

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara berkembang yang melakukan pembangunan nasional secara terus menerus. Untuk melakukan pembangunan nasional ini, pemerintah memerlukan dana yang besar yang tidak hanya bersumber dari pinjaman luar negeri, tapi juga dari penerimaan dalam negeri. Salah satu penerimaan dalam negeri yang memiliki kontribusi sangat besar bagi pembangunan nasional adalah pajak. Pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Alokasi pajak tidak hanya diberikan kepada rakyat yang membayar pajak tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak membayar pajak. Dengan demikian, peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya pemerintahan.

Pajak menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan menyatakan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dimana dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya dalam kemakmuran rakyat.

Pajak tidak hanya digunakan untuk membiayai tugas-tugas dan aktivitas kenegaraan pemerintah melainkan juga digunakan untuk membayar pengeluaran umum yang mempunyai kaitan langsung dengan masyarakat seperti penyediaan fasilitas umum.

Masalah kepatuhan pajak adalah masalah penting diseluruh dunia, baik bagi negara maju maupun negara berkembang, jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Rahayu, 2010:140).

Menurut Nurmanto dalam Rahayu (2010;138) Kepatuhan Pajak adalah :

Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang dikutip oleh Devano dan Rahayu (2006:112) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan adalah :

Tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Ada beberapa kasus mengenai kepatuhan wajib pajak, salah satunya aktivis anti korupsi sekaligus ekonom Dahnil Anzar menyebutkan penerimaan pajak di

Indonesia sulit ditingkatkan. Menurutnya, penyebabnya karena masih minimnya perusahaan yang terdaftar sebagai wajib pajak, kondisi semakin parah, saat perusahaan wajib pajak terdaftar juga tidak aktif membayar pajak. Padahal, pembayaran pajak badan cukup signifikan terhadap pemasukan ke kas negara dari 20 juta badan perusahaan, baru sekitar 5 juta perusahaan yang terdaftar dan hanya 550 ribu perusahaan yang aktif membayar pajak. Tidak hanya masalah wajib pajak badan, masalah penerimaan pajak juga datang dari wajib pajak individu. Total individu aktif membayar pajak sebesar 3 juta dari 60 juta orang yang harus membayar pajak. Sementara yang terdaftar itu ada 23 juta. Menurut Dahnil, saat ini penting bagi Jokowi mendorong Direktorat Jenderal Pajak memperbaiki data penerimaan pajak. Jika data tak pernah diperbaiki maka Jokowi tak akan pernah bisa memperbaiki Negara (Anzar:2012).

Selain itu kepatuhan wajib pajak warga kota Bandung dalam membayar pajak pendapatan baru mencapai 42%, menurut Kepala Kanwil Direktorat Jendral Pajak Jabar Ajat Jatnika dari 385 ribu wajib pajak di Kota Bandung yang tercatat atau yang menyerahkan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (SPT) hanya 42%. Ajat mengatakan, perusahaan wajib pajak ada 42 ribu badan usaha tapi hanya 32% perusahaan yang menyampaikan SPT. Menurut Ajat, tidak patuhnya wajib pajak menyerahkan SPT kemungkinan berbagai hal diantaranya karena malas, tidak patuh dan mungkin juga sosialisasi kurang tepat. Walau warga Kota Bandung hanya 42% yang menyerahkan SPT tapi pendapatan pajak pribadi mengalami kenaikan, di Jabar

wajib pajak sebanyak 1,6 juta, yang patuh membayar pajak sebesar 46% diatas kepatuhan wajib pajak warga Kota Bandung, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak baik perorangan maupun badan usaha akan dilakukan melalui sosialisasi dan jemput bola *doot to door* ke perusahaan atau rumah (Jatnika:2012).

