

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pembangunan nasional merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Usaha pemerintah untuk merealisasikan tujuan tersebut dengan cara menggali sumber pendapatan pemerintah, yang dimana sumber tersebut berasal dari pendapatan pajak dan non pajak. Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Semakin besar pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara, hal ini menuntut peningkatan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak.

Kontribusi pajak dalam mendanai pengeluaran negara yang terus meningkat membutuhkan dukungan berupa peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara jujur dan bertanggung jawab. Kepatuhan membayar pajak dimulai dari pemahaman bahwa kita telah lebih dahulu menikmati dan memanfaatkan barang dan jasa publik dalam kehidupan sehari-hari yang kemudian dilanjutkan dengan pemahaman bahwa sarana dan prasarana tersebut memerlukan pemeliharaan dan pengembangannya untuk kehidupan kini dan masa mendatang. Kemudian setelah mengetahui dan memahami pentingnya pajak bagi pembangunan, diharapkan kepatuhan membayar pajak bagi warga negara akan meningkat, sehingga *tax ratio* negara pun meningkat.

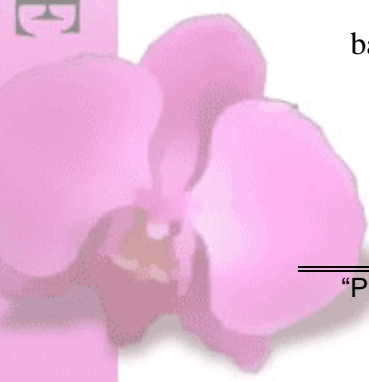


Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Nurmantu yang dikutip dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138), menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Menurut Dwijogastedy (2010) dalam Agustiantono (2012) mengungkapkan bahwa belum ada kepatuhan dalam membayar pajak dikarenakan masyarakat yang belum yakin dengan Undang-Undang Perpajakan. Selain itu terdapat pula adanya rasa ketidakpercayaan terhadap petugas pajak. Oleh karena itu, masyarakat pun mencoba-coba untuk mengurangi atau bahkan menyembunyikan kewajiban membayar pajaknya. Sedangkan transparansi penggunaan uang hasil pajak belum terlaksana dikarenakan pajak itu bukan hanya memungut saja dari masyarakat, tapi juga perlu ada penjelasan digunakan untuk apa saja uang hasil pajak tersebut. Apakah benar semua alokasi dana yang bersumber dari kontribusi pajak digunakan secara tepat dalam rangka mencapai pembangunan nasional yang adil dan merata untuk masyarakat Indonesia. Selain itu persepsi masyarakat yang menganggap dirinya sebagai objek pajak yang digunakan sebagai sumber pendapatan negara. Sedangkan sebenarnya wajib pajak merupakan subjek atau pelaku dalam sistem perpajakan itu sendiri, sehingga pemerintah melibatkan wajib pajak dalam sistem pembayaran pajaknya sendiri.

Berdasarkan artikel Refleksi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang ditulis pada Rabu, 23 Maret 2016 dalam situs resmi pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) mentakan bahwa :

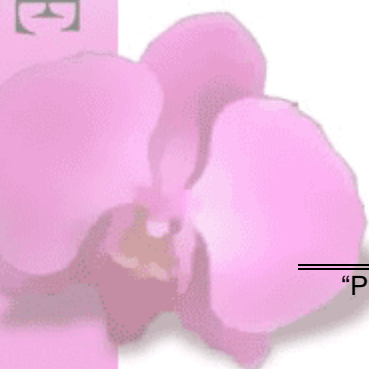
“Hingga tahun 2015, Wajib Pajak (WP) yang terdaftar dalam system administrasi Direktorat Jendral Pajak (DJP) mencapai 30.044.103 WP,



yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WP Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, dan 22.332.086 WP OP Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai WP. Kemudian, dari jumlah total 30,044.103 WP terdaftar yang tidak termasuk bendahara , joint-operation, perusahaan cabang/lokasi, WP OP yang berpenghasilan dibawah Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), WP Non Efektif, dan sejenis lainnya, sehingga wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan PPh hanya 18.159.840 WP Wajib SPT, sayangnya dari jumlah 18.159.840 WP Wajib SPT, baru 10.945.567 WP yang menyampaikan SPT Tahunan atau 60,27% dari jumlah total WP Wajib SPT.

