

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rendahnya tingkat penerimaan pajak di Indonesia merupakan fenomena yang terus menerus terjadi. Padahal pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang paling penting. Pendapatan tersebut nantinya digunakan untuk pembangunan dalam negara itu sendiri. Hal inilah yang menyebabkan pemerintah terus berupaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak dari segala sisi. Di Indonesia, sebesar 2/3 dana APBN bersumber dari penerimaan pajak (Wulandari dkk, 2016). Itu artinya Indonesia juga turut menjadikan pajak sebagai sumber yang memiliki kontribusi besar dalam menambah pendapatan negara.

Penerimaan pajak tersebut digunakan untuk membiayai sejumlah pengeluaran negara diantaranya untuk pelayanan publik dan pembangunan nasional (Wulandari dkk, 2016). Pengeluaran utama negara adalah untuk pengeluaran rutin seperti gaji pegawai pemerintah, serta untuk berbagai macam subsidi diantaranya pada sektor pendidikan, kesehatan, pertahanan dan keamanan, perumahan rakyat, ketenagakerjaan, agama, lingkungan hidup dan pengeluaran pembangunan lainnya (Winerungan, 2013). Dengan kata lain, penerimaan pajak yang didapatkan pemerintah dari rakyat sesungguhnya akan kembali lagi kepada rakyat.

Hal tersebut sesuai dengan fungsi *budgetair* yaitu pajak sebagai sumber keuangan negara. Disamping fungsi *budgetair*, pajak juga melaksanakan fungsi *regularend* yaitu pajak sebagai alat pengatur atau alat untuk melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-

tujuan tertentu diluar bidang keuangan. Fungsi ini berfokus kepada peranan pajak dalam upaya pemerataan ekonomi di masyarakat. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar merupakan syarat mutlak untuk tercapainya fungsi *regularend*. Sehingga diharapkan kesenjangan ekonomi dan sosial dalam masyarakat dapat berkurang.

Dalam UU KUP NOMOR 28 TAHUN 2007 Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa pengertian 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.

Pengertian lain mengenai pajak dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. yang mengatakan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian disempurnakan sehingga berbunyi sebagai berikut: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Dari definisi yang telah dikemukakan diatas, jelas bahwa penarikan pajak yang dilakukan oleh suatu negara tidak lain adalah untuk pembangunan negara dan kebutuhan warga negara itu sendiri.

Melalui penjelasan mengenai definisi pajak dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak memiliki karakteristik hubungan searah. Wajib Pajak memiliki

kewajiban untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya namun tidak secara langsung memperoleh jasa timbal balik secara individu dari pemerintah. Manfaat yang diperoleh wajib pajak yang tidak meratanya pembangunan serta pengadaan fasilitas umum yang ada di Negara kita mengakibatkan ketidakpercayaan wajib pajak akan kinerja pemerintah. Hal ini menimbulkan kecenderungan Wajib Pajak akan melakukan hal apapun untuk mengurangi jumlah pajak yang harus dibayarkan (beban pajak terutang) yang wajib dibayarkan kepada Negara. Wajib Pajak di Indonesia belum sepenuhnya sadar dan memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Dilihat dalam lima tahun terakhir realisasi penerimaan pajak tidak sesuai dengan target, berikut peneliti tampilkan target dan realisasi penerimaan pajak pada tahun 2013-2017.

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak

Tahun	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Persentase Penerimaan Pajak (%)
2013	878,65 triliun	873,82 triliun	99,45%
2014	1.011,70 triliun	980,17 triliun	96,88%
2015	1.139,32 triliun	1.040,32 triliun	91,31%
2016	1.246,00 triliun	1.143,00 triliun	91,70%
2017	1.294,25 triliun	1.055,00 triliun	81,51%

Sumber : Kementerian Keuangan, Republik Indonesia

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah penerimaan kas negara melalui sektor pajak selalu mengalami kenaikan, namun dari jumlah penerimaan tersebut tidak pernah mencapai target maupun melampaui target yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak. Masih rendahnya kesadaran serta kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat terlihat dari realisasi penerimaan pajak. Lima tahun terakhir realisasi penerimaan pajak belum mencapai target yang ditentukan, hal ini dapat terjadi karena ada Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajak sesuai dengan jumlah pajak terutang yang telah dibebankan sesuai Undang-Undang Perpajakan, bisa dikatakan bahwa Wajib Pajak tidak membayar beban pajak terutang 100%.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1984. Sejak saat itu, Indonesia menganut *self assessment system* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang (Mardiasmo, 2009 dalam Rohmawati dan Rasmini, 2012). Sistem ini menghendaki partisipasi dari wajib pajak untuk melakukan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dalam hal ini fiskus berfungsi sepenuhnya selaku pengawas perpajakan (Hasan, 2008). Sistem *self assessment* mengharuskan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajiban mereka (Tiraada, 2013).

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif

dari para wajib pajak itu sendiri (Tiraada, 2013). Kepatuhan wajib pajak dipandang sebagai faktor yang memegang peranan penting dalam peningkatan atau penurunan jumlah penerimaan pajak suatu daerah.

