

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan di Indonesia sangatlah penting untuk mensejahterakan masyarakat. Pembangunan tidak akan tercapai apabila tidak ada kerjasama antara pemerintah dan masyarakat, hal ini ditunjukkan agar pembangunan tersebut berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat dan bangsa Indonesia. Di samping itu ada hal yang sangat berpengaruh terhadap pembangunan yaitu dana atau biaya untuk pembangunan itu sendiri. Salah satu sumber dana yang paling besar adalah dari pajak. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang-orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Pajak memiliki dua fungsi penting yaitu fungsi penerimaan (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*regular*). Selain dua fungsi tersebut, pajak juga memiliki fungsi lain yaitu fungsi stabilitas, fungsi redistribusi, serta fungsi demokrasi. Fungsi *Budgeter* adalah pajak yang berfungsi untuk memasukan uang ke kas negara. Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi budgetair, adanya kedisiplinan dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat

dibutuhkan. Fungsi *Regular* adalah fungsi yang mempunyai pengertian bahwa pajak dapat dijadikan sebagai instrument untuk mencapai tujuan tertentu (Diana, 2013).

Wajib Pajak yang sering disingkat dengan sebutan WP adalah orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu. Meskipun wajib pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung setelah membayar pajak, tetapi wajib pajak memiliki kewajiban membayar pajak dan wajib pajak memiliki peran yang signifikan terhadap penerimaan pajak.

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, yang diantaranya yaitu kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Siti Kurnia Rahayu, 2013:138).

Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa kondisi atau indikator diantaranya jumlah wajib pajak terdaftar masih rendah bila dibandingkan dengan potensi yang ada, kepatuhan wajib pajak masih rendah yang tercermin dari pelaksanaan kewajibannya (penyampaian SPT baik masa maupun tahunan yang masih rendah), realisasi penerimaan pajak setiap tahun yang belum menunjukkan tingkat yang optimal dan *tax ratio* sebagai

salah satu indikator kinerja perpajakan di suatu negara yang masih rendah (Pandiangan, 2008:4).

Permasalahan yang sering muncul adalah tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam nominal besar dan tertib melaporkan pajaknya melalui SPT, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak serta kewajibannya dalam bidang perpajakan. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan melalui pendidikan, akan membawa dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya.

Akuntansi pajak digunakan untuk mempermudah penyusunan (SPT) masa dan Tahunan pajak penghasilan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana wajib pajak tersebut terdaftar. SPT Tahunan Pajak Penghasilan harus diisi sesuai dengan laporan keuangan fiskal dan harus dilampirkan antara akuntansi komersial dengan akuntansi pajak terdapat perbedaan kebijakan dalam hal pengakuan pendapatan dan biaya, hal ini dapat mengakibatkan besarnya pajak terutang antara akuntansi komersial dengan akuntansi pajak berbeda (Sri,2011).

Kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak menjadi salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut Hardiyansyah (2011:44) definisi kualitas pelayanan pajak adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan karena berhadapan langsung dengan publik, sehingga petugas tersebut harus memiliki profesionalisme serta memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sedangkan sanksi pajak adalah sebagai jaminan bahwa ketentuan peraturan

perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo 2011:59).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang tata cara penetapan dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak terdapat beberapa kriteria tertentu untuk disebut sebagai Wajib Pajak patuh. Hal ini dikemukakan dalam pasal 1 dimana dapat disebut Wajib Pajak patuh apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengatur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukaan sebagaimana dimaksud dalam UU No. 28 Tahun 2007 KUP Pasal 28, dan dalam hal terdapat wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi komersial dan fiskal. Dalam hal wajib

pajak yang laporan keuangannya tidak diaudit oleh akuntan publik dipersyaratkan untuk memenuhi ketentuan pada huruf a, b, c dan d di atas.

Pemerintah mencatat terdapat sebanyak 30.044.103 wajib pajak (WP) tahun lalu. Terdiri dari 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WP Orang Pribadi Nonkaryawan, dan 22.33.086 WP Orang Pribadi Karyawan. Ini dinilai cukup memprihatinkan. Sebab, berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) hingga 2013 jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Menurut Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan baru sekitar 29,4 % dari total jumlah orang pribadi pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai wajib pajak (www.merdeka.com, 25/03/3016).

Ferdiansyah menjelaskan, ada banyak alasan yang membuat angka pembayar pajak di Indonesia tidak besar jika dibandingkan dengan total Warga Negara Indonesia (WNI). Salah satunya adalah karena pemahaman masyarakat tentang pajak masih kurang. Padahal, adanya pajak sangat membantu pemerintah dalam memenuhi pendapatan negara. Menurut Ferdiansyah, karena pemahaman masyarakat tentang pajak minim, maka dampaknya pendapatan negara dari pajak menjadi tak maksimal dan Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan pun mengusulkan pajak masuk dalam kurikulum (liputan6.com, 15/11/2016).