Selain itu, Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati dalam keynote speech acara seminar pada Kamis (20/10/2016) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UGM, Yogyakarta menyatakan bahwa:

“Salah satu penyebab rendahnya rasio penerimaan perpajakan di Indonesia adalah masih rendahnya kepatuhan penyampaian pajak. Dalam beberapa tahun terakhir penerimaan pajak masih rendah. Bukan saja penerimaan pajak nasional yang belum optimal, rasio pajak juga mengalami penurunan. Diperlukan partisipasi dari seluruh Warga Negara Indonesia untuk membangun negara yang merdeka dan berdaulat, salah satunya dengan membayar pajak. Menkeu mengakui, rumitnya peraturan di bidang perpajakan menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Perlu upaya ekstra , baik bagi pembayar pajak maupun pegawai pajak sendiri untuk memahami peraturan-peraturan tersebut. “Ada banyak studi dari IMF (Dana Moneter Indonesia), Bank Dunia yang menyatakan mengapa rasio pajak di Indonesia itu rendah, alasan utamanya

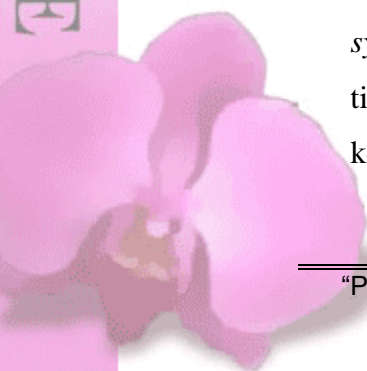


karena peraturan perpajakan kita sangat rumit, ketika peraturan pajak rumit maka pemenuhan target semakin sulit” ungkap beliau. Oleh karena itu, pemerintah akan terus berupaya melakukan reformasi berbagai regulasi di bidang perpajakan, antara lain terkait Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dan Pajak Penghasilan (PPh).”Kita melakukan amandemen RUU Perpajakan dan RUU Pajak Penghasilan”.

Dengan adanya fenomena di atas, tentunya hal tersebut merupakan fakta bahwa masih kurangnya kepatuhan pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang menjadi salah satu faktor yang menyebabkan target penerimaan pajak tidak tercapai.

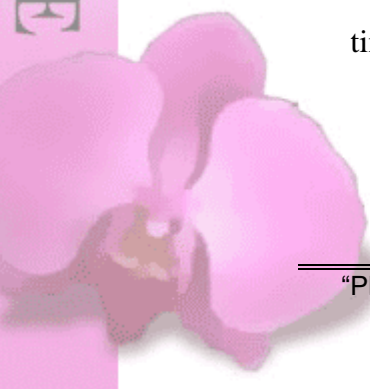
Adapun upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak, antara lain dengan merubah sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang mulai diterapkan sejak reformasi sistem perpajakan tahun 1983 yang sangat berpengaruh bagi wajib pajak dengan memberikan kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang. *Self assessment system* juga mengharuskan wajib pajak untuk siap menghadapi pengujian kepatuhan atas pajak yang dilaporkan, yakni menghadapi pemeriksaan. Perubahan sistem perpajakan tersebut dimaksudkan untuk menjadikan wajib pajak sebagai subjek mandiri dalam pemenuhan hak untuk turut serta berpartisipasi dalam pembiayaan pembangunan dan penyederhanaan serta peningkatan efisiensi administrasi di bidang perpajakan.

