

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting dalam menopang pembiayaan pembangunan suatu negara. Awalnya sumber penerimaan negara mengandalkan sektor Minyak dan Gas Bumi (MIGAS) sebagai kontributor terbesar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Namun seiring berjalannya waktu, karena sifat sumber daya alam yang terbatas dan tidak dapat diperbaharui, maka posisi sumber daya alam khususnya MIGAS dalam APBN mulai bergeser dan didominasi oleh sektor pajak sebagai sumber penerimaan terbesar dalam APBN.

Penerimaan negara dari sektor pajak memenuhi kurang lebih 70% pos penerimaan dalam APBN beberapa tahun belakangan. Pada tahun 2001, pendapatan negara dan hibah hanya berkisar Rp. 301.1 triliun, dimana penerimaan pajak adalah Rp. 185.5 triliun atau sebesar 61.6% dari penerimaan APBN. Sedangkan pada tahun 2011 tercatat pendapatan negara dan hibah sebesar Rp. 1,210.6 triliun dengan total penerimaan pajak sebesar Rp. 873.9 triliun atau mencapai 72.2% dari penerimaan APBN. Kontribusi penerimaan pajak yang mengalami kenaikan dalam kurun waktu satu dekade, menunjukkan bahwa pajak berperan penting dalam penerimaan APBN. Dewasa ini, sektor pajak telah menjadi primadona yang menggerakkan roda perekonomian dan pembangunan negara (Firmanzah, 2012).

Peranan pajak yang dominan menjadikan sektor pajak sebagai tumpuan dalam membiayai pembangunan negara. Sehingga diharapkan penerimaan dari sektor pajak akan terus meningkat agar pembangunan negara dapat berjalan dengan lancar. Salah satu langkah yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari pajak adalah dengan dilakukannya reformasi peraturan perundang-undangan mengenai perubahan sistem pemungutan pajak menjadi *self assessment*.

Sistem *self assessment* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang perpajakan. Tujuannya adalah untuk menciptakan kemandirian bangsa, dengan membawa misi adanya perubahan sikap dimana masyarakat dapat secara sukarela aktif dan ikut serta dalam aktivitas perpajakan demi terwujudnya pembangunan nasional. Sehingga upaya untuk meningkatkan penerimaan negara dapat terlaksana, dimana wajib pajak dalam mengerti hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak, salah satunya adalah untuk membayar pajak (Arum, 2012).

Namun beberapa tahun belakangan masyarakat justru dikejutkan dengan isu-isu kasus korupsi di sektor perpajakan yakni penggelapan uang pajak oleh aparat pajak yang tidak bertanggungjawab. Keresahan masyarakat semakin meningkat ketika kasus demi kasus korupsi di dunia perpajakan mulai terungkap. Salah satu contoh kasus penggelapan pajak diakhir tahun 2013 lalu, yakni terungkapnya kasus Eko Darmayanto dan Mohamad Dian Irwan. Keduanya menjabat sebagai penyidik di Direktorat Jendral Pajak wilayah Jakarta Timur, dimana dalam operasi

mereka tertangkap tangan menerima uang 300.000 dollar singapura atau sekitar 2,3 miliar dari PT. The Master Steel. Ganjaran yang mereka dapatkan adalah vonis hukuman pidana masing-masing 9 tahun penjara (Aritonang, 2013; Alfiyah, 2013).

Fenomena kasus penggelapan pajak membuat masyarakat khawatir uang yang mereka bayarkan untuk pajak justru akan disalahgunakan oleh aparat yang tidak bertanggungjawab. Pada akhirnya masyarakat menjadi resah dan enggan untuk membayar pajak, sehingga menyebabkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak menjadi rendah. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) akan tercermin dari sikap patuh wajib pajak dalam mendaftarkan diri, menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), perhitungan dan pembayaran pajak terutang. Dengan membayar pajak tepat pada waktunya, menunjukkan bahwa wajib pajak tersebut patuh terhadap ketentuan perpajakan. Kepatuhan membayar pajak sangat erat kaitannya dengan penerimaan pajak dimana wajib pajak yang berusaha menghindari pajak atau sengaja tidak membayar pajak, akan mengurangi penerimaan pajak aktual yang seharusnya diterima oleh negara. Hal ini tentunya akan berdampak pada merosotnya penerimaan pajak negara (Nasucha, 2004; dalam Asih, 2009).

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bukanlah hal yang mudah dan sampai saat ini masih membelenggu dunia perpajakan. Masih banyak ditemukan wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajaknya, salah satunya terjadi di kalangan wajib pajak orang pribadi. Fakta yang mengejutkan adalah dari jumlah populasi orang di Indonesia sebesar 240 juta jiwa, hanya 8,7 juta orang pribadi yang menyampaikan SPT di tahun 2011. Ini artinya rasio penyampaian SPT

terhadap wajib pajak orang pribadi di Indonesia adalah hanya 3.5%. Kondisi ini sangat mencengangkan, jika dibandingkan dengan Jepang. Dari 120 juta penduduk, yang terhitung melaporkan SPT lebih dari 40 juta orang, atau lebih dari 30%. Hal ini tentu menjadi pekerjaan rumah yang harus dipikul pemerintah bersama dirjen pajak, untuk mengayomi masyarakat dengan memberikan sosialisasi dan pemahaman yang baik tentang pajak, dan terus melakukan pembenahan internal dan inovasi dalam sistem pelayanan pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang masih sangat rendah di Indonesia (Hadi, 2012).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh adanya reformasi sistem pelayanan pajak yang dilakukan pemerintah. Reformasi pelayanan pajak yang dimaksud adalah suatu bentuk perubahan mendasar dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah di bidang perpajakan. Reformasi ini mencakup beberapa faktor diantaranya pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, serta persepsi atas efektivitas sistem perpajakan.

