

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan (Winerungan, 2013). Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti (Winerungan, 2013). Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia masih rendah jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar (Winerungan, 2013).

Permasalahan pajak hingga saat ini masih berlangsung, padahal pajak merupakan suatu kewajiban masyarakat sebagai warga negara (Winerungan, 2013). Jumlah wajib pajak di Indonesia dari tahun ke tahun terus bertambah tetapi tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini jelas merugikan negara (Winerungan, 2013). Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak (Rahayu, 2010:140).

Presentase penerimaan pajak di Indonesia tahun 2019 tidak mencapai target. Realisasi penerimaan pajak hanya mencapai 84,4% dari target 1.557,6 triliun. Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati Mengungkapkan realisasi penerimaan pajak tahun lalu mencapai 1.332,1 triliun atau 84,4% dari target. Pertumbuhannya hanya 1,4% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. jika dirinci, penerimaan pajak untuk Pajak Penghasilan (PPh) non migas tercatat sebesar 711,2 triliun atau 85,9% dari target 828,3 triliun. Sektor pertumbuhan PPh non migas mengalami pertumbuhan sebesar 3,8% meski lebih rendah dari pertumbuhan 14,9% di tahun 2018. Sementara Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) sebesar 532,9 triliun atau mencapai 81,3% dari target Rp 655,4 triliun, meski pertumbuhannya mengalami kontraksi 0,8%. Untuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan pajak lainnya sebesar 28,9 triliun atau melebihi target hingga 104,2% dari 27,7 triliun. Sementara PPh migas di tahun 2019 sebesar 59,1triliun atau 89,3% dari target 66,2 triliun. PPh migas mengalami kontraksi sebesar 8,7% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mencapai 28,6%.

Semakin rendah persentase penerimaan pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin rendah, maka dari itu masyarakat Indonesia harus meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang manfaat juga peranan pajak dalam meningkatkan kesadaran pajak untuk mendukung pembangunan Negara (Sri Mulyani: 2018). Dalam *Self Assessment System* wajib pajak diharuskan secara proaktif menghitung, menyetor dan melaporkan pajak sendiri, menuntut semua pihak mampu memahami dan menerapkan setiap peraturan perpajakan (Resmi, 2011:11). Tingkat kepatuhan

yang tinggi merupakan salah satu faktor penting dari pelaksanaan sistem *self assessment* tersebut (Resmi, 2011:11).

Berdasarkan fenomena yang terjadi mengenai kepatuhan formal wajib pajak di Indonesia masih tergolong rendah. Data Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan dan menurut Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) Yustinus Prastowo, beliau menilai presentase pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan hingga 1 April 2019 mencapai 11,309 juta wajib pajak atau setara dengan 61,7% dari 18,334 juta wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT Tahunan. Data tersebut mencakup wajib pajak orang pribadi dan badan. Realisasi tersebut masih berada dibawah target yang semula ditargetkan sebesar 85%.

Fenomena kepatuhan yang rendah juga terjadi pada KPP Pratama Bandung Cibeunying. Data mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah SPT Tahunan	Persentase Wajib Pajak yang Patuh
2012	99,973	75,617	75.64%
2013	102,598	66,514	64.83%
2014	113,839	66,856	58.73%
2015	121,222	63,754	52.59%
2016	128,205	66,203	51.64%

Sumber : KPP Pratama Bandung Cibeunying

Berdasarkan fenomena pada Tabel 1.3 di atas dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang patuh masih tergolong rendah, bahkan presentase kepatuhan wajib pajak dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying masih tergolong rendah.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak karena kurangnya pelayanan yang diberikan oleh fiskus atau petugas pajak, selain itu masih banyaknya wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak. Apabila pelayanan fiskus yang diberikan sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat. Penyebab yang lain yaitu sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan. Sehingga, diharapkan peraturan perpajakan dapat dipatuhi oleh para wajib pajak.

Selain itu ada fenomena pelayanan yang terjadi di Indonesia. Peneliti *Institut for Development of economics and Finance (Indef)* Nailul Huda mengungkapkan permasalahan dalam pencapaian target penerimaan pajak di Indonesia sesuai dalam RAPBN 2020 tidak efektif. Disisi lain Sumber Daya Manusia (SDM) perpajakan yang masih sangat kurang. Rasio SDM perpajakan terhadap jumlah penduduk masih sangat rendah yaitu 1:5,293 penduduk.