Animo masyarakat untuk mengurus administrasi perpajakan cukup meningkat tajam sejak pemberlakuan Tax Amnesty. Hal ini membuat wajib pajak melaporkan pajaknya dengan rutin setiap bulan. Namun sungguh disayangkan, animo besar masyarakat tidak didukung oleh pelayanan publik yang maksimal. Banyak wajib pajak masih mengeluhkan pelayanan yang tidak maksimal, mulai dari

lamanya antrian, pelayanan yang berbelit-belit serta jumlah petugas yang kurang saat banyak wajib pajak. Tak hanya itu ada beberapa wajib pajak yang memutuskan untuk pulang dan memilih datang keesokan harinya karena melihat panjangnya antrian. Dari pantauan media sulsel di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan tadi siang, suasananya memang cukup ramai oleh wajib pajak, dari 10 loket hanya terbuka 3 yang menerima pelaporan. Buruknya pelayanan serta lamanya antrian inilah terkadang membuat wajib pajak enggan dan malas untuk melaporkan pajaknya (www.mediasulsel.com, 18/05/2017).

Selain itu adapun fenomena mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak di Jawa Barat dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak dirasakan masih kurang. Dari target 72%, hingga 2 hari menjelang penutupan masa penyampaian SPT, hanya 52% wajib pajak yang melapor. Yoyo menjelaskan, padahal pihaknya telah melakukan sosialisasi ke setiap perusahaan hingga pengiriman surat kepada wajib pajak. Dalam sosialisasi juga diterangkan ada sanksi bagi wajib pajak yang tidak melaporkan SPT. Sosialisasi terkait SPT sudah dilakukan setiap 2-3 hari sekali ke perusahaan. Tapi tetap saja ada yang tidak mau lapor, dikarenakan persepsi wajib pajak yang menganggap bahwa saya sudah bayar mengapa masih harus lapor. Padahal pelaporan dan pembayaran pajak itu dua sisi yang berbeda (metrotvnews.com, 29/03/2017).

Berdasarkan Penelitian terdahulu terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Pemahaman Akuntansi Pajak diteliti oleh Andayani Nur Fitriana (2016), Indriani Hardirahayu (2017) dan Tio Egi Komara (2017).

2. Kualitas Pelayanan Pajak diteliti oleh Farid Syahril (2013), Handayani (2014), Donny Halim (2014), Tanzilah Muarifah (2014), Andyani Nur Fitriana (2016), I Putu Eka Adipura (2017), dan Tio Egi Komara (2017).
3. Sanksi Pajak diteliti oleh Andyani Nur Fitriana (2016), Indriani Hardirahayu (2017), I Putu Eka Adipura dan Tio Egi Komara (2017)
4. Sikap Wajib Pajak diteliti oleh Tri Yulia Febrianti (2014), Tanzilah Muarifah (2014) dan Fenny Noor Salam (2015)
5. Pengetahuan Pajak diteliti oleh Handayani (2014), Tri Yulia Febrianti (2014) dan Sri Ari (2016)
6. Kesadaran Wajib Pajak diteliti oleh Tri Yulia Febrianti (2014), I Putu Eka Adipura (2017) dan Dian Lestari Siregar (2017)
7. Penerapan E-SPT diteliti oleh Sri Ari (2016)

Tabel 1.1
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak
Berdasarkan Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti	Tahun	Pemahaman Akuntansi Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Sanksi Pajak	Sikap Wajib Pajak	Pengetahuan Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Penerapan E-SPT
1.	Farid Syahril	2013	-	✓	-	-	-	-	-
2.	Handayani	2014	-	X	-	-	✓	-	-
3.	Tri Yulia Febrianti	2014	-	-	-	-	✓	✓	-
4.	Donny Halim	2014	-	✓	-	✓	-	-	-
5.	Tanzilah Muarifah	2014	-	X	-	✓	✓	-	-
6.	Fenny Noor Salam	2015	-	-	-	✓	-	-	-
7.	Andyani Nur Fitriana	2016	✓	✓	✓	-	-	-	-
8.	Sri Ari	2016	-	-	-	-	✓	-	✓
9.	Indriani Hardirahayu	2017	✓	-	✓	-	-	-	-
10.	I Putu Eka Adipura	2017	-	✓	X	-	-	✓	-
11.	Dian Lestari Siregar	2017	-	-	✓	-	-	✓	-
12.	Tio Egi Komara	2017	✓	✓	✓	-	-	-	-