Faktor pertama adalah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti mengenai perpajakan, dan dapat merealisasikan pengetahuan tersebut dalam hal pembayaran pajak. Peraturan perpajakan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wajib pajak mengetahui dan memahami mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP). Wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan, akan mengerti bahwa sanksi akan diterimanya apabila mengabaikan kewajibannya dalam membayar pajak. Sehingga semakin

wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Nugroho, 2012).

Faktor kedua adalah kualitas pelayanan fiskus. Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang kooperatif dalam memberikan informasi tentang perpajakan, beserta tata cara perhitungannya secara akurat, dengan pengecualian bahwa fiskus tidak melakukan penggelapan pajak atau tindakan yang bertentangan dengan ketentuan perpajakan. Pelayanan yang diberikan fiskus tercakup di dalam standar kompetensi sumber daya manusia telah diatur oleh dirjen pajak dalam Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak No. SE-84/PJ/2011 mengenai Pelayanan Prima. Pelayanan prima yang dimaksudkan adalah untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada wajib pajak, termasuk didalamnya tata cara bersikap, bertingkah laku, dan pola tutur kata dalam berkomunikasi. Dengan cara meningkatkan kualitas layanan fiskus, masyarakat diharapkan memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap pelayanan perpajakan, sehingga kepatuhan membayar pajak dapat tercapai (Nugroho, 2012).

Faktor ketiga adalah persepsi atas efektivitas sistem perpajakan. Persepsi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan menyangkut bagaimana wajib pajak mempersepsikan sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia. Saat ini dirjen pajak telah

membuat inovasi-inovasi variatif dalam sistem perpajakan guna mendukung dan memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Diantaranya dengan menggunakan akses internet yang telah meluas, wajib pajak mendapat kemudahan dalam menginput e-SPT, *e-Filling*, e-NPWP, dan *e-banking*. Apabila wajib pajak telah memaksimalkan sistem perpajakan yang baru yaitu secara *online*, maka wajib pajak akan lebih dimudahkan dalam aktivitas pajaknya. Efektivitas sistem perpajakan akan membentuk persepsi wajib pajak yang baik atas sistem perpajakan karena wajib pajak merasa dimudahkan dan tidak dipersulit dalam proses pajaknya, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan akan meningkat dan mendorong terciptanya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. (Setyawati, 2013; Nugroho, 2012)

Dari uraian di atas, maka responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha/pengusaha. Dipilihnya wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha, dilatarbelakangi semakin meningkatnya jumlah pengusaha di Indonesia, baik yang berskala kecil maupun besar. Dalam hal ini, pengusaha memiliki kemungkinan untuk menghindari kewajiban perpajakannya dan melakukan kesalahan dalam menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan, sehingga resiko pelanggaran pajak yang terjadi cukup tinggi. Obyek dalam penelitian ini adalah Pasar Kapasan. Pasar Kapasan merupakan pusat grosir untuk garment dan konveksi terbesar, terlengkap, dan tertua sejak 1970 di kawasan Indonesia Timur. Pasar ini berada di daerah Pecinan Surabaya yang merupakan pusat perekonomian Surabaya, sama seperti Pasar Kembang Jepun dan Pasar Pabean. Di Pasar ini terdapat

jumlah pengusaha kurang lebih 1000 orang, dengan persentase hanya 40% jumlah wajib pajak yang mendaftar untuk memiliki NPWP. Atas dasar inilah, peneliti menetapkan Pasar Kapasan sebagai obyek penelitian. Peneliti ingin meneliti apakah pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di Pasar Kapasan Surabaya.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditarik suatu rumusan masalah yaitu "Apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di Pasar Kapasan Surabaya?"

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menguji apakah persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

## 1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya, yang memberikan bukti empiris bagi pengembangan teori terkait reformasi pelayanan pajak yang mencakup pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, serta persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dengan kaitannya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

## 2. Manfaat Praktis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan wajib pajak tentang reformasi pelayanan pajak yang mencakup pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, serta persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dengan kaitannya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

### **1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab. Penjelasan pada menurut masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan penelitian terdahulu, landasan teori, pengembangan hipotesis, dan model analisis.

### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, pengukuran variabel, jenis data, sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, serta teknik analisis data.

### **BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini diuraikan gambaran dari karakteristik umum objek penelitian, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan hasil pengolahan data yang dilakukan.

### **BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir dari penulisan yang menguraikan mengenai kesimpulan dari pembahasan penelitian, keterbatasan dalam penelitian, dan saran yang dikemukakan.