Berdasarkan data-data tersebut dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih menjadi masalah utama bagi Direktorat Jenderal Pajak yang harus ditangani demi peningkatan penerimaan kas negara. Masalah lain yang ditemui adalah wajib pajak, baik WP Orang Pribadi maupun WP Badan masih kesulitan dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) karena sosialisasi yang kurang tepat, misalnya SPT Tahunan PPh yang hanya dilaporkan satu kali dalam setahun, selain itu seringkali Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kebijakan-kebijakan baru yang kadang belum diketahui masyarakat sehingga menyebabkan beberapa wajib pajak kurang memahami dan akhirnya terlambat dalam melaporkan SPT yang menyebabkan ketidakmengertian masyarakat tentang pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang pada akhirnya membuat masyarakat enggan memberikan kontribusi yang semestinya dan menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Namun pemerintah telah berusaha meningkatkan penerimaan negara dengan melakukan reformasi di bidang perpajakan. Hal ini ditandai dengan terbitnya beberapa undang – undang perpajakan yang fokusnya utamanya mengubah sistem pemungutan perpajakan. Bentuk pembaharuan yang mendasar yaitu Undang –

Undang tentang *Self Assessment System*. Reformasi perpajakan dimulai tahun 1983, *Self Assessment System* ini adalah metode yang diterapkan untuk memberi tanggung jawab penuh kepada Wajib Pajak (WP) yang mana untuk memenuhi kewajiban membayar pajak semua prosedur dan tahapannya dilakukan sendiri oleh pihak yang wajib membayar pajak tersebut. Dalam metode ini, pihak yang wajib membayar pajak harus menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya dalam bentuk Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak. Oleh karena itu, dalam *Self Assessment System* ini keberadaan basis data perpajakan yang lengkap dan akurat sangat penting bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Data ini akan digunakan untuk membuktikan bahwa penghitungan, penyetoran dan pelaporan pajak yang dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak sudah benar. Apabila diketahui masih salah, maka data tersebut akan digunakan sebagai dasar tindakan koreksi.

Kepatuhan wajib pajak merupakan cerminan dari pelaksanaan *Self Assessment System* yang berlaku di Indonesia (Rahayu, 2010:137). Sistem pemungutan di Indonesia berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan menurut wajib pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2010:137). Sistem pemungutan yang berlaku adalah *Self Assessment System*, di mana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan (Rahayu, 2010:137). Direktur Penghasilan Kena Pajak (PKP) Dasto Ledyanto mengatakan, masih banyak masyarakat yang belum mau menjalani amanat undang-undang

tersebut (Ledyanto, 2012). Dari sisi penyedia jasa profesional, Dasto mengatakan masih banyak perusahaan atau orang pribadi yang tidak menyetorkan pajak pegawai sesuai dengan ketentuan seperti menghitung, menyetor dan melaporkan dengan benar tidak dilakukan sepenuhnya oleh perusahaan atau orang pribadi (Ledyanto, 2012).

Menurut Yulianto (2009) keberhasilan dari sistem *self assessment* ini sangat tergantung kepada kepatuhan wajib pajak dan kepatuhan ini akan tumbuh berkembang di kalangan masyarakat bila implementator yaitu KPP menyadari pula akan pentingnya kegiatan sosialisasi mengenai sistem *self asesment*, yang mana sudah jelas bahwa sistem tersebut segala sesuatunya diserahkan kepada wajib pajak dalam hal melapor dan membayarnya.

Saat ini DJP berada pada situasi sulit terkait target penerimaan pajak sebesar Rp. 1.032 triliun. Target ini sangat sulit dicapai andai tidak ada dukungan dari para pemangku kepentingan, mengingat sistem perpajakan saat ini adalah *self assessment*, dengan sistem ini masyarakat (Wajib Pajak) dipersilahkan untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak pribadinya, termasuk untuk Wajib Pajak berbadan hukum, tetapi saat ini kesadaran masyarakat masih rendah dalam memahami masalah perpajakan, terutama kewajibannya dalam sistem perpajakan *self assessment* tersebut, maka target penerimaan pajak sebesar Rp. 1.032 triliun sulit untuk dicapai (Rudaedi, 2012).

