958,045,709
	III	62	260,034,557	459,475,909	22,758,604,357
	IV	26	239,422,762	120,659,781	22,877,367,338
2008	I	267	235,177,616	1,393,222,998	21,719,321,956
	II	256	296,352,680	194,660,277	21,821,014,359
	III	241	280,842,265	53,086,979	22,048,769,645
	IV	206	168,447,328	118,634,937	22,098,582,036
2009	I	79	83,272,289	179,367,277	22,002,487,048
	II	250	7,045,387,614	82,545,213	28,965,329,449
	III	230	1,142,198,411	21,608,535	30,085,919,325
	IV	166	793,839,698	327,430,171	30,552,328,852

Sumber: Vidya Ayuningtyas (2011)

Tabel di atas memberikan gambaran tentang perkembangan penerbitan surat paksa, tunggakan pajak dan pencairan/ pelunasan pajak di KPP Pratama Bandung Cicadas periode 2007 sampai dengan 2009. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi masalah penagihan dengan tunggakan yang cenderung meningkat. Jika dilihat perubahan tunggakan pajak tiga tahun terakhir menunjukkan perubahan yang fluktuatif, dengan pelaksanaan penagihan menggunakan surat paksa yang cukup progresif. Namun masih perlu adanya peningkatan pada pelunasan atas tunggakan pajak yang tercatat pada seksi penagihan. Berdasarkan data di atas, dapat terlihat terdapat masalah atas jumlah tunggakan pajak yang setiap triwulannya cenderung mengalami peningkatan.

Pernyataan Direktur Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) Mochamad Tjiptardjo mendukung fenomena tunggakan pajak dengan mengungkapkan sampai dengan September 2009 tunggakan pajak BUMN mencapai Rp19 triliun. selain BUMN, tunggakan pajak dari para wajib pajak lainnya mencapai Rp22 triliun. Ia mengancam akan akan mengumumkan namanya di media massa bagi mereka yang tidak segera membayar tunggakannya. Dengan pencairan tunggakan pajak sebesar Rp41 triliun tersebut, maka dapat menambah penerimaan pajak yang cukup signifikan untuk menggapai target penerimaan Rp528 triliun.(Mochamad Tjiptardjo:2009). Dan pernyataan lanjutan mengenai ketidakpatuhan wajib pajak juga ditunjukkan oleh pernyataan bahwa masih banyak wajib pajak yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan adanya tunggakan pajak yang total nilai tunggakan pajak

sampai dengan 17 Februari 2010 mencapai Rp 44 triliun, ini merupakan nilai tunggakan dari 1,8 juta wajib pajak. (M. Tjiptardjo : 2010).

Berdasarkan penelitian terdahulu faktor-faktor yang diduga mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak adalah

1. Kualitas Pelayanan Pajak yang diteliti oleh Andriana (2011); Cindy dan Yenny (2013), Mutia (2014), dan Wilda (2015) ; Karsimiati (2009); Jatmiko (2006); Arabella Oentari Fuadi (2013); Santi (2012) dan Arum (2012), Agus Nugroho (2008).
2. Faktor kedua adalah Sanksi Perpajakan, yang diteliti oleh Muliary dan Ery (2006); Choiriyatuz (2010), Arum (2012), Rahmawaty (2014), dan Mutia (2014); Sulud Kahono (2003); Siti Musyarofah dan Adi Purnomo (2008); Widayati dan Nurlis (2010), Agus Nugroho (2008).
3. Faktor ketiga adalah Pemahaman Wajib Pajak yang diteliti oleh Syahril (2013); Wardhani (2005), Hendriko (2011), Anggraini (2012), Ihsan (2013), Mutia (2014) dan Rahmawaty (2014); Adiputra (2014)
4. Faktor keempat adalah Pemahaman Akuntansi Pajak yang diteliti oleh Rulyanti (2005), Diniaty (2011:106).

Tabel 1.3

Faktor-faktor yang berpengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak

No	Nama Peneliti	Tahun	Kualitas Pelayanan Pajak	Sanksi Perpajakan	Biaya Kepatuhan	Pemahaman Wajib Pajak	Pemahaman Akuntansi Pajak
1	Arabella Oentari Fuadi	2013	√	√	X	–	–
2	Rifandhi Nur Akbar	2015	√	√	–	√	–
3	Doni Sapriadi	2013	√	√	–	–	–
4	Josephine Nidya Prajogo	2013	√	X	–	√	–
5	Cindy Jotopurno mo	2013	√	√	–	–	–
6	Kurnia Asrining Puri	2014	√	√	–	–	–
7	Sigit Prabowo	2013	√	√	–	–	√
8	Ade Saepudin	2012	–	–	–	–	√