Tabel 1.2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Kendal

TAHUN	JUMLAH WP	JUMLAH BAYAR	TIDAK BAYAR	Persentase
2014	100,114	7,913	92,201	7,93%
2015	110,179	10,341	99,838	9,38%
2016	120,008	11,375	108,633	9,47%
2017	129,671	14,532	115,139	11,20%

Dari tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan di KP2KP Kendal masih tergolong rendah. Tingkat kepatuhan yang tergolong masih rendah ditunjukkan dengan persentase tingkat kepatuhan wajib pajak atau yang membayar pajak di K2KP Kendal dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 masih tergolong sangat dibawah standar yaitu belum ada 50% nya. Pada tahun 2014 persentase tingkat kepatuhan menunjukkan angka 7,93%. Besarnya persentase tersebut itu diluar target penerimaan pajak di KP2KP Kendal. Selanjutnya pada tahun 2015 persentase kepatuhan menunjukkan angka 9,38% yang mengalami peningkatan hanya sebesar 1,45% dari tahun 2014. Pada tahun 2016 persentase kepatuhan menunjukkan angka 9,47% dan di tahun 2017 persentase kepatuhan menunjukkan angka 11,20%.

Berbagai langkah-langkah strategis telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengamankan rencana penerimaan perpajakan.

Langkahlangkah strategis tersebut antara lain:

1. Langkah strategis di bidang kebijakan yang terdiri dari penyusunan Rancangan Peraturan Menteri Keuangan (RPMK) tentang harga Batubara Acuan, penyusunan RPMK tentang PPh Final Saham Sendiri dan penyusunan RPMK tentang *Transfer Pricing*.
2. Langkah strategis di bidang kepatuhan (*compliance*), yakni pemanfaatan data hasil olahan teknologi informasi untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP) berbasis sektoral, peningkatan *different effect* (efek jera) dengan melakukan kegiatan penegakan hukum perpajakan bersama aparat penegak hukum dan melaksanakan ekstensifikasi pro aktif melalui kegiatan Sensus Pajak Nasional (SPN) dan optimalisasi pemanfaatan hasil SPN tahun 2011-2012.
3. Langkah strategis di bidang kegiatan pendukung (*supporting*) diantaranya dengan penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) secara bertahap dengan pengalokasian SDM yang lebih tepat, pengembangan kapasitas SDM terutama untuk para *Account Representative* (AR) dan pemeriksaan pajak dan penyiapan kelengkapan operasional dan sarana & prasarana untuk mendukung kebijakan di bidang perpajakan.

Tujuan dari dilakukannya langkah-langkah strategis tersebut adalah peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap DJP yang antara lain pencapaian target penerimaan pajak. Untuk mendukung terwujudnya tujuan tersebut diperlukan dua pendukung kerja yaitu pelayanan dan penegakan hukum yang terus dikembangkan dan ditingkatkan. Salah satu upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib

pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya. Belum maksimalnya pelayanan pajak terhadap wajib pajak digambarkan pula dengan masih belum tersedianya *website* resmi dari Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kendal yang semestinya dapat memberikan informasi-informasi pajak. Dengan adanya *website* resmi diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mengetahui berbagai informasi terkait pajak.

Penelitian mengenai kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Tiraada (2013), Wulandari, dkk(2016), serta Jotopurnomo dan Mangoting (2013) sama-sama menggunakan kesadaran perpajakan sebagai salah satu variabel independen dalam penelitian mereka. Ketiga penelitian tersebut menunjukkan hasil yang sama dimana berdasarkan penelitian yang telah mereka lakukan, variabel kesadaran perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Hidayati (2014). Ia menunjukkan bahwa kesadaran dalam membayar pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Pendapat ini juga didukung oleh

hasil penelitian Wilda (2015) yang menunjukkan bahwa kesadaran kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian lain yang menggunakan variabel berbeda dilakukan untuk menguji pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Wulandari, dkk (2016) serta Jotopurnomo dan Mangoting (2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013), dan Tiraada (2013). Dalam penelitiannya, mereka menyebutkan bahwa pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan kondisi yang dipaparkan diatas, adanya perbedaan pendapat yang menimbulkan *research gap* pada beberapa hasil penelitian terdahulu mendorong peneliti untuk mengkaji ulang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian replika dari penelitian yang dilakukan oleh Tiraada pada tahun 2013 mengenai kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiraada (2013) adalah variabel dependen yang digunakan adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Perbedaan kedua penelitian ini terletak pada variabel independen yang digunakan jika pada penelitian yang dilakukan oleh Tiraada (2013) adalah kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen adalah kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan. Dan periode dan lokasi penelitian yang digunakan peneliti. Periode

penelitian yang dilakukan Tiraada adalah pada tahun 2013, sedangkan periode dalam penelitian ini adalah tahun 2019. Lokasi penelitian yang digunakan oleh Tiraada adalah di Kantor Pelayanan Pajak Kotamobagu Kabupaten Minahasa Selatan sedangkan lokasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kendal.

Selanjutnya, penelitian ini akan dikembangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Kendal tahun 2019?
2. Apakah pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Kendal tahun 2019 ?
3. Apakah kesadaran wajib pajak, dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Kendal tahun 2019?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Kendal tahun 2019?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Kendal tahun 2019?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak, secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Kendal tahun 2019?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kesadaran calon Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kendal.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada instansi yang terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendal maupun Ditjen Pajak dalam upaya menyadarkan masyarakat yang kurang patuh membayar pajak agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak serta memberikan saran atas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Agar Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak berjalan dengan seimbang.

b. Bagi Penulis

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperoleh gambaran langsung mengenai Kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya serta mengetahui pelayanan pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendal, sehingga penulis tergugah akan patuh terhadap peraturan pajak untuk masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan dan penelahan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas tiga bab, masing-masing uraian secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan teori-teori secara terperinci yang memuat tentang pengertian faktor-faktor kemungkinan yang mempengaruhi kesadaran pajak, ringkasan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari variabel penelitian, populasi dan pengambilan sampel, sumber data, pengukuran variabel, dan analisis data.

