



BAB 1

PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KKG, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan tanpa mendapat balas jasa secara langsung. Sebagai sumber penerimaan dalam negeri yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan, pajak merupakan instrument terpenting dalam menjalankan seluruh program-program yang diagendakan oleh pemerintah. Sehingga semakin besar pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara, maka secara garis lurus perlu adanya peningkatan pendapatan negara yang salah satunya berasal dari sektor fiskal.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”, menyebutkan bahwa orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hal dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Salah satu bentuk reaksi masyarakat yang dapat dilihat dari diberlakukannya Undang-Undang tersebut ialah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Hal ini menjadi sesuatu yang sangat penting, karena akan berdampak secara langsung pada besaran penerimaan negara yang bersumber dari pajak.

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak adalah dengan melakukan reformasi sistem perpajakan yang dilakukan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



sejak tahun 1983 yang awalnya *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Dalam *official assessment system* tanggungjawab pemungutan ditetapkan sepenuhnya pada penguasa, dalam hal ini pemerintah, sedangkan dalam *self assessment system* tiap Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak yang harus dibayar sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penerapan *self assessment system* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk.

Selain upaya yang telah disebutkan diatas, perlu adanya upaya lain yang dilakukan secara berkesinambungan guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat selaku wajib pajak untuk mengetahui kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sehingga perlu adanya kajian secara rutin untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Staf Ahli Menkeu Bidang Peraturan dan Penegakan Hukum Perpajakan, Ken Lwijiugasteadi menekankan bahwa pajak dan kematian merupakan sesuatu yang penting bagi masyarakat. "Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa, diatur dengan Undang-Undang," demikian ungkap Ken. Jadi pemungutan pajak memang dipaksakan oleh pemerintah, dan dengan menggunakan system *self assessment*, masyarakat diberikan kepercayaan untuk menghitung, melaporkan dan menyetorkan sendiri pajaknya.

Ken juga menjelaskan bahwa pajak dipungut dengan menyesuaikan kemampuan bayar masyarakat, sehingga tidak akan pernah memberatkan Wajib

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pajak. “Tanpa disadari, setiap hari, masyarakat membayar pajak,” jelas Ken.

Yang diinginkan pemerintah adalah masyarakat secara sukarela meningkatkan kepatuhan perpajakannya sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara bagi pembangunan, karena pajak milik bersama.

Menurut Gadina dan Haryanto (2012) dalam Supriyati dan Hidayati (2008) faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan petugas pajak masih rendah.

Sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan tentang pajak dari petugas pajak. Ada juga yang diperoleh dari radio, televisi, majalah, surat kabar, internet, buku perpajakan, konsultan pajak, seminar pajak dan ada pula yang diperoleh dari pelatihan pajak. Namun dalam hal pelaksanaan, kegiatan tersebut tidak sering dilakukan. Bahkan, dalam dunia pendidikan pengetahuan tentang pajak belum menyeluruh secara komprehensif. Oleh karena itu, pada tataran pendidikan mulai pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi masih belum tersosialisasi pajak secara menyeluruh, kecuali bagi mereka yang menempuh jurusan perpajakan. Kurangnya sosialisasi ini menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak (Supriyatin dan Hidayati, 2008).

Menurut penelitian Supriyatin dan Hidayati (2008) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan persepsi wajib pajak terhadap petugas pajak dan kriteria terhadap wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu penyebab pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib adalah mulai bertambahnya tingkat pengetahuan wajib pajak yang diperoleh langsung dari petugas pajak ataupun sosialisasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Namun, persepsi wajib pajak menunjukkan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban wajib pajak bukan hanya disebabkan oleh persepsi wajib pajak, tetapi juga faktor lain diantaranya frekuensi sosialisasi Direktorat Jenderal Pajak, bertambahnya pengetahuan wajib pajak, kesederhanaan peraturan perpajakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan penelitian Prabawa (2012) menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Sedangkan secara parsial (individu) kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak juga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan dan sikap wajib pajak baik maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak. Hal tersebut didukung dari Supriyati dan Hidayati (2007).

Sistem yang mewajibkan Wajib Pajak untuk datang dan bertemu langsung dengan petugas pajak merupakan sistem yang tidak relevan dengan perkembangan saat ini. Dimana dilihat dari sisi wajib pajak, cara tersebut dianggap sebagai sebuah pemborosan waktu, biaya, dan tenaga. Sedangkan bagi Direktorat Jenderal Pajak, cara tersebut akan membutuhkan sumber daya manusia yang tidak sedikit, memerlukan ruang yang luas dan memperlambat pelayanan karena sebagian besar prosesnya dilakukan secara manual. Terlebih cara tersebut juga berpotensi menyebabkan kesalahan dalam perekaman. Sehingga dibutuhkan sistem administrasi dan pelayanan yang lebih cepat dan akurat di seluruh Kantor Pelayanan Pajak.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan dari Wajib Pajak adalah dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Pembaharuan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan. Salah satu usaha yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak ialah dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan secara online dengan memanfaatkan teknologi informasi guna memudahkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Dalam penelitian ini peneliti ingin menguji kembali variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dan variabel pengetahuan pajak. Berdasarkan kondisi tersebut peneliti ingin mencoba meneliti dengan judul penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



“PENGARUH PENGETAHUAN UMUM TENTANG KEWAJIBAN

PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK

TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu :

1. Apakah kepatuhan penyampaian SPT WP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah jumlah Wajib Pajak terdaftar berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah jumlah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah jumlah sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
5. Apakah ada pengaruh pengetahuan umum tentang kewajiban perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak ?
6. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah diatas penulis berusaha membatasi ruang lingkup diatas menjadi :

1. Apakah ada pengaruh pengetahuan umum tentang kewajiban perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ?



Hak cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Batasan Penelitian

Untuk memudahkan penelitian dan agar penelitian tetap terfokus, maka peneliti membatasi penelitian:

1. Responden Wajib Pajak orang pribadi usahawan.
2. Bidang disiplin ilmu adalah akuntansi khususnya perpajakan
3. Wajib Pajak orang pribadi usahawan yang memiliki omzet dibawah 4,8 Milyar.
4. Petugas pajak yang dimaksud adalah bagian umum, seksi-seksi di bagian pajak (PPh OP, PPh badan, PPN, dll).
5. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah :
 - Bukti langsung (*tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan komunikasi.
 - Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan para petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.
 - Daya Tanggap (*responsiveness*) merupakan karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
 - Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari risiko, bahaya atau keragu-raguan.
 - Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi,



hubungan verbal, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

6. Periode penelitian 2015 - 2016.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penulis merumuskan permasalahan yang hendak dibahas sebagai berikut : “Pengaruh Pengetahuan Umum Tentang Kewajiban Perpajakan Dan Kualitaas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan”.

5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengetahuan umum tentang kewajiban perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Bagi peneliti
Untuk menambah pengetahuan dan mengembangkan ilmu yang diperoleh khususnya di bidang perpajakan, serta penelitian ini juga dapat dijadikan bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi umpan balik untuk meningkatkan



pelayanan.



Bagi akademik

Penelitian ini dapat menjadi pengetahuan dan wawasan untuk para pembaca.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.