



## BAB I

### PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan memaparkan mengenai latar belakang munculnya masalah dalam penelitian. Selain itu, peneliti juga akan memaparkan identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Latar belakang menjelaskan tentang informasi yang telah disusun secara sistematis yang menjadi dasar dalam melakukan penelitian. Selanjutnya penulis akan menentukan masalah yaitu berupa pertanyaan awal yang akan dibahas dalam penelitian pada identifikasi masalah. Lalu penulis akan menentukan batasan masalah, yaitu dengan melakukan pemilihan terhadap beberapa masalah yang telah diuraikan dalam identifikasi masalah.

Setelah batasan masalah, penulis akan membatasi objek, periode, dan sumber data penelitian untuk menentukan batasan penelitian. Selanjutnya penulis akan membuat rumusan masalah dan menentukan arah pelaksanaan penelitian dengan tujuan penelitian. Terakhir penulis akan membahas tentang manfaat penelitian bagi pihak-pihak tertentu.

#### A. Latar Belakang Masalah

Kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelewengan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

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.



Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendeklarasikan diri, kepatuhan menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus menerus kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga penerimaan pajak negara meningkat (Sari & Afriyanti, 2012).

Peran serta masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan. Sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak. (Ikhsan Budi R, 2007).

Tetapi untuk saat ini masyarakat masih banyak yang tidak patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya yang merupakan kewajiban para wajib pajak pribadi. Banyak masyarakat tidak memenuhi kewajibannya karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak. Banyak keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas atau pengenaan pajaknya kurang adil dan kurang mencerminkan dalam Undang-Undang (Anshari Ritonga, 2010). Oleh karena itu, ketidakpuasan masyarakat yang menyebabkan tingkat rasio kepatuhan wajib pajak menjadi rendah. Dan tidak sesuai antara pencapaian target yang ingin dicapai oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan realisasi pajaknya.

Hingga tahun 2016 (sumber: DJP, Kementrian Keuangan), wajib pajak yang terdaftar dalam sistem administrasi direktorat jenderal pajak (DJP) mencapai 32.769.255 WP, yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.500.008 WPOP Non Karyawan, dan 22.486.994 WPOP Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan jika melihat data Badan



Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013 jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 31,2% dari total jumlah Orang Pribadi yang bekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai WP. Direktorat Jendral Pajak (DJP) mencatat jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahun pajak penghasilan (PPh) hingga 30 April 2016 sebanyak 11,67 juta. Angka itu meningkat 13% dibandingkan dengan realisasi SPT periode yang sama tahun lalu 10,32 juta wajib pajak. Namun jika dibandingkan dengan target 14,6 juta SPT yang ditetapkan DJP, realisasi pelaporan SPT pada tahun ini hanya 83,3% atau kurang 2,93 juta SPT.

Pada tahun 1983 pemerintah memberlakukan *self assessment system*, yaitu wajib pajak lebih diberikan kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang berdasarkan peraturan perundangan perpajakan. Aini (2013) berpendapat bahwa di dalam penerapan *self assessment system*, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya merupakan hal yang sangat penting, karena wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri jumlah pajak terutangnya kemudian secara akurat dan tepat waktu melaporkan dan membayar pajak terutangnya tersebut. Jika kepatuhan wajib pajak tinggi, maka penerimaan pajak Negara juga akan meningkat. Banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam upaya pemenuhan kewajiban.

Banyak faktor yang harus diperhatikan dalam hal kepatuhan wajib pajak, diantaranya, pengetahuan tentang perpajakan, sanksi perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus, dimensi keadilan pajak, sikap rasional, dan tanggung jawab moral.

1. Ditaring 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.



Upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah salah satunya dengan memberikan pengetahuan tentang perpajakan kepada wajib pajak agar mereka mengerti dan mengetahui tentang peraturan perpajakan yang berlaku. Tingkat pengetahuan pajak merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak dalam memenuhi perpajakannya. Pengetahuan yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak. Menurut Spicer dan Lundset (1976) dalam Razman (2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku juga rendah. Tingkat pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut.

Oleh karena itu, wajib pajak akan memenuhi peraturan perpajakan apabila ada sanksi perpajakan bagi yang melanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Pelaksanaan dan pemberian sanksi yang dimaksud adalah dalam bentuk pemberian sanksi administrasi/denda maupun sanksi pidana.

Dalam konteks hukum, sanksi diberikan oleh fiskus pajak berarti hukuman yang dijatuhkan oleh pengadilan kepada pihak yang terbukti bersalah dalam penadilan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Marchasmo, 2016:62). Pelaksanaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan.



Parameter lain yang menarik untuk diteliti adalah mengenai persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan. Menurut Nugroho dan Zulaikha (2012), persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan dapat mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, Direktorat Jendral Pajak membuat suatu sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu dengan adanya e-filling, e-SPT, e-register, drop box dan e-banking. Jika wajib pajak merasa sistem perpajakan terpercaya, handal dan akurat maka akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Namun jika wajib pajak merasa sistem perpajakan tidak memuaskan, hal tersebut dapat mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan adanya sistem efilling, e-SPT, e-register, drop box dan e-banking, persepsi wajib pajak atas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses pajak tepat waktu dan dapat dilakukan di mana saja sehingga kesadaran wajib pajak meningkat untuk membayar PPh, baik orang pribadi maupun badan.

