BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang potensial untuk membiayai kegiatan pemerintahan dan pembangunan, penerimaan dari sektor pajak ini diupayakan mengalami kenaikan setiap tahunnya, penerimaan pajak yang mengalami kenaikan diharapkan dapat membayar pembelanjaan negara demi tercapainya kemakmuran rakyat, penerimaan pajak berasal dari pemungutan yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah dengan pengenaan terhadap objek pajak (Wella Adriani, 2010).

Pentingnya pajak terutama untuk membiayai pembangunan, karena warga Negara sebagai manusia biasa selain mempunyai kebutuhan sehari-hari berupa sandang, pangan, dan juga membutuhkan sarana dan prasarana, ketersediaan sarana dan prasarana berupa fasilitas umum menjadi tanggung jawab pemerintah, namun memerlukan biaya yang dipungut dari warga negara atau masyarakat dalam bentuk pajak (Farid Syahril, 2013).

Volume penerimaan dalam negeri terutama dari pajak senantiasa diupayakan untuk terus meningkat, upaya peningkatan penerimaan dalam negeri khususnya dalam sektor perpajakan, erat kaitannya dengan upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanankan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Andrian Agus Trianto, 2013).

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela (Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010:138). Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal (Cindy Jotopurnomo, 2013).

Menurut Cindy Jotopurnomo (2013) faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional, sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.

Masalah kepatuhan pajak adalah masalah penting diseluruh dunia, baik bagi negara maju maupun negara berkembang jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140).

Yang terjadi saat ini tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang perorangan (WP OP) untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah (Mardiasmo, 2015).

Menurut Mardiasmo (2015) mengakui bahwa setoran pajak dari kelompok wajib pajak orang pribadi sejauh ini terlalu rendah, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi seperti pengusaha dan profesi belum memenuhi kewajiban pajaknya dengan baik, menurutnya akan terus berupaya mengimbau, agar WP OP maupun badan untuk ikut membangun negara dengan patuh membayar pajak, karena pajak menjadi instrumen penerimaan negara untuk pembangunan.

Agus Martowardojo (2012) berupaya terus meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak, ini bertujuan untuk mencapai target penerimaan perpajakan Rp 1.178,9 triliun di 2013 mendatang, menurutnya masih banyak wajib pajak yang belum terdaftar, bahkan terdapat wajib pajak yang tidak membayar pajak sesuai dengan ketentuan, rendahnya kepatuhan ini bukan saja wajib pajak pribadi melainkan wajib pajak badan masih banyak yang tidak patuh, hal ini dikarenakan banyak Wajib Pajak yang belum terdaftar, bahkan jika sudah terdaftar mereka belum menyerahkan SPT, kalau seandainya sudah membayar, jumlah penghitungannya belum mencerminkan seluruh kewajiban yang seharusnya dia bayarkan.

Hal serupa yang dikatakan Ahmad Heryawan (2012) tingkat kepatuhan membayar pajak di Jawa Barat masih memprihatinkan, kepatuhan rata-rata wajib pajak, baik wajib pajak perorangan dan wajib pajak badan hanya 45 persen, kemampuan negara sangat bergantung pada pajak, saat ini hanya 70 persen pendapatan negara diperoleh dari pembayaran pajak, di Jawa Barat, target perolehan pajak tahun ini dipatok Rp 15,656 triliun, lebih besar 27 persen

dibandingkan perolehan tahun lalu, jumlah wajib pajak perorangan di Jawa Barat sebanyak 1,2 juta orang dan wajib pajak badan 90 ribu perusahaan.

Adjat Djatnika (2012) membenarkan, belum separuh wajib pajak di Jawa Barat yang membayar pajak, dilihat dari yang sudah terdaftar dan yang memasukkan laporan SPT baru 45 persen, kepatuhan yang masih rendah ini menyebabkan target pendapatan pajak di Jawa Barat tidak terpenuhi, tahun lalu dari target Rp 13,7 triliun, yang tercapai hanya Rp 12,4 triliun.

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, karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh Wajib Pajak (dilakukan sendiri atau dibantu tenaga ahli misalnya praktisi perpajakan profesional/*tax agent*) bukan Fiskus selaku pemungut pajak, sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self assesment system*, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal (Siti Kurnia Rahayu, 2010:137).

Pemerintah terus melakukan terobosan guna meningkatkan penerimaan dari sektor pajak yang salah satunya dengan mengalihkan sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*, s*elf assessment system* merupakan suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2010).

