

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Salah satu sumber realisasi pendapatan negara adalah dari penerimaan pajak. Saat ini, seiring dengan meningkatnya kebutuhan dana untuk pembangunan penerimaan pajak semakin ideal. Pajak yang digunakan sebagai sumber pendapatan sangat wajar, terutama ketika sumber daya alam (terutama minyak) sudah tidak dapat diandalkan lagi. Masa manfaat pendapatan dari sumber daya alam relatif terbatas yang pada akhirnya akan habis dan tidak dapat diperbarui. Hal ini berbeda dengan pajak yang tidak memiliki batasan umur terhadap sumber pendapatan, terutama dengan bertambahnya jumlah penduduk. Bagi pemerintah, pajak tidak hanya sebagai sumber pendapatan, tetapi juga sebagai pemimpin untuk mengatur jalannya perekonomian. Dengan pajak, pemerintah dapat melaksanakan rencananya untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dengan membangun dan mengembangkan infrastruktur yang mutlak dibutuhkan masyarakat. Maka dari itu pajak mempunyai peran penting dalam suatu negara. Perpajakan adalah pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat ke kas negara sesuai dengan hukum (yang dapat ditegakkan) tanpa menerima jasa utama (*counterpart*) yang langsung ditunjuk untuk membayar biaya umum (Mardiasmo



2018: 1). Pajak berperan dalam sistem perekonomian untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan memperluas kegiatan ekonomi di berbagai sektor. Peranan pajak dapat dirasakan secara langsung dalam kehidupan sehari – hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak seperti fasilitas pendidikan, transportasi, kesehatan serta sarana dan prasarana umum lainnya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian sebaliknya. Menurut Ilhamsyah et al (2016), kepatuhan wajib pajak juga berarti dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang – undangan pajak yang berlaku dan menjalankan hak perpajakannya dengan benar.

Sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah *self assessment system*. Oleh karena itu wajib pajak harus aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT secara jujur, teliti dan benar hingga melunasi pajak yang terutang. Meskipun sudah ditetapkan sanksi administrasi dan sanksi pidana bagi wajib pajak yang lalai, tetapi nyatanya masih ada saja wajib pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak.

Sepanjang tahun 2018, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencatat rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan sebesar 71%. Rasio tersebut mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Bila dibandingkan, rasio kepatuhan wajib pajak pada tahun 2017 sebesar 73% atau 96% dari target yang sebesar 75%.

Penurunan rasio kepatuhan ini disebabkan oleh keputusan pemerintah yang menaikkan batasan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) pada tahun 2016. Jika di tahun sebelumnya, tarif PTKP wajib pajak belum kawin sebesar Rp 36.000.000 berbeda di tahun 2016 yang mengalami kenaikan hampir 50% yaitu berada di angka Rp 54.000.000. Sehingga, banyak wajib pajak di bawah PTKP yang memang tidak perlu menyampaikan SPT Tahunan. Meski begitu, di 2017 masih banyak wajib pajak di bawah PTKP yang masih menyampaikan SPT tahun pajak 2016. Padahal seharusnya mereka tidak wajib dalam menyampaikan SPT. Semakin menyebarnya informasi menaikkan batasan PTKP, maka dari itu di tahun 2018 untuk SPT tahun pajak 2017 banyak yang tidak menyampaikan SPT tahunan lagi. (Sumber: nasional.kontan)

Direktur eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) juga mengatakan rendahnya rasio kepatuhan wajib pajak di tahun 2018 disebabkan oleh kecilnya denda administrasi yang ditetapkan otoritas pajak untuk keterlambatan penyampaian SPT Masa dan Tahunan. Sehingga membuat para wajib pajak merasa masih bisa mentolerir biaya denda tersebut. Seperti yang diketahui, sanksi administrasi berupa denda bagi wajib pajak adalah sebesar Rp 100.000 – Rp 1.000.000. (Sumber: ekonomi.bisnis)

Adanya pandemic covid-19 ini, menyebabkan rasio kepatuhan formal wajib pajak badan maupun orang pribadi stagnan (terhenti), karena otoritas pajak terpaksa menutup pelayanan secara langsung di kantor pajak. Oleh karena itu, banyak wajib pajak yang terkendala dalam penyampaian SPT Tahunan tidak bisa mendapatkan

pelayanan tatap muka. Hingga semester I/2020 baru 11,46 juta atau 60,34% dari 19 juta wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.

