

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Indonesia adalah Negara yang memiliki potensi besar di mata dunia. Indonesia harusnya mampu menjadi Negara besar secara ekonomi, mengingat potensi SDA yang besar serta letak Geografis yang sangat strategis. Namun pada kenyataannya, Indonesia masih menjadi Negara berkembang yang masih harus terus berupaya melakukan pembangunan nasional yang lebih cepat. Sudah seharusnya Indonesia mampu mewujudkan kemandirian bangsa dan Negara dalam pembiayaan pembangunan, karena memiliki potensi sumber dana dari dalam negeri yang cukup besar. Salahsatunya adalah Pajak.

Pajak memiliki peranan yang sangat vital bagi Negara Indonesia. Tidak bisa dipungkiri bahwa dalam APBN, pendapatan nasional yang berasal dari penerimaan pajak porsinya sekitar 70% dari seluruh penerimaan Negara. Pembangunan insfratruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bagi masyarakat kurang mampu, pembayaran gaji para pegawai Negara dan pembangunan fasilitas publik, semuanya menggunakan dana yang berasal dari pendapatan Nasional. Dengan begitu, Pajak saat ini masih menjadi andalan penerimaan bagi Negara. Namun dalam proses pemungutan pajak, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi kendala dalam upaya memaksimalkan pendapatan pajak negara.

Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah yang menjadi bagian dari penerapan *self assessment system*. Keberhasilan pemungutan pajak yang menggunakan *self assessment system* ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Ada beberapa permasalahan dalam hal rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Diantaranya adalah pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan dan ketentuan dalam perpajakan, bisa dikatakan bahwa pemahaman peraturan ini adalah permasalahan yang utama. Pemahaman yang baik terhadap perpajakan, mulai dari manfaat dan tatacara pelaksanaannya, tentu akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Masalah kepatuhan berikutnya adalah pengisian formulir perpajakan yang masih belum 100% lengkap dan benar. Pengisian formulir pajak, khususnya SPT masih sering diisi dengan tidak benar dan lengkap oleh wajib pajak. Dalam ketentuan Umum Perpajakan, SPT yang dilaporkan dengan tidak lengkap dan benar dianggap belum lapor, sehingga bisa menimbulkan sanksi administrasi karena dianggap sebagai kesalahan Wajib Pajak itu sendiri. Kesalahan ini bisa terjadi karena kurangnya pemahaman terhadap peraturan perpajakan, ataupun secara sengaja oleh pajak karena ingin melakukan penghindaran pajak.

Menghitung pajak terutang yang harus dibayar adalah kewajiban Wajib Pajak, sesuai dengan *self assessment system*. Benar tidaknya jumlah pajak terutang yang telah dihitung dan dibayarkan oleh Wajib Pajak bergantung pada Wajib Pajak itu sendiri. Kesalahan penghitungan pajak terutang bisa disebabkan oleh masih kurangnya pemahaman Wajib Pajak tentang tatacara dan aturan perhitungan pajak. Namun tidak jarang juga terjadi Wajib Pajak dengan sengaja

melakukan perhitungan pajak terutang yang salah. Kesengajaan dalam menghitung dan membayar pajak dengan tidak benar adalah tindakan melawan pajak. Masih adanya tindakan melawan pajak dengan cara perhitungan yang salah ini merupakan masalah pemungutan pajak terkait masih rendahnya kepatuhan Wajib Pajak. Padahal, pada akhirnya tindakan ini hanya akan merugikan Wajib Pajak sendiri. Karena kesalahan menghitung dan membayarkan pajak terutang bisa berujung pada pemeriksaan yang biasanya menyebabkan kerugian waktu, energi dan materi. Hasil pemeriksaan pajak yang mengungkap adanya kekurangan pembayaran pajak akan merugikan Wajib Pajak karena harus membayar denda pajak. bahkan jika ditemukan tindakan melawan hukum, maka Wajib Pajak bisa dikenakan pidana.

Masalah yang juga masih sering terjadi terkait rendahnya kepatuhan pajak adalah pelaksanaan kewajiban bayar maupun lapor yang dilakukan oleh Wajib Pajak tidak sesuai dengan waktu yang diijinkan dalam aturan perpajakan yang berlaku. Keterlambatan membayar dan/atau melaporkan pajak oleh Wajib Pajak biasanya disebabkan karena ketidaktahuan akan peraturan atau kelalaian Wajib Pajak. Namun kejadian terlambat bayar dan/atau lapor juga bisa terjadi akibat pengabaian oleh Wajib Pajak. pengabaian karena menganggap denda administrasi yang dikenakan dinilai tidak terlalu memberatkan bagi Wajib Pajak.