*Self assessment system* menuntut adanya peran aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan *self assessment system*, karena dengan sistem ini memungkinkan adanya potensi wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik akibat kelalaian, kesengajaan, atau ketidaktahuan wajib pajak atas kewajiban perpajakannya



yang akan berdampak pada penerimaan pajak. Kelemahan *self assessment system* yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang yang dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan, bahkan disalahgunakan. Ini terbukti dalam kenyataannya masih banyak wajib pajak yang sengaja melakukan kecurangan-kecurangan dan melalaikan kewajibannya dalam melaksanakan pembayaran pajak yang telah ditetapkan, sehingga menyebabkan timbulnya tunggakan pajak yang mengakibatkan berkurangnya penerimaan pajak (Mahendra, 2014).

Salah satu bentuk pengawasan dalam *self assessment system* adalah pemeriksaan. Menurut Pasal 1 ayat (25) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan ketiga atas Undang-undang Nomer 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standart pemeriksaan untuk menguji kepatuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan yang melaksanakan pemeriksaan atau disebut pemeriksa pajak adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Direktorat Jendral Pajak atau tenaga ahli yang ditunjuk oleh Direktut Jendral Pajak yang diberi tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan pemeriksaan. Jadi tujuan pemeriksaan pajak yaitu untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan perpajakan, tanpa adanya pemeriksaan dibidang perpajakan maka fiskus akan sangat kesulitan untuk menilai kepatuhan wajib pajak atau bahkan sama sekali tidak akan pernah tahu tingkat kepatuhan wajib pajak.



Kepatuhan merupakan masalah yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, akhirnya masyarakat masih kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar tersebut. Karante et.al dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:28) menekankan bahwa kualitas pelayanan dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. Ada beberapa pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak yang dapat membuat wajib pajak tidak puas akan pelayanan yang diberikan, yaitu petugas lamban dalam mengerjakan tugas, petugas yang tidak ramah, petugas yang berbelit-belit sehingga membuat wajib pajak merasa bingung, kantor dan pelayanan yang kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai, dan lain sebagainya yang menimbulkan adanya keluhan dan enggannya mereka menyelesaikan urusan kewajiban perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Permasalahan perpajakan sampai saat ini masih sama. Banyak masyarakat yang menolak membayar pajak, karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak. Wajib pajak merasa kecewa jika petugas (fiskus) lambat dalam melakukan pelayanan. Contohnya penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP), masih ada petugas yang menyelesaikan SKP lebih dari 6 hari. Hal tersebut membuat wajib pajak tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosesnya yang lama. Proses yang lama tersebut dikarenakan SOP (*System Operating Procedure*) yang sangat panjang (Antonius;2014).

Pelayanan kantor pajak yang dianggap mengecewakan dan ketidakpuasan dalam masyarakat tersebut diwujudkan dengan penolakan pemenuhan kewajiban masyarakat atas pajak. Menurut data sebanyak 60 persen dari 432 pengaduan yang sampai ke komwas perpajakan mengaku kecewa terhadap pelayanan pajak, karena tidak puasa pada perilaku oknum aparata pajak yang

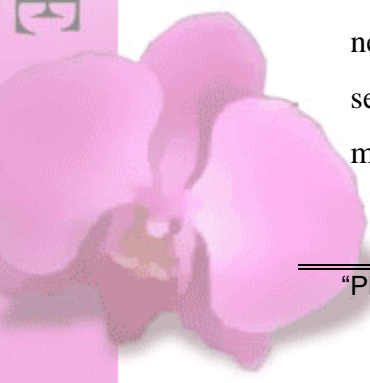


tidak baik (Anwar Suprijadi ; 2010). Standar minimum pelayanan pajak harus dipenuhi agar manfaat pendapatan dari pajak dapat dirasakan masyarakat, sehingga kesadaran akan membayar pajak bisa tertanam (Danny Darussalama;2013).