Untuk mengatasi permasalahan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat Direktorat Jenderal Pajak membentuk unit kerja yang bertugas untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya membayar pajak yaitu Kantor Pelayanan

Pajak (Septia Mory : 2015). Kantor Pelayanan Pajak menjadi salah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik yang sudah terdaftar sebagai wajib pajak maupun yang belum terdaftar (Septia Mory, 2015). Unit kerja ini bertugas memberikan segala macam informasi dan melakukan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat (Septia Mory, 2015).

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Septi Mory, 2015:7). Langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara (Rahayu,2010:28). Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus atau pegawai pajak (Septi Mory, 2015:7).

Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan (*Anam, Mohammad C, dkk:2018*). Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan (*Anam, Mohammad C, dkk:2018*). Pelayanan prima menjadi bentuk keseriusan Negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus (*Anam, Mohammad C, dkk:2018*). Kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak dalam menerima pelayanan yaitu dengan cara yang telah ditempuh oleh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan

kewajiban perpajakan. Kepuasan dilihat dari dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Sri Rizki,dkk 2015:57).

Direktur Eksekutif Center of Indonesia Taxation Analysis (CITA) Yustinus Prastowo mengemukakan hal yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak rendah, yaitu adanya anggapan jika penghasilan sudah terpotong pajak maka tak perlu melaporkan SPT. Hal ini umumnya terjadi di kalangan karyawan. Disisi lain peneanaan sanksi berupa denda bagi keterlambatan pelaporan nilainya masih kecil, membuat wajib pajak mengabaikan kepatuhan. Denda keterlambatan yang kecil sehingga tidak mendorong orang melapor juga ada yang sengaja tidak melapor pajak.

Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar (Sri rizki, 2015). Sanksi dapat dikatakan suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan (Sri rizki, 2015). Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan (Sri rizki, 2015). Sanksi pajak menjadi sebuah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Sri Rizki, 2015).

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Septi Mory, 2015). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak (Septi Mory,

2015). Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Septi Mory, 2015).

Wajib Pajak yang tidak melakukan pelaporan hingga jatuh tempo akan dikenai sanksi administrasi (Yulis Siswanti: 2019). Sanksi bertujuan untuk mendidik kepatuhan para wajib pajak, bukan untuk menghukum sehingga sudah sepantasnya ada di Perundang-undangan manapun (Yunirwansyah: 2018). Ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tercantum dengan tegas mengenai hak, kewajiban dan sanksi, beberapa kasus Wajib Pajak yang sudah merasa benar sesuai aturan dan prosedur perpajakan masih ada kesenjangan pemahaman aturan karena berbagai hal, yang artinya tidak seluruh Wajib Pajak memahami aturan maupun implementasi pelaporan pajak yang benar (Timbul H. Simanjuntak, 2012: 89-90).

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Penerapan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Kurangnya pelayanan yang diberikan oleh fiskus mengenai kesadaran akan kewajibannya terhadap pajak.
2. Wajib Pajak kurang memahami sanksi perpajakan dengan benar sehingga dikenai sanksi.

3. Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pajak.
2. Seberapa besar pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji berapa besar pengaruh pelayanan fiskus dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menguji berapa besar pengaruh sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan untuk membatasi keterbatasan ruang lingkup draft usulan penelitian serta untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah penelitian agar dapat lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan dari penelitian akan tercapai.

Berikut beberapa batasan masalah dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Variabel yang diteliti hanya Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Unit observasi hanya dilakukan di kpp Bandung.

1.6 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, adapun kegunaan penelitian yang diperoleh baik secara praktis maupun akademik adalah sebagai berikut :

1.6.1 Kegunaan Akademik

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para akademisi sebagai referensi untuk menambah pengetahuan para akademisi mengenai pelayanan fiskus dan sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dalam menambah pengetahuan dan memberikan motivasi terhadap pelayanan fiskus dan sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya berkaitan dengan pelayanan fiskus dan sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.