Selain itu penerimaan dan pendapatan pajak negara akan meningkat jika tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak tinggi.

Artinya jika semua wajib pajak yang ada memiliki kepatuhan dalam membayar pajak maka pembangunan akan terlaksana dan target penerimaan dari sektor pajak dapat tercapai. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan bagi wajib pajak. Keramah-tamahan petugas wajib pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan pelayanan perpajakan tersebut (Handayani : 2009) Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas pelayanan yang telah diterima.

Dalam penelitian Supadmi (2009) peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Arum (2012) meneliti bahwa kualitas pelayanan pada kepatuhan memiliki pengaruh sebab fiskus diharapkan mempunyai paham mengenai perpajakan. Fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik sehingga Wajib Pajak dapat merasa nyaman setiap melakukan kegiatan pajak di KPP masing-masing daerah. Kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat melalui kualitas pelayanan yang baik dan akan berpengaruh pada penerimaan pajak. Salah satu model pendekatan yang sering

digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah model *Service Quality (SERVQUAL)*. Secara ringkas model ini menjelaskan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan dapat diketahui dari perbedaan (*gap*) antar tingkat layanan yang dirasakan oleh pelanggan dengan tingkat layanan yang diharapkan (Setiawan, 2009:4). *Gap* yang negatif pada dimensi kualitas pelayanan merupakan petunjuk kurangnya kualitas dalam pemberian layanan. Pengukuran akan dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*). Dikembangkan oleh Parasuraman *et al* dalam Najib (2012:60) Dimensi kualitas pelayanan meliputi lima jenis, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan perpajakan adalah :

Pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Sedangkan menurut Rahayu (2010:28) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah :

Memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada Wajib pajak akan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan, dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Wajib Pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (Wajib Pajak).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Muhamadin (2013), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Penegakan Hukum Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Karees. dan Mulyanto (2013) dengan judul Pengaruh *Self Assessment System* dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya. Penelitian ini menjelaskan bahwa pada dasarnya dalam kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi banyak dipengaruhi berbagai faktor, terdapat berbagai indikator penting yang sangat berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satunya *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak. Keduanya memiliki fungsi dan tujuan yang dapat memberikan dampak bagi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Trianto (2012) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi pada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Pasuruan). Yang hasilnya menyatakan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan pengaruh sebesar 48%.

Berdasarkan teori dan uraian fenomena-fenomena diatas dan didukung oleh beberapafakta yang ada, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh dan mendalam mengenai “**Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega)**”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan pada latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana *Self Assessment System* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
3. Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
4. Seberapa Besar Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
5. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

6. Seberapa Besar Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari tujuan penelitian adalah untuk mengumpulkan data, mengolah dan kemudian membuat kesimpulan, guna memberikan gambaran tentang Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berkaitan erat dengan rumusan masalah yang dituliskan (Sugiyono 2013 : 282), Maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Self Assessment System* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
2. Untuk mengetahui Kuliatas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
3. Untuk mengetahui Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

4. Untuk mengetahui Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
5. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
6. Untuk mengetahui Pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan pengalaman berharga yang dapat menambah wawasan pengetahuan penulis dalam bidang perpajakan yang penulis peroleh dibangku kuliah dengan penerapan sebenarnya, khususnya mengenai pengaruh *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti Seminar Usulan Penelitian dan Sidang Akhir

untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.

b. Bagi Mahasiswa

Dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sehingga dapat diperoleh gambaran mengenai kesesuaian antara fakta di lapangan dengan permasalahan tersebut dengan ilmu yang diteliti.

c. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan keputusan terutama yang berhubungan dengan *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

d. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat berguna sebagai masukan dari dokumen-dokumen untuk melengkapi sarana yang dibutuhkan dalam penyediaan bahan studi bagi pihak-pihak yang mungkin membutuhkan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dalam memperbanyak pengetahuan yang berhubungan dengan *self assessment system*, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan waji pajak orang pribadi pada satuan kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Serta dapat mengetahui seberapa besar pengaruh *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.