Dengan semakin berkembangnya teknologi sebenarnya telah memudahkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajaknya. Namun masih ada wajib pajak yang mengalami kebingungan dan kesulitan dalam mengakses sistem DJP yang menggunakan internet, dikarenakan wajib pajak belum paham dalam penggunaan internet. Kesan yang dirasakan wajib pajak atas sistem perpajakan yang berbasis online bermacam-macam. Ada wajib pajak yang memiliki kesan lebih efektif dan memudahkan dalam penggunaan, namun ada juga wajib pajak yang kesulitan dengan sistem online karena belum paham dalam penggunaan internet. Hal tersebut yang dinamakan dengan persepsi.

Hak Cipta Militer IBI IKKG (Asosiasi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian Supadmi (2009) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut.

Selain keramah tamahan, banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan oleh fiskus pajak, salah satunya dari cara bersikap, pegawai yang berhubungan langsung dengan dengan Wajib Pajak harus menjaga sikap sopan santun, bersikap hormat dalam melayani Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak sendiri merasa nyaman. Selain itu, dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, seharusnya petugas memberikan penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik, untuk lebih menyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan.

Salah satu variabel nonekonomi kunci dari perilaku kepatuhan pajak adalah dimensi keadilan pajak. Pembayar pajak cenderung untuk menghindari membayar pajak jika mereka menganggap sistem pajak tidak adil. Hal tersebut menunjukkan dimensi keadilan pajak sebagai variabel yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pembayar pajak (Richardson, 2006).

Penelitian mengenai dampak dimensi keadilan terhadap tingkat kepatuhan pajak pada umumnya banyak dilakukan di negara-negara barat, seperti Amerika Serikat dan Australia namun hanya sedikit yang dilakukan di negara negara Asia, seperti Hong Kong dan Malaysia. Penelitian-penelitian tersebut umumnya meneliti persepsi individu atas



keadilan sistem perpajakan yang mempengaruhi perilaku keadilan pajak dalam konteks budaya Hofstede. Konteks budaya Hofstede, seperti individualisme dan jarak kekuasaan, akan membentuk pola kecenderungan masyarakat untuk berpikir dan bertindak.

Sikap rasional perpajakan merupakan salah satu faktor dari kepatuhan wajib pajak. Pengertian sikap rasional dalam perpajakan adalah pertimbangan wajib pajak untuk menguruginya dalam memenuhi kewajiban pajaknya, ditunjukkan dengan pertimbangan wajib pajak terhadap keuangan apabila tidak memenuhi kewajiban pajaknya dan risiko yang akan timbul apabila membayar dan tidak membayar pajak. Apabila wajib pajak bersikap patuh karena pertimbangan jika membayar pajak akan menguntungkan bagi negara maka penerimaan negara akan bertambah. Sebaliknya jika wajib pajak menganggap membayar pajak akan merugikan dirinya maka mereka akan tidak membayar pajak yang kemudian akan menurunkan pendapatan negara (Hadi, 2004).

Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tanggung jawab moral. Aspek moral dalam bidang perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tanggung jawab moral merupakan perilaku yang dimiliki individu namun kemungkinan tidak dimiliki individu lainnya (Handayani, 2009). Perilaku wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat ekonomi tetapi sangat didasari pada moral wajib pajak, etika dan norma-norma sosialnya. Apabila wajib pajak memiliki tanggung jawab moral yang besar maka tingkat pemenuhan kewajiban pajaknya tinggi.

Menurut penelitian Akromi Khairina Asbar (2014) dengan judul “Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru”, variabel tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman



perpajakan, keadilan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi menurut penelitian Cindy Jotopurnomo (2013) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya”, variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan menurut penelitian Sylvia Fitriana (2012) dengan judul “Pengaruh Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas”, variabel pemahaman tentang peraturan perpajakan dan persepsi efektifitas sistem perpajakan memiliki pengaruh signifikan, sementara variabel sistem perpajakan dan tingkat kepercayaan sistem pemerintahan dan hukum tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **PENGARUH PENGETAHUAN TENTANG PERPAJAKAN, PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS EFEKTIFITAS SISTEM PERPAJAKAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN KECIL DI WILAYAH KELAPA GADING, JAKARTA UTARA”.**

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti dapat mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan tentang perpajakan mempengaruhi 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© HAK CIPTA MILIK IBI KKG (SISTEM BISNIS DAN INFORMATIKA Kwik Kian Gie School of Business)





2. Apakah persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah dimensi keadilan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah sikap rasional mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?
7. Apakah tanggung jawab moral mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?

### C. Batasan Masalah

Untuk lebih memusatkan penelitian pada pokok permasalahan, dan untuk mencegah terlalu luasnya pembahasan yang mengakibatkan terjadinya kesalahan interpretasi terhadap simpulan yang dihasilkan, maka dalam hal ini dilakukan pembatasan bahwa faktor-faktor yang digunakan sebagai variabel penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan tentang perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan kecil?
2. Apakah persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan kecil?
3. Apakah persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan kecil?

### D. Batasan Penelitian

Karena adanya keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki penulis, maka penulis membatasi penelitian ini dengan batasan sebagai berikut:



1. Objek penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah para Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Kecil per tahun 2016.
2. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2017
3. Sumber data penelitian diperoleh dari kuesioner yang akan diisi oleh wajib pajak orang pribadi.
4. Variabel penelitian adalah pengetahuan tentang perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, dan sanksi perpajakan.

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah: Apakah pengetahuan tentang perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan, dan persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak usahawan kecil.

### F. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan tentang perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan kecil.
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan kecil.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak usahawan kecil.

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.



## G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada para pihak

sebagai berikut :

1. Bagi aparat pajak, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan pemberian sanksi perpajakan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, hasil dalam penelitian ini dapat dijadikan contoh bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Bagi wajib pajak, hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai cerminan bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (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.