

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan perkembangan perekonomian Indonesia akan diikuti pula dengan kebijakan-kebijakan di bidang pajak. Karena itu pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang di masyarakat. Pajak digunakan sebagai salah satu usaha yang digunakan pemerintah untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. Penganangan perdagangan bebas (*free trade*) membawa konsekuensi pula dalam kebijakan perpajakan. Salah satu bagian yang disoroti adalah hukum pajak.

Hukum pajak ini yang sering disebut dengan hukum fiskal, yaitu keseluruhan dari peraturan-peraturan yang meliputi kewenangan pemerintah untuk memungut pajak (Waluyo, 2010: 1). Adanya kata memungut, terlihat ada kegiatan mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkan kembali kepada masyarakat melalui kas negara. Oleh karena itu, R. Soemitro, S.H. dalam buku Perpajakan Indonesia karangan Waluyo (2010: 1) menyatakan bahwa pajak ditinjau dari segi ekonomi sebagai peralihan uang dari sektor swasta atau individu ke sektor masyarakat atau pemerintah tanpa imbalan secara langsung dapat ditunjuk.

Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani yang diterjemahkan oleh R. Santoso Brotodiharjo dalam buku Pengantar Ilmu Hukum Pajak (1991: 2), pajak ialah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan tujuannya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah. Berdasarkan definisi tersebut bisa

dikatakan bahwa 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. Berdasarkan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2013:4), pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh 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.

Masalah perpajakan tidaklah sederhana hanya sekedar menyerahkan sebagian penghasilan atau kekayaan seseorang kepada negara, tetapi coraknya terlihat bermacam-macam bergantung kepada pendekatannya. Hal inilah dapat menunjukkan bahwa pajak dapat didekati atau ditinjau dari berbagai aspek, di antaranya adalah aspek ekonomi, hukum, keuangan dan sosiologi (Waluyo, 2010: 3). Dari sudut pandang ekonomi, pajak merupakan penerimaan negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan. Kemudian pendekatan dari aspek keuangan tercakup dalam aspek ekonomi hanya lebih menitikberatkan pada aspek keuangan yaitu pajak dipandang sebagai bagian yang sangat penting dalam penerimaan negara. Hukum pajak di Indonesia mempunyai hierarki yang jelas dengan urutan Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan seterusnya, di mana keseluruhan ketentuan peraturan perundang-undangan tersebut memberikan dasar hukum dalam pemungutan pajak yang diharapkan pemerintah dapat menegakkan *law enforcement* di bidang perpajakan. Dan pada aspek sosiologi bahwa pajak ditinjau dari segi masyarakat yaitu menyangkut akibat atau dampak terhadap masyarakat atas pungutan dan hasil apakah yang dapat disampaikan kepada masyarakat.

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak di bawah naungan Kementerian Keuangan telah melakukan berbagai upaya strategis untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi perpajakan dengan diberlakukannya *self assesment system*. *Self assesment system* merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2010: 17). Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2013: 35) prinsip *self assessment* dalam pemenuhan kewajiban perpajakan adalah bahwa wajib pajak (WP) diwajibkan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak yang terutang sendiri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga penentuan besarnya pajak yang terutang dipercayakan pada wajib pajak sendiri melalui Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikannya.

Terdapat dua macam Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu SPT Masa untuk suatu masa pajak dan SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Kedua SPT ini wajib dilaporkan oleh wajib pajak ke Kantor Pelayanan Pajak sebagai sarana untuk menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajaknya. SPT wajib diisi secara benar, lengkap, jelas dan harus ditandatangani. Begitupun dengan SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi (dengan Formulir 1770) dan SPT Tahunan PPh WP Badan (dengan Formulir 1771). Batas penyampaian SPT Tahunan tersebut juga berbeda yaitu untuk SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi disampaikan paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak dan SPT Tahunan PPh WP Badan disampaikan paling lambat 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

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 dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat melalui persentase penyampaian SPT Tahunan PPh yang diterima oleh Kantor Pelayanan Pajak.