Data DJP menunjukkan kepatuhan formal untuk wajib pajak orang pribadi per 1 Mei 2020 mencapai 10,3 juta SPT. Otoritas mencatat masih ada sekitar 6,3 juta wajib pajak orang pribadi yang belum menyampaikan SPT. Sedangkan wajib pajak badan, mencapai 658.957 SPT masih ada sekitar 741.000 wajib pajak badan yang belum menyampaikan SPT.

Otoritas pajak menargetkan rasio kepatuhan wajib SPT PPh 2020 sebesar 80% dari total 19 juta wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi, termasuk wajib pajak karyawan. Oleh karena itu, terus dilakukannya sosialisasi dan imbauan kepada wajib pajak untuk segera melaporkan SPT PPh tahun pajak 2020 agar rasio kepatuhan bisa mencapai target. (Sumber : new.ddtc)

Pada akhirnya, dengan timbulnya virus corona yang semakin meluas di muka bumi ini, ternyata tidak menjadikan wajib pajak lalai akan kewajiban perpajakannya. Hal ini terlihat dari meningkatnya realisasi rasio kepatuhan wajib pajak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) tahun 2020 menjadi sebesar 78%. Jumlah SPT Tahunan PPh 2020 yang diterima sampai akhir Desember tahun lalu sebanyak 14,76 juta SPT. Pencapaian pada tahun 2020 ini lebih baik dibandingkan dengan realisasi lima tahun sebelumnya. Data Ditjen Pajak Kementerian Keuangan yang menunjukkan realisasi rasio kepatuhan wajib SPT PPh lima tahun sebelumnya adalah sebagai berikut:

### **Tabel 1.1**

### Data Realisasi Rasio Kepatuhan

Tahun Pajak	Realisasi Rasio Kepatuhan
2015	60%
2016	61%
2017	73%
2018	71%
2019	73%

Sumber : Pajak.go.id

Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati mengatakan selama situasi pandemic di tahun lalu, otoritas pajak memanfaatkan kecanggihan teknologi *teleworking* untuk meminimalisir pelayanan tatap muka demi mencegah penularan virus corona. Penerapan teknologi informasi berperan penting dalam mendukung pelaksanaan tugas pegawai pajak yang bekerja dari rumah, seperti penggunaan *Virtual Private Network (VPN)*, *teleconference*, *remote desktop*, dan lain sebagainya. Meskipun banyak tantangan yang dihadapi, secara *output* penerapan teknologi informasi sejauh ini cukup efektif. Karena ternyata tingkat kepatuhan wajib pajak tahun 2020 tidak berimbas negatif justru mengalami peningkatan.

(Sumber : nasional.kontan)

Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I mencatatkan realisasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan 2019 hingga 31 Desember 2020 mencapai 1.131.391 wajib pajak. Realisasi itu terdiri dari 1.080.893 wajib pajak orang pribadi dan 50.498 wajib pajak badan. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 22,67% dari total SPT Tahunan yang disampaikan pada 2019 yang hanya mencapai 922.338 wajib pajak. Secara persentase, jumlah pelaporan itu setara 104,42% dari target kepatuhan SPT Kanwil DJP Jawa Barat I sebesar 1.083.485 wajib pajak.

Kepala Kanwil DJP Jabar I, Neilmaldrin menjelaskan dengan adanya pandemi covid-19 menjadi tantangan tersendiri karena hingga triwulan III 2020 kepatuhan SPT di Kanwil DJP Jabar I masih sangat rendah. Hanya KPP Pratama Bandung Karees yang realisasi penyampaian SPT-nya hampir mencapai 100%.

Tak hanya itu, Neilmaldrin juga mengapresiasi KPP Pratama Sukabumi yang meraih tingkat kepatuhan SPT Tahunan tertinggi di Kanwil DJP Jabar I. Dari 87.313 SPT Tahunan yang ditargetkan, KPP Pratama Sukabumi berhasil mengumpulkan sebanyak 105.174 SPT Tahunan atau mencapai realisasi sebesar 120,46%. (Sumber : pajak.go.id)

Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah adanya pemeriksaan pajak, adanya sanksi pajak dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.

Menurut Thomas Sumarsan (2017:95), pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan mengumpulkan dan mengolah data, informasi, dan/atau bukti yang dilakukan secara objektif dan profesional sesuai dengan standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan dan/atau tujuan lain untuk menerapkan persyaratan hukum. Kepatuhan pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak dan hasil pemeriksaan pajak akan menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Diharapkan wajib pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah, pemeriksaan tersebut dapat memberikan motivasi positif untuk perbaikannya di masa mendatang.