Masalah kepatuhan wajib pajak menjadi masalah lama yang masih harus dibenahi sampai dengan hari ini. Sebagaimana Menteri Keuangan Bambang Brodjonegoro ada Juni 2015 menyatakan bahwa kinerja penerimaan Pajak Indonesia sejak 2012 sangat jelek. Dan jeleknya kinerja ini bukan karena

perkonomian yang jelek, tetapi karena masalah *tax administration* atau pengumpulan pajak yang lemah. Beliau juga menyatakan bahwa penyebab pertama buruknya penerimaan pajak ini adalah kepatuhan Wajib Pajak yang sangat rendah, yaitu sekitar 50 persen. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak bisa diukur dengan membandingkan antara jumlah SPT yang diterima oleh DJP dengan jumlah Wajib Pajak yang wajib lapor dalam suatu periode pajak. Dengan demikian, dari seluruh Wajib Pajak yang diwajibkan lapor pajak, hanya sekitar 50 % yang melakukan pelaporan dengan lengkap dan benar.

Data Ditjen Pajak menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi per 10 September 2015, untuk tahun pajak 2015 baru 56,36%. Angka tersebut diperoleh dari jumlah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak orang pribadi dibandingkan dengan jumlah orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Angka itu jauh lebih rendah dibandingkan tingkat kepatuhan tahun pajak 2014 yang mencapai 59,88%.

Di Jawa Barat, tingkat kepatuhan wajib pajak juga dinilai masih sangat rendah. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat 1 Adjat Djatnika pada Oktober 2015 menyebutkan bahwa ada 1,3 juta Wajib Pajak yang berada di wilayah Jabar 1. Namun sampai 2015 tingkat kepatuhan Wajib Pajak di wilayah Jabar 1 masih 55%.

Pada salah satu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang ada di wilayah Jawa Barat 1, KPP Pratama Bojonagara, Tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga masih sangat rendah. Dari pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bojonagara tahun 2012, jumlah Wajib Pajak terdaftar adalah 82.313

dan yang melaporkan SPT hanya sebanyak 31.889 atau sebesar 38,74%. Pada tahun 2013, jumlah Wajib Pajak terdaftar menjadi 88.841 dan yang melaporkan SPT hanya sebanyak 33.113 atau turun menjadi 37,27%. Tahun 2014, jumlah Wajib Pajak terdaftar meningkat menjadi 95.860 sedangkan yang melaporkan SPT hanya sebanyak 33.866 atau turun lagi menjadi 35,33%.

Menyadari kenyataan tersebut, meningkatkan kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu agenda utama Direktorat Jenderal Pajak. Sebagai penyelenggara Negara di bidang Perpajakan, DJP terus berupaya meningkatkan kepatuhan, dan kemauan masyarakat berperan serta membangun negeri melalui pembayaran Pajak. Beberapa upaya tersebut ialah, melalui penyuluhan tentang aturan dan manfaat Pajak, pelayanan yang baik bagi Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak, dan pengenaan sanksi terhadap Wajib Pajak yang melanggar aturan dan Undang-undang Perpajakan.

Dengan kegiatan penyuluhan pajak, pelayanan yang baik, pelaksanaan pemeriksaan pajak, dan pengenaan sanksi pajak, diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang ada. Tak terkecuali KPP Pratama Bojonagara yang merupakan salah-satu ujung tombak Pemerintah dalam upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak ini. KPP Pratama Bojonagara tentu sudah melakukan penyuluhan pajak, memberikan pelayanan yang baik, melakukan pemeriksaan pajak, serta telah memberi sanksi pajak kepada para pelanggar aturan pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bojonagara dengan

mengambil judul **“Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Survei pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Bojonagara)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan latar belakang penelitian ini, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penyuluhan perpajakan yang dilakukan KPP Pratama Bojonagara.
2. Bagaimana pelayanan yang diberikan KPP Pratama Bojonagara.
3. Bagaimana pelaksanaan pemeriksaan yang dilakukan KPP Pratama Bojonagara.
4. Bagaimana sanksi pada KPP Pratama Bojonagara.
5. Bagaimana kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bojonagara.
6. Seberapa besar pengaruh penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bojonagara baik secara simultan maupun parsial.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah:

1. Untuk mengetahui penyuluhan perpajakan yang dilakukan KPP Pratama Bojonagara.

2. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan KPP Pratama Bojonagara.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan pemeriksaan yang dilakukan KPP Pratama Bojonagara.
4. Untuk mengetahui sanksi pada KPP Pratama Bojonagara.
5. Untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bojonagara.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bojonagara baik secara simultan maupun parsial.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis/Akademis**

Hasil penelitian ini penulis harapkan bisa berguna sebagai bahan masukan dan tambahan pembelajaran dalam mengembangkan ilmu akuntansi khususnya Akuntansi Perpajakan. Di samping itu juga diharapkan berguna sebagai pedoman nyata terkait penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis/Empiris**

1. Bagi Penulis

Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian Sidang Akhir pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi di Universitas Pasundan Bandung.

## 2. Bagi Instansi

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan tambahan yang berarti bagi Kantor Pelayanan Pajak terkait kegiatan penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bojonagara.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai informasi tambahan dalam proses evaluasi terhadap pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan khususnya dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bojonagara.

## 3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan yang membantu bagi peneliti selanjutnya apabila ingin melakukan penelitian tentang masalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.