

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan petugas yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan petugas yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut ( Supadmi 2010 ).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak dengan cara menyediakan sarana-prasarana maupun sistem informasi terutama dalam pembentukan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja professional yang siap melayani masyarakat selaku wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan, (Supadmi 2009 dalam Prabawa 2012).

Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat.

Contoh pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar dan kesalahan dalam pengisian SPT ( Resmi, 2008:71 ).

*Self assesment system* mengharuskan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, yaitu mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan sistem tersebut (Priyantini, 2008:3).

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, di antaranya adalah persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. 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).

Faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan petugas pajak masih rendah Gardina dan Haryanto (2006) dalam Supriyati dan Hidayati (2008).

Banyaknya jumlah unit UMKM di Indonesia seharusnya juga tercermin pada penerimaan pajak. Namun, penerimaan pajak didominasi oleh Wajib Pajak

besar yang jumlahnya kurang dari 1%,dimana sisanya adalah Wajib Pajak yang bergerak di bidang UMKM (Rakhmad, 2012).

Penyebab utama adalah fitrahnya penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak yang utama ditunjuk untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pada saat telah memenuhi ketentuan perpajakan timbul kewajiban pembayaran pajak kepada Negara. Timbul konflik, antara kepentingan diri sendiri dan kepentingan Negara. Pada umumnya kepentingan pribadi yang selalu dimenangkan. Sebab lain adalah Wajib Pajak kurang sadar tentang kewajiban bernegara, tidak patuh pada peraturan, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak dan kondisi lingkungan seperti kestabilan pemerintah, dan penghamburan keuangan negara yang berasal dari pajak ( Rahayu, 2009 ).

Memasuki tahun 2013, Pemerintah melalui Institusi Kementerian Keuangan menetapkan Rp 1.529 triliun untuk membiayai kegiatan penyelenggaraan negara mulai dari membayar gaji pegawai, pemberian subsidi, membayar utang luar negeri dan pembangunan infrastruktur. Pemerintah tetap masih mengandalkan penerimaan pajak dalam sumber penerimaan negara. Pemerintah menargetkan penerimaan pajak sebesar Rp 1.193 triliun atau sekitar 78 persen dari total penerimaan negara.

Dari sumber di Dirjen Pajak, pada tahun 2012 jumlah pajak yang terkumpul mencapai Rp 976 triliun atau mengalami pertumbuhan sebesar 19 persen dari tahun sebelumnya. Rata-rata pertumbuhan penerimaan pajak dari tahun 2009–2012 mencapai 17 persen. Dengan target pajak sekarang, maka pada tahun 2013

pemerintah mengupayakan adanya pertumbuhan penerimaan pajak sebesar 22 persen. Untuk merealisasikan angka pertumbuhan tersebut, pemerintah menginginkan adanya peningkatan persentase kepatuhan wajib pajak.

Persentase tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2012 masih tergolong sangat rendah, tidak jauh berbeda dari tahun-tahun sebelumnya. Menteri Keuangan Agus Martowardojo dalam kunjungannya ke Medan beberapa hari yang lalu mengatakan bahwa Orang pribadi yang seharusnya membayar pajak atau yang mempunyai penghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebanyak 60 juta orang, tetapi jumlah yang mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 20 juta orang dan yang membayar pajaknya/melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilannya hanya 8,8 juta orang dengan rasio SPT sekitar 14,7 persen. Sementara badan usaha yang terdaftar sebanyak 5 juta, yang mau mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 1,9 juta dan yang membayar pajak/melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilannya hanya 520 ribu badan usaha dengan rasio SPT sekitar 10,4 persen.

Jadi jika kita bandingkan dengan negara tetangga kita seperti Malaysia, dimana tingkat kepatuhan masyarakatnya dalam membayar pajak mencapai 80 persen, maka persentase kepatuhan pajak masyarakat Indonesia masih jauh dibawah kepatuhan pajak masyarakat Malaysia.

Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi.

Dalam sesi tanya jawab pada beberapa kegiatan sosialisasi perpajakan yang dilakukan, masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak.

Masalah kepatuhan pajak di setiap negara berbeda. Umumnya di negara-negara maju seperti Amerika Serikat kepatuhan pajaknya sudah tinggi, yang ada adalah masalah tindakan manipulasi pajak (tax evasion). Sedangkan di negara-negara berkembang seperti Indonesia masalah kepatuhan pajak yang rendah dan tindakan manipulasi pajak yang cukup tinggi (Surya Manurung, 20 februari 2013).

Berdasarkan penelitian terdahulu faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah :

1. Pelayanan yang diteliti oleh Karsimiati, 2009; Diatnyani, 2010; I Wayan Mustika Utama, 2011; Arabella, 2012; Doni Sapriadi, 2013; Merry Zulfita, 2016.
2. Sanksi perpajakan yang diteliti oleh Karsimiati, 2009; I Wayan Mustika Utama, 2011; Arabella, 2012 ; Doni Sapriadi, 2013; Merry Zulfita, 2016.
3. Biaya kepatuhan pajak yang diteliti oleh Karsimiati, 2009; Diatnyani, 2010; I Wayan Mustika Utama, 2011; Arabella, 2012; Merry Zulfita, 2016.
4. Kontrol perilaku yang diteliti oleh Diatnyani, 2010
5. Kesadaran wajib pajak yang diteliti Doni Supriadi, 2013.