Sistem pemungutan *Self Assesment*, dimana wewenang sepenuhnya untuk

menentukan pajak ada pada wajib pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:101). Jadi kewajiban Wajib Pajak (WP) dalam hubungannya dengan sistem perpajakan ini ialah: (a) Mendaftarkan sebagai Wajib Pajak, (b) Menghitung besarnya pajak pribadi, (c) Membayarkan pajak tersebut, dan (d) Melaporkan kewajiban perpajakannya (Yulianto, 2009).

Menurut Yulianto (2009) keberhasilan dari sistem *self assessment* ini sangat tergantung kepada kepatuhan wajib pajak dan kepatuhan ini akan tumbuh berkembang di kalangan masyarakat bila implementator yaitu KPP menyadari pula akan pentingnya kegiatan sosialisasi mengenai sistem *self asessment*, yang mana sudah jelas bahwa sistem tersebut segala sesuatunya diserahkan kepada wajib pajak dalam hal melapor dan membayarnya.

Wajib pajak aktif menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajaknya serta fiskus tidak campur tangan dalam penentuan besarnya pajak terutang selama wajib pajak tidak menyalahi peraturan yang berlaku, hal ini dilaksanakan secara efektif pada tahun 1984 atas dasar perombakan perundang-undangan perpajakan pada tahun 1983 (Siti Kurnia Rahayu, 2010:101).

Mekanisme perhitungan pajak didasarkan pada *self-assessment*, artinya wajib pajak menghitung sendiri serta membayar sendiri pajaknya, dengan kata lain, semua bergantung pada tingkat kepercayaan terhadap wajib pajak, menurutnya masalah dengan sistem seperti ini sudah terbukti hanya 10 sampai 20 persen yang benar-benar membayar pajak sesuai ketentuan (Fuad Rahmany, 2014).

Saat ini DJP berada pada situasi sulit terkait target penerimaan pajak sebesar Rp. 1.032 triliun. Target ini sangat sulit dicapai andai tidak ada dukungan dari para pemangku kepentingan, mengingat sistem perpajakan saat ini adalah *self assessment,* dengan sistem ini masyarakat (Wajib Pajak) dipersilahkan untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak pribadinya, termasuk untuk Wajib Pajak berbadan hukum, tetapi saat ini kesadaran masyarakat masih rendah dalam memahami masalah perpajakan, terutama kewajibannya dalam sistem perpajakan *self assessment* tersebut, maka target penerimaan pajak sebesar Rp. 1.032 triliun sulit untuk dicapai (Dedi Rudaedi, 2012).

Pemerintah akan mengutak-atik lagi setoran pajak dari pertambangan, karena banyak perusahaan pertambangan tak jujur melaporkan kewajiban pajaknya, alhasil ini berpotensi merugikan Negara, lewat Direktorat Jenderal Pajak, pemerintah berencana melakukan penghitungan (*assessment*) langsung pembayaran pajak perusahaan tambang (Fuad Rahmany, 2011).

Pajak tak mau bergantung mengandalkan informasi dan laporan sendiri (*self assessment*) seperti yang berlaku selama ini, cara ini memungkinkan pengusaha tidak melaporkan secara benar jumlah produksi dan pendapatan mereka, selain itu banyak perusahaan tambang belum membayar pajak, minimnya data produksi perusahaan tambang yang dimiliki Ditjen Pajak menyebabkan pajak kesulitan menghitung potensi kerugian negara akibat ulah perusahaan tambang itu (Fuad Rahmany, 2011).

Fuad Rahmany (2013) menyatakan bahwa masyarakat masih banyak yang enggan membayarkan pajaknya sehingga target penerimaan pajak di Indonesia masih lebih rendah dibanding negara lain, menurutnya masih banyak orang yang enggan membayar pajak karena uang pajaknya ini takut dikorupsi oleh pegawai pajak sendiri.

Keengganan masyarakat untuk membayar pajak ini memang dilatarbelakangi oleh kasus penggelapan dana pajak oleh pegawai pajak, misalnya kasus Gayus Tambunan, Direktorat Jenderal Pajak saat ini berusaha meminimalisasi praktik korupsi di sektor pajak ini, Direktorat Jenderal Pajak bekerja sama dengan Konsultan Pajak harus mendidik wajib pajak pribadi dan perusahaan agar bisa menghitung pajaknya dengan benar (Fuad Rahmany: 2013). Harapannya, semakin banyak jumlah wajib pajak yang mau membayar pajak maka penerimaan negara akan meningkat (Fuad Rahmany: 2013).