Dilihat dari tahun 2012 – 2016 jumlah penerimaan pajak masih tergolong sangat rendah, karena selalu tidak mencapai target penerimaan APBN. Berikut ini adalah presentase yang menunjukkan ketidakseimbangan penerimaan pajak dengan target penerimaan APBN.

Tabel 1.1
Tabel Pajak Diterima vs APBN

	Pajak Diterima	APBN
2012	1.311,3	1.435,4
2013	1.529,6	1.683,1
2014	1.667,1	1.842,5
2015	1.793,5	2.039,4
2016	1.822,5	2.095,7

Sumber : (www.kemenkeu.go.id/apbn)

Pengetahuan tentang peraturan perpajakan, fungsi membayar pajak dan sistem perpajakan di Indonesia memiliki peran penting untuk menumbuhkan perilaku patuh pajak karena bagaimana mungkin wajib pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, misalnya bagaimana wajib pajak disuruh

untuk menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT. Selain itu, banyak dari wajib pajak yang masih kesulitan dalam mengisi lembar Surat Pemberitahuan (SPT). Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak 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. Oleh karena itu, dengan adanya sosialisasi dari petugas pajak seperti penyuluhan, iklan-iklan dengan media cetak maupun elektronik dapat membuat para wajib pajak lebih mudah mengerti dan lebih cepat mendapat informasi perpajakan, maka pengetahuan wajib pajak pun terhadap hak dan kewajiban perpajakannya akan bertambah tinggi. Namun, frekuensi pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini masih kurang. Hal ini disebabkan oleh perbandingan jumlah daerah/wilayah dan jumlah wajib pajak di Indonesia yang tidak sesuai dengan petugas penyuluhan perpajakan dari Direktorat Jenderal Pajak sehingga intensitas tersebut dianggap tidak memadai.

Pandangan negatif wajib pajak akan pajak, kurangnya sosialisasi yang berdampak pada kurangnya pengetahuan dan informasi mengenai pajak itu sendiri cenderung menyebabkan kesadaran untuk mengisi dan melaporkan SPT dengan benar dan tepat waktu pun rendah. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk melaporkan SPT dan membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi dari perpajakan sebagai pembiayaan untuk negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara di mana sebagai seorang wajib pajak mempunyai kewajiban untuk melaporkan dan membayar pajak dalam keadaan

sadar tanpa ada paksaan. Rendahnya kesadaran wajib pajak akan menimbulkan perlawanan terhadap pajak yaitu melakukan penghindaran pajak baik secara legal yang tidak melanggar undang-undang (*tax avoidance*) maupun secara ilegal yang melanggar undang-undang seperti menggelapkan pajak (*tax evasion*). Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat apabila di dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Misalnya dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Pengetahuan yang tinggi tentang perpajakan pun turut memiliki andil dalam hal ini.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis.

Pemerintah Indonesia dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak juga telah menerapkan sanksi pajak, baik sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Langkah ini

sejalan dengan hasil penelitian Kirchler *et al.* (2001) yang menemukan bahwa sanksi pajak dan frekuensi audit berpengaruh positif dengan kepatuhan wajib pajak. Feld dan Frey (2002) menemukan bahwa hukuman terhadap pelanggaran ringan berupa denda memiliki dampak positif terhadap *tax evasion*. Jatmiko (2006) menemukan bukti serupa bahwa sikap wajib pajak terhadap sanksi denda memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengenaan sanksi administrasi dan sanksi pidana di Indonesia diatur dalam Undang-Undang nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP). UU KUP menyatakan bahwa pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak sepanjang menyangkut tindakan administrasi perpajakan dikenai sanksi administrasi dengan menerbitkan surat ketetapan pajak atau Surat Tagihan Pajak, sedangkan yang menyangkut tindak pidana di bidang perpajakan dikenai sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa denda, bunga dan kenaikan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
4. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

1.3 BATASAN MASALAH

Dalam penyusunan penelitian agar sistematis dan memberikan pembahasan yang lebih terarah, maka akan diterapkan beberapa batasan masalah, sebagai berikut :

1. Penelitian terhadap kepatuhan Wajib Pajak menggunakan variabel independen yaitu dengan menggunakan variabel pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan.
2. Penelitian ini difokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai Wajib Pajak efektif di KPP Semarang Barat.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris:

1. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Barat.
2. Pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Barat.
3. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Barat.
4. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Barat.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Manfaat lain penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas AKI Semarang.