Dari berbagai faktor yang mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini penulis akan meneliti variabel Kualitas pelayanan petugas pajak,

Sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan. Karena menurut penelitian terdahulu membuktikan bahwa variabel-variabel tersebut belum konsisten dengan teori yang ada. Dapat dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut;

**Tabel 1.1**

**Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak**

No	Nama Peneliti	Tahun	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	Sanksi Perpajakan	Biaya Kepatuhan Pajak	Kontrol Perilaku	Kesadaran wajib pajak
1	Karsimiati	2009	✓	x	✓	-	-
2	Diatnyani	2010	✓	-	✓	✓	-
3	I Wayan Mustika Utama	2011	✓	✓	x	-	
4	Arabella Oentari Fuady	2012	✓	✓	✓	-	-
5	Doni Sapriadi	2013	✓	✓	-	-	✓
6	Merry Zulfita	2016	✓	✓	✓	-	-

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Arabella (2012). Dari ketiga variabel yang digunakan Arabella, ketiganya menunjukkan pengaruh yang signifikan. Artinya, baik variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan maupun biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan I Wayan Mustika Utama (2011) menunjukkan variabel biaya kepatuhan pajak tidak pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dari penelitian yang dilakukan oleh Karsimiati (2009) dengan objek penelitian yang berbeda, yaitu kepatuhan membayar pajak bumi bangunan, juga

menunjukkan pengaruh negatif antara kepatuhan wajib pajak dengan variabel sanksi perpajakan. Lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeuhying sedangkan lokasi penelitian terdahulu di Dinas Koperasi dan UMKM Jawa timur. Populasi penelitian adalah seluruh Wajib Pajak yang ada di Dinas Koperasi dan UMKM Jawa timur. Sampel penelitian yang digunakan adalah sampel jenuh yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel sedangkan penelitian terdahulu dengan penentuan responden terpilih menggunakan teknik *random sampling*, yaitu kepada Wajib Pajak yang lebih dahulu ditemui oleh peneliti sampai sejumlah sampel dipenuhi. Hasil penelitian Arabella (2012) dari ketiga variabel independen terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan penelitian Karsimiati (2009) dari variabel independen yaitu sanksi perpajakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan I Wayan Mustika Utama (2011) dari variabel independen yaitu biaya kepatuhan pajak tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Adapun keterbatasan penelitian yaitu 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.

Melihat adanya ketidak konsistenan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik menggunakan variabel serupa yaitu Kualitas pelayanan dan Sanksi perpajakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini, sedangkan alasan

peneliti memilih variabel bebas biaya kepatuhan pajak adalah karena variabel tersebut masih jarang digunakan. Variabel Independen dari penelitian terdahulu adalah Kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak serta Variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ada pada responden. Populasi yang diperoleh dari penelitian terdahulu lebih menekankan pada responden Wajib Pajaknya itu sendiri, sehingga perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah memberikan kuesioner kepada *Account Representative* untuk mengetahui seberapa besar kepatuhan wajib yang dibina oleh AR di Kantor Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis menyusun penelitian ini dalam sebuah karya ilmiah dengan judul sebagai berikut:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING)”**.



## **1.2. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana Kualitas pelayanan petugas pajak pada Kantor Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
2. Bagaimana Sanksi perpajakan pada Kantor Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
3. Berapa besar biaya kepatuhan perpajakan pada Kantor Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
4. Bagaimana kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Seberapa besar pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Seberapa besar pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
8. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan petugas pajak pada Kantor Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
2. Untuk mengetahui sanksi perpajakan pada Kantor Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
3. Untuk mengetahui biaya kepatuhan pajak pada Kantor Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
4. Untuk mengetahui Kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pajak Pratama Bandung Cibeunying.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Untuk mengetahui besarnya pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
8. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini merupakan sumbangan pemikiran dalam menunjang ilmu akuntansi khususnya di bidang perpajakan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua pihak, yaitu:

1. Bagi Penulis

Sebagai tambahan literatur dan dapat menambah wawasan, pengetahuan penulis dan menambah ilmu baik dalam teori maupun praktek tentang kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, serta kepatuhan wajib pajak UMKM.

2. Bagi Instansi

Dapat memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying guna mengetahui penyebab ketersediaan wajib pajak UMKM yang dilayaninya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi Penelitian di Kantor Pajak Pratama Bandung Cibeunying di Jalan Purnawarman No. 10 Bandung, dan website [www.idx.co.id](http://www.idx.co.id) maupun [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) Waktu Penelitian dilakukan sejak bulan Mei sampai dengan Juni 2016.