Keterangan: Tanda (✓) = Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tanda (X) = Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tanda (-) = Tidak Diteliti

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tio Egi Komara dengan judul penelitian: Pengaruh Pemahaman Akuntansi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel yang diteliti oleh Tio Egi Komara ini adalah Pemahaman Akuntansi Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan Pajak (X_2), Sanksi Pajak (X_3) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Lokasi dan tahun data dalam penelitian ini yaitu di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung pada tahun 2015. Populasinya yaitu 1.268 Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung dengan 63 sampel selama 4 hari berturut-turut dengan waktu yang telah ditentukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui data primer dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisa data yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan uji hipotesis yang digunakan adalah uji parsial (uji t), uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa Pemahaman Akuntansi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

Adapun perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu ada pada sampel penelitian, penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Tio Egi Komara pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung menggunakan wajib pajak badan sedangkan penelitian yang peneliti lakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonagara Bandung menggunakan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu. Alasan peneliti menggunakan sampel wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu karena lebih spesifik dan efisien. Walaupun pada penelitian yang dilakukan oleh Tio Egi

Komara (2017) yang dalam hal ini variabel independennya adalah pemahaman akuntansi pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi peneliti ingin melakukan penelitian dengan variabel yang sama karena masih terdapat ketidakkonsistenan pada beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya, dan bermaksud untuk melakukan pengembangan penelitian dengan menggunakan variabel yang diteliti oleh Tio Egi Komara (2017).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andyani Nur Fitriana (2016) dan Tio Egi Komara menunjukkan bahwa pemahaman akuntansi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Indriani Hardirahayu (2017) menunjukkan bahwa pemahaman akuntansi pajak berpengaruh rendah terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Farid Syahril (2013), Donny Halim (2014), Andyani Nur Firiani (2016), I Putu Eka Adipura (2017) dan Tio Egi Komara (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2014) dan Tanzilah Muarifah (2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andyani Nur Fitriana (2016), Indriani Hardirahayu (2017), Dian Lestari Siregar (2017) dan Tio Egi Komara (2017) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh I Putu Gede Adipura (2017)

menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak mengenai Akuntansi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang diuraikan sebelumnya, penulis mengidentifikasi adanya beberapa masalah yaitu:

1. Masih ada wajib pajak yang belum mematuhi kewajiban untuk mendaftarkan diri dan membayar pajak.
2. Wajib pajak tidak mematuhi kewajibannya dikarenakan pemahaman tentang pajak yang masih minim, kualitas pelayanan pajak yang kurang memuaskan dan sanksi pajak yang kurang ditegakan kepada wajib pajak yang tidak patuh.
3. Kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak mengakibatkan pendapatan negara atau target penerimaan pajak tidak maksimal.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka penulis merumuskan masalah-masalah penelitian sebagai berikut:

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

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan maksud dan tujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana Pemahaman Wajib Pajak mengenai Akuntansi Perpajakan di KPP Pratama Bandung Bojonagara

2. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara
3. Untuk mengetahui bagaimana Sanksi Pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara
4. Untuk mengetahui bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara
5. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak mengenai Akuntansi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara
6. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara
7. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penulis mengharapkan penelitian ini untuk memberikan sumbangan pemikiran guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada dan dapat memperluas ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan disiplin ilmu perpajakan terutama tentang pemahaman wajib pajak mengenai akuntansi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan oleh penulis berguna bagi berbagai pihak, diantaranya:

a. Bagi Penulis

1. Sebagai salah satu syarat melengkapi program perkuliahan S1 pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
2. 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 membandingkan dengan keadaan di lapangan.
3. Memotivasi penulis dalam mengembangkan daya kreativitas sehingga di tengah-tengah masyarakat nanti dapat menentukan langkah untuk dapat aktif menggunakan perannya.
4. Memantapkan penulis untuk bersosialisasi, berdisiplin dan bertanggungjawab atas tugas yang diberikan.

b. Bagi Instansi

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam mengetahui sejauh mana kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor pemahaman wajib pajak

mengenai akuntansi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak.

c. Bagi Pihak Lain

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber atau referensi dalam menunjang tercapainya tugas akhir yang akan ditempuh.
2. Bermanfaat dalam pengembangan mata kuliah Perpajakan khususnya yang berhubungan dengan pengaruh pemahaman wajib pajak mengenai akuntansi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam rangka penelitian ini penulis melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Penulis melakukan penelitian ini mulai dari Maret 2018 sampai dengan selesai.