Menurut Mardiasmo (2016:59), sanksi perpajakan merupakan jaminan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan atau sebagai alat untuk mencegah wajib pajak melakukan pelanggaran peraturan perpajakan. Dalam suatu kebijakan, sanksi diberikan untuk dua tujuan, yang pertama adalah pendidikan dan yang kedua adalah hukuman. Mendidik berarti mereka yang terkena sanksi semakin mengetahui hak dan kewajibannya agar tidak mengulangi kesalahan yang sama. Sedangkan, tujuan untuk menghukum agar mereka yang terhukum akan jera dan tidak melakukan kesalahan yang sama. Jatmiko (2017) menunjukkan jika wajib pajak percaya bahwa sanksi perpajakan akan menyebabkan lebih banyak kerugian bagi mereka, maka wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2017:47) kualitas pelayanan perpajakan merupakan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat diukur dari kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dan juga dapat diukur dari respon, kemampuan, kesopanan dan kepercayaan dari petugas pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan tersebut dianggap berkualitas tinggi dan memuaskan. Pandangan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan petugas pajak akan berpengaruh pada penilaian setiap wajib pajak sehingga patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas pada wajib pajak akan memungkinkan mereka untuk melonggarkan kewajiban pajaknya dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.



Skripsi ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu, oleh karena itu peneliti juga melampirkan penelitian terdahulu yang menjadi referensi dari penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>Judul Penelitian</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan	Reza Hanafi Lubis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil dari uji regresi menunjukkan bahwa kedua variabel independen, yaitu pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan, memiliki nilai positif.</li> <li>2. Hasil uji F, secara simultan kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak</li> </ol>
Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cibeuying Bandung	Wulan Indah Ramadhani dan Nurhayati	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pada penelitian ini penulis mengembangkan penelitian terdahulu dengan menambah satu objek yaitu pemeriksaan pajak sehingga terdapat empat objek penelitian yaitu pemeriksaan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian sebelumnya

hanya terdapat tiga objek penelitian yaitu sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Lokasi penelitian sebelumnya yang pertama di KPP Pratama Medan Belawan sedangkan penelitian ini di KPP Pratama Kota Bandung. Perbedaan penelitian sebelumnya yang kedua yaitu dengan menambah lokasi penelitian menjadi lima KPP yaitu KPP Pratama Madya Bandung, KPP Pratama Tegalega, KPP Pratama Cibeuying, KPP Pratama Karees dan KPP Pratama Majalaya, sehingga diharapkan cakupan responden yang lebih luas akan didapat hasil penelitian yang lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pemeriksaan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada KPP Pratama di Kota Bandung)”**

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

1. Bagaimana pemeriksaan perpajakan di KPP Pratama Kota Bandung
2. Bagaimana sanksi perpajakan di KPP Pratama Kota Bandung
3. Bagaimana kualitas pelayanan di KPP Pratama Kota Bandung
4. Bagaimana kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Bandung
5. Seberapa besar pengaruh pemeriksaan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Bandung

6. Seberapa besar pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Bandung
7. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Bandung

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pemeriksaan perpajakan di KPP Pratama Kota Bandung
2. Untuk menganalisis dan mengetahui sanksi perpajakan di KPP Pratama Kota Bandung
3. Untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan di KPP Pratama Kota Bandung
4. Untuk menganalisis dan mengetahui kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Kota Bandung
5. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh pemeriksaan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Bandung
6. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Bandung

7. Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Bandung

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

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

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memperluas ilmu pengetahuan bagi pengembangan ilmu perpajakan mengenai pemeriksaan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Bandung.

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

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

- a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dalam penelitian dan pengetahuan khususnya tentang bagaimana pemeriksaan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak.

- b. Bagi Instansi atau Kantor Pajak

Diharapkan dapat memberikan informasi, referensi dan masukan untuk menentukan kebijakan perpajakan terutama kaitannya dengan pemeriksaan perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan serta sanksi perpajakan

sehingga penerimaan Pph Orang Pribadi akan efektif dan efisien dalam memenuhi target penerimaan negara.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan referensi untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang kajian yang sama.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penyusunan skripsi ini penelitian melakukan penelitian pada bulan April 2021 dengan survey pada Kantor Pajak Pratama Kota Bandung, dimana data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pada petugas pajak di KPP Pratama tersebut.