BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal, salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman luar negeri (Arum, 2012). Begitu besarnya peran pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak, Sony Devano dan Siti Kurnia (2006). Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjaring Wajib Pajak baru, Sony Devano dan Siti Kurnia (2006).

Menurut pendapat Aris Aviantara (2009) sistem perpajakan di Indonesia mempunyai kompleksitas yang tinggi, bukan hanya jumlah peraturannya yang sangat banyak, tetapi juga sering berubah dari waktu ke waktu, ditambah lagi dengan sosialisasi dari otoritas perpajakan dirasakan kurang optimal. Akibat dari sistem perpajakan yang tidak optimal dan tidak efisien adalah dapat menyebabkan orang cenderung menaruh dananya di luar negeri (Lin Che Whei, 2001). Hal ini ironis karena pajak yang seharusnya bisa membantu pendapatan negara justru menyebabkan lebih banyak dana lari ke luar negeri (Lin Che Whei, 2001).

Hal itu jelas sistem perpajakan yang tidak optimal dan tidak efisien dapat menyebabkan pengurangan pendapatan negara seperti hasil dari penelitian Brondolo, dkk. (2008) menunjukkan bahwa administrasi perpajakan Indonesia ditimpa oleh banyak kelemahan. Kurangnya penegakan hukum dan kerangka kerja, lemahnya sistem organisasi, ketidak efektifan pelayanan dan penegakan hukum bagi Wajib Pajak, dan lambatnya informasi menyebabkan pengurangan pendapatan negara dari pajak (Brondolo, dkk., 2008).

Menurut Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Humas Pajak, Kismantoro Petrus (2012), untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak dan memberikan pelayanan ke masyarakat luas, Ditjen Pajak telah melakukan berbagai kebijakan di tahun 2012 ini, antara lain pengembangan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan dan memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak, harmonisasi peraturan perpajakan, dan Kenaikan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) di tahun 2013.

Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak Fuad Rahmany (2013) berpendapat di bidang peningkatan kepatuhan, pemerintah juga berencana memanfaatkan data hasil olahan teknologi informasi untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak berbasis sektoral, peningkatan efek jera dengan melakukan kegiatan penegakan hukum perpajakan bersama aparat penegak hukum, lalu melaksanakan ekstensifikasi pro aktif melalui kegiatan Sensus Pajak Nasional (SPN) serta optimalisasi pemanfaatan data hasil SPN tahun 2011-2012. Terakhir adalah kegiatan pendukung yakni peningkatan kualitas sumber daya manusia dan sistem teknologi informasi, pengembangan kapasitas *Account Representative* dan

pemeriksa pajak, dan penyiapan kelengkapan operasional serta logistik untuk mendukung kebijakan di bidang perpajakan (Fuad Rahmany, 2013).

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para Wajib Pajak itu sendiri (Arum, 2012). Jatmiko (2006) berpendapat Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Menurut Mardismo (2011) mengemukakan bahwa *official assessment system* merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada fiskus untuk menentukan besarnya pajak terhutang oleh Wajib Pajak, sedangkan *self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terhutang. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak (Arum, 2012). Menurut Ahmad Heryawan (2013) bagi Wajib Pajak yang membayar pajak, itu menunjukkan bagian komitmen untuk bela negara, tidak harus pakai surat peringatan, tetapi dengan sadar membayar dengan sukarela ke kantor pajak masing-masing, karena seharusnya yang membayar pajak tidak hanya 1,2 juta orang Wajib Pajak.

Menurut Harahap yang dikutip Supadmi (2010) menyatakan bahwa dianutnya sistem *Self Assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Kesadaran Wajib Pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Jatmiko, 2006). Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan

tulang punggung dari *Self Assessment System* (Supadmi, 2010).

Menurut Suardika (dikutip dari Muliari dan Setiawan, 2010), masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaran negara. Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menemukan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2010) juga menemukan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur.

Dalam sistem perpajakan yang *self assessment,* kesadaran terhadap kewajiban itu menjadi penting dan ini juga harus diimbangi dengan tata kelola dan transparansi yang baik serta manfaat dari membayar pajak yang bisa dirasakan oleh masyarakat, sehingga ada peningkatan kepercayaan terhadap institusi dan aparatur pajak (Kemal Azis Stamboel, 2011). Hal ini didukung oleh pendapat Surya Manurung (2013) yang menyebutkan masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya.

Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Supadmi (2010) mengatakan pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi

Wajib Pajak, keramahtamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut.

Beberapa fenomena yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini, menurut Ahmad Heryawan (2013), masih banyak warga berpenghasilan Rp 2 juta ke atas yang termasuk Wajib Pajak belum membayar pajak karena hingga saat ini, hanya sekitar 1,2 juta Wajib Pajak di Jawa Barat dan hanya 55 persen dari jumlah ini yang patuh menyerahkan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Tahunan, padahal sekitar 80 persen pendapatan baik secara nasional maupun di tingkat daerah berasal dari pajak. Sebenarnya jumlah Wajib Pajak pasti lebih dari 1,2 juta orang tetapi kita tidak tahu karena harus dilaporkan secara pribadi (Ahmad Heryawan, 2013).

Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Humas Pajak, Kismantoro Petrus (2012) juga mengungkapkan permasalahan utama perpajakan masih seputar tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih sangat rendah karena berdasarkan catatan Ditjen Pajak, baru sekitar 25 juta Wajib Pajak orang pribadi yang sudah membayar pajak dari sekitar 60 juta Wajib Pajak orang pribadi yang seharusnya membayar pajak. Selama ini, tingkat kepatuhan seluruh unsur di Indonesia terhadap pajak masih rendah, seperti Wajib Pajak perorangan masih sebanyak 8,5 juta dari 110 juta yang aktif bekerja dengan rasio SPT hanya 7,7 persen, dibandingkan di negara lain seperti Jepang yang mencapai 50 persen (Agus Martowardojo, 2012).

Menurut Iwan Setiawandi (2013), salah satu upaya pemerintahan Gubernur DKI Jakarta Joko Widodo dengan Wakil Gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaja Purnama untuk melakukan transparansi anggaran adalah dengan

menerapkan pajak *online*. Ada beberapa kendala pelaksanaan pajak *online*, beberapa Wajib Pajak justru masih menginginkan menggunakan pembayaran pajak secara manual, masalahnya karena beberapa Wajib Pajak yang sudah *online* pun terkadang mengalami gangguan karena sambungan internet mereka terputus sehingga pada akhir masa penerimaan, perlu kembali diadakan rekonsiliasi pencocokan data (Iwan Setiawandi, 2013).

Seperti yang dikatakan Supadmi (2010) tadi diatas, pelayanan fiskus yang baik, keramahtamahan petugas pajak dan kemudahan dalam penggunaan sistem informasi perpajakan dapat membantu pelayanan perpajakan dan memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak, tapi menurut Iwan Djuniardi (2013), jika melihat fenomena di Jerman, sumber daya manusia (SDM) untuk Ditjen Pajak berjumlah sampai dengan 80 juta jiwa, itu jumlah tax payernya 80 juta Wajib Pajak, dengan jumlah pegawai ada 100 ribu, di Jepang ada 80 juta Wajib Pajak, jumlah pegawainya 50 ribu, di Indonesia 260 juta jiwa, pegawai pajaknya hanya 31 ribu. Dari data tersebut, dapat dilihat sistem informasi akan menjadi semakin penting karena jumlah SDM di Ditjen Pajak belum mampu melayani dan mengawasi semua potensi yang ada di masyarakat karena banyaknya masyarakat Indonesia dan jumlah fiskus yang masih kurang (Iwan Djuniardi, 2013).

Pernyataan ini diperkuat dengan pendapat Fuad Rahmany (2013) selaku Direktur Jenderal Pajak menegaskan seharusnya 1 orang pegawai pajak harusnya menangani 500 Wajib Pajak namun kenyataannya saat ini satu pegawai pajak tangani 7.000 Wajib Pajak. Sistem teknologi informasi dapat membantu pengelolaan pajak namun tidak bisa memaksa orang untuk membayar pajak, Direktorat Jenderal Pajak butuh pegawai banyak juga, karena Wajib Pajak itu

tidak dapat ditegur dengan menggunakan teknologi informasi, tidak ada teknologi informasi yang bisa menegur, harusnya ditegur oleh orang juga (Fuad Rahmany, 2013).

Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) Sukiatto Oyong (2013), mengungkapkan Wajib Pajak (WP) kerap mengalami kontroversi hati dalam menjalankan sistem perpajakan di Indonesia yang menggunakan pendekatan *self assesment*, Wajib Pajak menjalankan *self assesment* itu merupakan kepatuhan sukarela, tapi apakah mereka sudah secara sukarela dalam melakukannya, karena terkadang Wajib Pajak sering dilanda kontroversi hati, bayar tidak, laporkan semua tidak. Ada ketakutan dari WP nanti terbuka semua pajaknya atau tidak mengerti aturan main dalam membayar pajak (Sukiatto Oyong, 2013). Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya, sering mengalami kesulitan, ketidak mengertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya (Herry Susanto, 2012).

Menurut Dedi Rudaedi (2012), Direktorat Jenderal Pajak menilai adanya penyelewengan pajak atau ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak kebanyakan disebabkan karena ketidaktahuan para Wajib Pajak dalam mengikuti aturan pembayaran pajak. Wajib Pajak tidak mengisi SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) bukan semata-mata karena tidak ingin atau niat, tetapi mayoritas karena tidak tahu (Dedi Rudaedi, 2012).

Menurut Luky Alfirman selaku Kasubid Manajemen Transformasi dan Proses Bisnis Direktorat Jenderal Pajak (2010), sistem *self assesment* pajak yang

dianut Indonesia memberikan celah kepada Wajib Pajak untuk melakukan kebohongan mengenai besaran penghasilannya, karena melalui sistem ini, Wajib Pajak bebas menulis pendapatannya. Menurut Luky (2010), Direktorat Jenderal Pajak mengakui sistem seperti itu merupakan kesempatan untuk memberikan kepercayaan kepada warga agar berlaku jujur namun melalui sistem itu juga terdapat kelemahan karena pasti ada saja Wajib Pajak yang berbohong melaporkan keharusan pajaknya.

Fenomena lain, Kemal Azis Stamboel (2011) mengatakan pemerintah diminta terus mengejar Wajib Pajak yang belum patuh agar target penerimaan perpajakan tahun 2012 yang Rp 1.019,3 triliun bisa dicapai, kepatuhan Wajib Pajak besar harus menjadi fokus. Selain itu menurut Kemal (2011), faktor yang penting untuk diperhatikan oleh pemerintah adalah tingkat kesadaran dan kepercayaan dari Wajib Pajak yang relatif masih rendah. Untuk itu pemerintah harus berupaya meningkatkan kesadaran dan kepercayaan dari Wajib Pajak karena dalam sistem perpajakan yang *self assessment*, kesadaran terhadap kewajiban itu menjadi penting (Kemal Azis Stamboel, 2011).

Menurut Adjat Jatmika (2012) selaku Kepala Kantor Wilayah Pajak Jawa Barat, kepatuhan Wajib Pajak (WP) di Jawa Barat dinilai masih rendah, tidak hanya dalam pembayaran tapi juga pengembalian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Dari sekitar 1,3 juta Wajib Pajak di Jabar pada 2011, hanya 40% masuk kategori pembayar aktif (Adjat Jatmika, 2012). Dengan begitu sesuai UU No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Direktorat Jenderal Pajak akan memberikan sanksi bagi mereka yang telat

memberikan SPT tahunan dan selain dikenakan denda, mereka tetap harus melunasi tanggungan pajak pada tahun tersebut (Adjat Jatmika, 2012).

Dalam fenomena lain, Direktorat Jenderal Pajak mengatakan akan mempertegas sanksi hukum bagi Wajib Pajak pribadi yang sudah terdaftar maupun belum yang dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak dari WP pribadi karena penerimaan dari Wajib Pajak pribadi dirasa masih sangat kecil (Tambunan, 2010). Sumihar Petrus Tambunan (2010) menyatakan Wajib Pajak pribadi perlu meningkatkan kepatuhannya membayar pajak penghasilan karena bagi Wajib Pajak yang tidak mengisi SPT dengan benar, Ditjen Pajak akan menempuh jalur hukum.

Menurut Allingham dan Sandmo (1972) yang diungkapkan kembali oleh Surya Manurung (2013) menyebutkan kecenderungan masyarakat tidak mau membayar pajak atau membayar pajak tapi pajak yang dibayar tidak sesuai dari penghasilan yang sebenarnya disebabkan rendahnya pengawasan pemerintah dan sanksi atau denda yang dikenakan terhadap Wajib Pajak yang tidak patuh masih sangat kecil. Selain itu juga pajak yang dibayarkan juga tidak sebanding dengan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat (Surya Manurung, 2013).

Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan pajak di KPP Pratama Bandung Karees dari tahun 2008 hingga 2012.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Pajak di KPP Pratama Bandung Karees
Periode 2008-2012

Tahun	Jumlah WP OP (a)	Jumlah SPT Tahunan (b)	Kepatuhan (b/a x 100%)
2008	24.690	23.929	97%
2009	49.998	34.266	68%

2010	62.360	33.974	54%
2011	71.028	39.305	55%
2012	78.587	37.098	47%

Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Bandung Karees

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2008-2010 kondisi kepatuhan pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees terus menurun. Lalu untuk tahun 2011 mengalami kenaikan hanya sebesar 1% dan pada tahun 2012 kepatuhan pajak menurun kembali.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang **"Pengaruh Teknologi Informasi, Sanksi Pajak dan *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Pajak (Survey Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees)".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang penelitian, serta untuk memberikan batasan terhadap permasalahan yang akan dibahas, maka identifikasi masalah yang ditetapkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pajak *online* yang masih mempunyai kendala.
2. Ringannya sanksi pajak yang diberikan oleh pemerintah kepada Wajib Pajak.
3. Pemahaman dan kesadaran yang masih kurang oleh Wajib Pajak atas sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Perpajakan (KUP) yang berlaku.
4. Masih kecilnya penerimaan pajak karena masih banyaknya Wajib Pajak yang belum patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

1.2.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana yang diuraikan diatas, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Bandung Karees.
2. Seberapa besar pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Bandung Karees.
3. Seberapa besar pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan Pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh dan menganalisis informasi beserta data yang relevan mengenai teknologi informasi, sanksi pajak, *self assessment system* dan kepatuhan pajak.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Bandung Karees
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Bandung Karees
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Bandung Karees

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai solusi untuk memecahkan masalah-masalah mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam perpajakan, sanksi-sanksi pajak dan pemahaman sistem *self assessment* dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak dan dapat menambah dan memperdalam pengetahuan serta pemahaman peneliti mengenai teknologi informasi, sanksi pajak, *self assessment system* dan kepatuhan pajak.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak yang terkait. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pengembangan Ilmu Perpajakan
   a. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu pajak, terutama mengenai pengaruh pengetahuan serta pemahaman penulis mengenai teknologi informasi, sanksi pajak dan *self assessment system* terhadap kepatuhan pajak.
   b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti empiris bahwa teknologi informasi, sanksi pajak, dan *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.
2. Bagi peneliti lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan gambaran bagi peneliti lain yang ingin meneliti mengenai pengaruh teknologi informasi, sanksi pajak dan *self assessment system* terhadap kepatuhan pajak.

3. Bagi penulis

   Menambah pengetahuan dan pengalaman khususnya mengenai pengaruh pengetahuan serta pemahaman penulis mengenai teknologi informasi, sanksi pajak dan *self assessment system* terhadap kepatuhan pajak yang didapat di bangku kuliah dengan yang pelaksanaan di lapangan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi dimana penulis melakukan penelitian untuk tujuan penyusunan skripsi ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Karees yang berlokasi di Jl. Ibrahim Adjie (d/h Jl. Kiara Condong) No. 372, Bandung.

1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Desember 2013 sampai dengan bulan Januari 2014. Adapun jadwal penelitian untuk mempermudah kegiatan penelitian dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2

Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan					
		Sep 2013	Okt 2013	Nov 2013	Des 2013	Jan 2014	Feb 2014
I	**Tahap Persiapan:**						
	1.Bimbingan dengan dosen pembimbing	■	■	■	■	■	■
	2.Membuat outline dan proposal skripsi	■					
	3.Mengambil formulir penyusunan skripsi	■					
	4.Menentukan tempat Penelitian	■	■				
II	**Tahap Pelaksanaan :**						
	1. Mengajukan outline dan proposal skripsi	■	■				
	2. Meminta surat pengantar ke perusahaan			■			
	3. Penelitian di perusahaan				■	■	
	4. Penyusunan skripsi					■	
III	**Tahap Pelaporan :**						
	1. Menyiapkan draft skripsi					■	
	2. Sidang akhir skripsi						■
	3. Penyempurnaan laporan skripsi						■
	4. Penggandaan skripsi						■