Keterangan $\sqrt{}$ = Berpengaruh signifikan
 X = Tidak berpengaruh signifikan
 - = Tidak diteliti

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting. Tahun 2013 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”, lokasi penelitian ini di Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Timur. Variabel yang diteliti adalah kepatuhan wajib pajak sebagai variable dependen, faktor-faktor yang meliputi keterlibatan pengguna dalam kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak sebagai variable independen. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Unit analisis ini, menganalisis kepatuhan wajib pajak, populasi dalam penelitian ini meliputi wajib pajak yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Timur dan ditemukan populasi sejumlah 51 wajib pajak UMKM. Hasil penelitian antara kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM secara parsial berpengaruh signifikan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diteliti, adapun beberapa keterbatasan penelitian yaitu: 1. Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variable independen, yaitu kualitas pelayanan

petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak. Oleh karena itu diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan pengujian terhadap lebih banyak variabel independen sehingga semakin diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak UMKM. 2. Dalam penelitian ini, populasi penelitian yang digunakan adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Timur dimana berjumlah 51 Wajib Pajak UMKM. Jumlah tersebut tidak dapat mencerminkan keseluruhan jumlah Wajib Pajak UMKM yang ada di Surabaya yang tidak peneliti ketahui. Sample penelitian ini adalah 45 wajib pajak UMKM, dan teknik sampling yang digunakan menggunakan rumus slovin.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu penulis memilih Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung, sedangkan peneliti sebelumnya melakukan penelitian di Dinas Koperasi dan UMKM di Jawa Timur. Alasan penulis memilih melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung, karena lebih luas dan juga lebih efisien untuk melakukan survey terhadap wajib pajak. Pada variable Kualitas Pelayanan Pajak peneliti menggunakan definisi menurut Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Elitan, Ph.D dan Lina Anatan, Msi (2007:47), Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang telah bersifat laten. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan

pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan, sedangkan pada peneliti sebelumnya menggunakan definisi menurut Risnawati dan Suhayati (2009), yaitu Direktorat Jendral Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik. Pada indikator untuk variable Sanksi Perpajakan peneliti menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Rahayu (2010:13) yaitu: 1. Sanksi administrasi berupa (bunga, denda dan kenaikan), 2. Sanksi pidana dapat hukuman (kurungan dan hukuman penjara), sedangkan pada peneliti sebelumnya menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Yadnyana (2009) yaitu: 1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan, 2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan, 3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik Wajib Pajak, 4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi .

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Akuntansi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**. (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Karees Kota Bandung).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Karees Kota Bandung menurut Wajib Pajak
2. Bagaimana Sanksi Perpajakan di KPP Karees Kota Bandung menurut Wajib Pajak
3. Bagaimana Pemahaman Akuntansi Pajak di KPP Karees Kota Bandung menurut Wajib Pajak
4. Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Karees Kota Bandung
5. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Karees Kota Bandung menurut Wajib Pajak
6. Seberapa besar Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Karees Kota Bandung menurut Wajib Pajak
7. Seberapa besar Pengaruh Pemahaman Akuntansi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Karees Kota Bandung menurut Wajib Pajak

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Karees Kota Bandung menurut Wajib Pajak
2. Untuk mengetahui Sanksi Perpajakan di KPP Karees Kota Bandung menurut Wajib Pajak
3. Untuk mengetahui Pemahaman Akuntansi Pajak di KPP Karees Kota Bandung
4. Untuk mengetahui Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Karees Kota Bandung
5. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Karees Kota Bandung
6. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Karees Kota Bandung
7. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Pemahaman Akuntansi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Karees Kota Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengembangan ilmu, untuk mendukung ilmu akuntansi pajak, khususnya pengaruh persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman akuntansi pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan gambaran yang dapat bermanfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi berbagai pihak, antara lain:

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak baik secara teoritis maupun secara praktis. Selain itu dapat menambah wawasan dan pengalaman serta menjadi sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku kuliah dan membandingkannya dengan keadaan di lapangan.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam mengetahui sejauh mana kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman akuntansi pajak.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian dilakukan untuk mendapatkan cara-cara terbaik dalam mengetahui kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman akuntansi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga dapat memberikan manfaat bagi penulis, instansi dan pengembangan umum Akuntansi Perpajakan.

1.5 Lokasi dan Waktu

Dalam rangka penelitian ini penulis melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees Kota Bandung. Penulis melakukan penelitian ini mulai dari Febuari 2016 sampai dengan selesai.