2. Bagi wajib pajak

Diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan mereka dalam menjalankan kewajiban perpajakan di Indonesia.

3. Bagi akademisi

Sebagai tambahan referensi bagi peneliti lainnya yang berminat untuk mengkaji dalam bidang yang sama dengan pendekatan dan ruang lingkup yang berbeda

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Penelitian ini disusun dalam enam bab dengan tujuan untuk penyajian yang sistematis dan kemudahan dalam memahami hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang konsisten. Adapun sistematika yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang pendahuluan yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang mendasari tiap-tiap variabel, ringkasan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, deskripsi dan definisi operasional variabel-variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel dan teknik pengolahan data.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum KPP Semarang Barat menyangkut sejarah, struktur organisasi dan visi misi yang diterapkan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang deskripsi data hasil penelitian, hasil pengolahan data, pengujian hipotesis dan interpretasi dan pembahasan hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data penelitian dan keterbatasan dalam penelitian. Selain itu, bab ini juga memberikan saran bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Artiningsih. (2013). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sleman". Skripsi. Program Studi Akuntansi S1 Universitas Negeri Yogyakarta Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- (2013). Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. DJP Jakarta
- Arum, Harjanti Puspa. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro. 2012.
- Caroko Bayu, Susilo Heri dan Zahroh 2015. Jurnal Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. Diakses 3 Oktober 2016.
- Carolina, Veronica. 2009. Pengetahuan Pajak. Jakarta : Salemba Empat
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: BPUD.
- Ilhamsyah Randi, Maria G Wi Endang, dan Rizky Yudhi Dewantara. Jurnal Program Studi Perpajakan Universitas Brawijaya. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Malang. Diakses 3 Oktober 2016.
- Mardiasmo,2009. "Perpajakan", Andi Offset, Yogyakarta
- Masruro, S. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak,

Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP di Kabupaten Tegal), (*Online*), (<http://eprints.blog.undip.ac.id/2013/10/page/61/>), diakses 17 November 2016).

Najib, D. F. 2013. Jurnal Program Studi Akuntansi Universitas Brawijaya. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan, (*Online*), diakses 14 November 2016 (<http://www.jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/601/>).

Priantara, Diaz. 2009. Kupas Tuntas Pengawasan, Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Jakarta : Malta Printindo

Rahayu, Kurnia Siti. 2010. "Perpajakan Indonesia". Edisi Pertama.

Graha Ilmu. Yogyakarta.

Rahayu, Siti. 2010. Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal Yogyakarta : Graha Ilmu

Resmi, Siti. 2008. "Perpajakan Teori dan Kasus". Edisi Ketiga. Salemba Empat, Jakarta.

Rohmawati Nur Alifa dan Ni Ketut Rasmini 2012. Jurnal Program Studi Perpajakan Universitas Udayana Bali. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Denpasar Barat. Diakses 3 Oktober 2016.

Sapriadi Doni 2013. Jurnal Program Studi Akuntansi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB Pada Kecamatan Selupu Rejang. Diakses 3 Oktober 2016.

- Saputra Robert 2015. Jurnal Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Padang. Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kabupaten Pasaman). Diakses 3 Oktober 2016.
- Septarini Fitri Dina 2015. Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial. Pengaruh Pelayanan, Sanksi dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Orang Pribadi pada KPP Pratama Merauke. Diakses 4 Oktober 2016.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2013. Edisi Revisi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tiraada, Tryana. A. M. 2013. Jurnal EMBA : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan, (Online), diakses 14 November 2016.
(<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/1859/>)
- Undang – Undang Pajak Lengkap. 2008. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Waluyo. 2009. ”Perpajakan Indonesia”. Salemba Empat, Jakarta.
- Zuraida, Ida. 2012, “Teknik Penyusunan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah”. Jakarta: Sinar Grafika.