Tingkat pertumbuhan ekonomi kota Bandung yang pesat menjadikan kota Bandung sebagai wilayah yang memiliki potensi pendapatan pajak yang besar, baik dari pendapatan pajak daerah maupun pajak pusat, potensi pajak yang besar tersebut masih belum tergarap secara optimal, disebabkan beberapa alasan (Adjat Djatnika, 2014). Lebih lanjut menurut Adjat Djatnika (2014) alasan tersebut diantaranya sosialisasi yang minim sehingga wajib pajak tidak melakukan kewajibannya dalam melakukan pembayaran pajak, wajib pajaknya yang enggan membayar pajak, keengganan wajib pajak untuk membayar pajak bisa terpengaruhi oleh kasus oknum petugas yang mengemplang pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140).

Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang baik kepada wajib pajak, peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat (Kirana Cipta, 2014).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan, kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan presepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima (Kirana Cipta, 2014). Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik (Ni Luh Supadmi, 2009).

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Cindy Jotopurnomo, 2013). Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba (Siti Kurnia Rahayu, 2010:140).

Komite Pengawas Perpajakan telah menerima 432 pengaduan dari masyarakat, yang dipersoalkan beragam antara lain rendahnya mutu pemeriksaan pajak, arogansi petugas pajak, dan kesalahan aparat pajak dalam menghitung (Anwar Supriyadi, 2010). Lebih lanjut Anwar Supriyadi (2010) mengatakan, rendahnya mutu pemeriksaan pajak menyebabkan tingkat keberatan dan banding tergolong tinggi, ternyata keluhan terhadap aparat pajak di tingkat ini juga tinggi karena merugikan wajib pajak, akibatnya, upaya ini seringkali diteruskan ke pengadilan pajak yang memakan proses panjang dan lama, selain itu masalah arogansi petugas pajak juga banyak yang diadukan ke Komwasjak, hal itu disebabkan karena banyak yang tidak puas karena perilaku oknum aparat pajak dianggap tidak baik. Tapi, menurut Anwar Supriyadi (2010) menilai penyebabnya bisa macam-macam, karena beda penafsiran, aturannya yang bertabrakan, atau malah aparat yang tidak paham aturan.

Hal serupa juga dikatakan oleh Amuh (2014) masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan diantaranya komunikasi yang terjadi antara Wajib Pajak dengan petugas pajak kurang baik, sikap petugas pemugut pajak masih kurang memuaskan bagi Wajib Pajak, petugas yang lambat, kantor dan layanan kurang nyaman serta fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Dari uraian fenomena-fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti "**Pengaruh Penerapan *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**".

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang dapat diidentifikasikan dalam penelitian tentang pengaruh *Self Assessment System* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak antara lain :

1. Kesadaran masyarakat masih rendah dalam memahami masalah perpajakan, terutama kewajibannya dalam sistem perpajakan *self assessment*, adanya ketidak jujuran Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya, serta adanya wajib pajak yang enggan membayar pajak.
2. Adanya pengaduan dari wajib pajak mengenai pelayanan pajak yang buruk, hal ini dikarenakan adanya sikap petugas pajak kurang baik, petugas yang lambat, kantor dan layanan kurang nyaman serta fasilitas yang tidak memadai.
3. Rendahnya kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan banyak Wajib Pajak yang sudah terdaftar tetapi belum menyerahkan SPT, dan jumlah penghitungannya belum mencerminkan seluruh kewajiban yang seharusnya dia bayarkan.

1.3 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang ditemukakan di atas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh penerapan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berkaitan erat dengan rumusan masalah yang dituliskan (Sugiyono 2013 : 282), Maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis besarnya pengaruh penerapan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis besarnya pengaruh kuliatas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.5 Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian menurut Sugiyono (2013 : 305), merupakan dampak dari tercapai dan rumusan masalah terjawab dengan akurat. Dengan adanya penelitian ini penulis megharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain sebagai berikut :

1.5.1 Kegunaan Praktis

Menurut Uma Sekaran (2006 : 10) untuk kegunaan praktis atau *basic research* maka penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terhadap masalah yang diangkat yang kerap terjadi dan mencari metode untuk memecahkannya.

Berdasarkan Pengertian diatas dapat dikatakan bahwa hasil penelitian ini diharapkan memecahkan masalah tentang hal-hal yang berkaitan dengan *self assessment system*, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan, maka fenomena pada kepatuhan wajib pajak dapat diperbaiki dengan meningkatkan pengetahuan mengenai *self assessment system* dan memperbaiki kualitas pelayanan pajak

1.5.2 Kegunaan Akademis

Menurut Uma Sekaran (2006 : 10) untuk kepentingan pengembangan keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam menerapkan kembali hasil terdahulu untuk memecahkan masalah spesifik yang terjadi pada penelitian tersebut.

Berdasarkan Pengertian diatas dapat dikatakan bahwa hasil penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu dan diharapkan dapat menunjukan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak yang optimal, serta untuk pengembangan ilmu yang terkait dengan pengaruh *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.