Penetapan prestasi Dirjen pajak sebaiknya tidak berfokus pada pencapaian penerimaan pajak yang disetorkan ke kas negara. Prestasi aparat pajak semestinya ditetapkan juga oleh tingkat pelayanan terhadap wajib pajak (Darussalam;2010). Salah satu langkah penting Direktorat Jendral Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

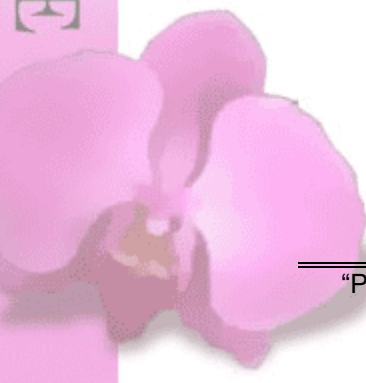
Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajibannya. Pelayanan yang baik dapat membantu kesulitan ataupun permasalahan terkait perhitungan, penyeteroran dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak mengerti dan paham akan kewajibannya yang harus dipenuhi. Pada akhirnya, pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sehingga pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak (Andrian Agus Trianto;2013).

Dengan memberikan pelayanan yang baik, dengan sendirinya akan mendorong tingkat kepatuhan. Dan akhirnya akan meningkatkan penerimaan negara. Meningkatkan kerja aparat pajak dalam memberikan pelayanan pajak, akan berimbas positif, sebab masyarakat dapat mempercayakan pajaknya pada negara melalui Dirjen Pajak. Penempatan moral petugas pajak dilakukan sebagai upaya menciptakan integritas bangsa. Integritas diperlukan demi membangun kepercayaan public soal pengolahan uang rakyat (Satori;2013).



Kualitas sumber daya pegawai pajak belum maksimal melalui reformasi birokrasi yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia (Sri Mulyani;2010).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : ***“PENGARUH PENERAPAN SELF ASSESSMENT SYSTEM, PEMERIKSAAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI” (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kepanjen)***





## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh penerapan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen ?
2. Bagaimana pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen ?
4. Bagaimana pengaruh penerapan *self assessment system*, pemeriksaan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen ?

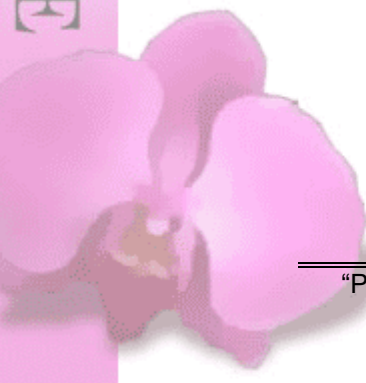
## 1.2 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk mengetahui pengaruh penerapan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen.
- 2 Untuk mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen.
- 3 Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen.
- 4 Untuk mengetahui pengaruh penerapan *self assessment system*, pemeriksaan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen.

## 1.3 Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah penerapan *self assessment system*, pemeriksaan pajak, dan kualitas pelayanan pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



b. Manfaat Praktis

1 Bagi instansi / kantor pajak,

Diharapkan dapat sebagai wacana yang berfungsi memberikan sumbangan pemikiran mengenai pentingnya pemeriksaan dan kualitas pelayanan pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2 Bagi peneliti,

Diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh penerapan *self assessment system*, pemeriksaan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam mencapai target penerimaan kas negara melalui pelayanan pajak yang optimal.

3 Bagi wajib pajak,

Diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah informasi dalam bidang perpajakan, terutama untuk meningkatkan kepatuhan sebagai wajib pajak bahwa pajak yang dibayar merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi untuk kemandirian negara yang berfungsi untuk membiayai pembangunan dan kegiatan pemerintah untuk kemajuan dan kesejahteraan rakyat.

4 Bagi pihak lainnya, sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengetahui dan menambah wawasan tentang pengaruh penerapan *self assessment system*, pemeriksaan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

