



BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah yang berisi pengantar mengenai pokok permasalahan. Dimana selanjutnya akan dibuat identifikasi masalah berupa pertanyaan-pertanyaan yang dapat diidentifikasi dari latar belakang masalah yang ada. Selanjutnya adalah batasan masalah, yaitu kriteria-kriteria untuk mempersempit masalah-masalah yang diidentifikasi sebelumnya.

Sub bab berikutnya yang akan dibahas adalah batasan penelitian yang membahas mengenai keterbatasan yang dialami penulis selama melakukan penelitian, lalu masalah penelitian akan dirumuskan ke dalam rumusan masalah yang merangkum pokok permasalahan secara keseluruhan. Sub bab selanjutnya adalah mengenai tujuan penelitian yang ditunjukkan untuk menjawab batasan masalah yang ditentukan sebelumnya dan diakhiri dengan manfaat penelitian yang akan didapat dari penelitian ini yang ditunjukkan kepada pihak-pihak yang terkait.

A. Latar Belakang Masalah

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Peranan penerimaan dalam negeri sangatlah penting dan pembangunan tidak akan berjalan tanpa dukungan dana terutama yang berasal dari

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.



penerimaan dalam negeri. Oleh karena itu, 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 melaksanakan hak kewajibannya di bidang perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak), Hestu Yoga Saksama mengungkapkan, saat ini tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih rendah. Menurut Hestu, tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia bisa dilihat dari tingkat *tax ratio* di Indonesia yang masih 10,3 persen. Menurutnya, jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia untuk membayar pajak masih tertinggal. Masih rendahnya kepatuhan pajak masyarakat Indonesia berdampak pada kekuatan finansial dan juga perekonomian nasional (Sumber: <http://www.Kompas.com>).

Penggunaan pendapatan pajak digunakan untuk belanja pegawai negeri sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan juga untuk pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh masyarakat. Peran dan fungsi pajak juga menjadi penting dan strategis dalam menunjang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dalam pembiayaan pengeluaran pemerintah maupun dalam pengelolaan dan pengendalian kebijakan ekonomi makro. Penerimaan dalam negeri yang paling besar berasal dari pajak yang dibayar oleh masyarakat. Berikut perbandingan antara penerimaan negara dari pajak dan penerimaan negara bukan pajak:

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.



Tabel 1.1
Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
Tahun 2015 dan 2016

| Tahun | Pendapatan Dalam Negeri | | | Belanja Negara |
|-------|-------------------------|-------------------------------|------------------|----------------|
| | Penerimaan Perpajakan | Penerimaan Negara Bukan Pajak | Penerimaan Hibah | |
| 2015 | 1.380,0 M | 410,3 M | 3,3 M | 2.039,5 M |
| 2016 | 1.546,7 M | 273,8 M | 2,0 M | 2.095,7 M |

Sumber: www.kemenkeu.go.id

Peningkatan penerimaan pajak di Indonesia dapat diupayakan dengan menggalakkan berbagai usaha yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kepatuhan perpajakan dan untuk menjangkau objek pajak dan subjek pajak secara lebih optimal. Kebijakan perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan dapat berupa peningkatan penegakan hukum dan sanksi dalam penyelenggaraan sistem perpajakan, pemberian pelayanan perpajakan, meningkatkan pengetahuan wajib pajak dan membangun kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Kebijakan-kebijakan yang disebutkan di atas harus dilaksanakan secara komprehensif dan terus menerus sehingga efek peningkatan kepatuhan perpajakan dan kenaikan penerimaan pajak dapat bermanfaat dalam jangka panjang.

Salah satu upaya pemerintah meningkatkan penerimaan pajak yaitu dengan memungut pajak dari orang pribadi usahawan. Orang pribadi pada dasarnya dibedakan menjadi dua jenis, yaitu orang pribadi usahawan dan orang pribadi non-usahawan. Rendahnya rasio kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangat berbanding terbalik dengan tingkat pertumbuhan usaha di



Indonesia yang memiliki kemajuan positif dalam pembangunan perekonomian.

Salah satu permasalahan utama perpajakan di Indonesia adalah rendahnya tingkat kepatuhan pajak, terutama wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha. Direktur Jenderal (Ditjen) Pajak Fuad Rahmany mengatakan, kebanyakan masyarakat adalah pelaku usaha kecil. Pada tahun 2012, ia menyebut total penerimaan pajak dari masyarakat non-karyawan sangat rendah ketimbang masyarakat berprofesi karyawan. Total penerimaan pajak dari karyawan mencapai Rp 79,5 triliun. Dibulatkan menjadi Rp 80 triliun. Sementara itu, penerimaan pajak orang pribadi non-karyawan hanya Rp 3,7 triliun. Fuad menyebutkan, penerimaan pajak dari masyarakat berprofesi karyawan lebih mudah karena Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memungut pajak melalui perusahaan untuk disetorkan ke negara. Namun bagi masyarakat non-karyawan tidak ada kemudahan seperti itu yang harus datang ke kantor pajak dan membayarkannya secara langsung (Sumber: <http://www.Kompas.com>).

Ketentuan umum dan tata cara perpajakan telah diatur dalam undang-undang, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Sanksi-sanksi dalam perpajakan terdiri atas sanksi administrasi meliputi sanksi berupa denda, sanksi berupa kenaikan, serta sanksi pidana perpajakan yang meliputi sanksi yang bersifat pelanggaran dan yang bersifat kejahatan. Penegakan hukum di bidang perpajakan adalah tindakan yang dilakukan oleh pejabat terkait untuk menjamin supaya wajib pajak dan calon wajib pajak memenuhi ketentuan undang-undang perpajakan, seperti menyampaikan SPT, pembukuan, dan informasi lain yang relevan, serta membayar pajak pada waktunya.

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.



menyampaikan SPT, bunga yang dikenakan atas keterlambatan pembayaran, dan dakwaan pidana dalam hal terjadi penyelundupan pajak (Adrian Sutedi, 2013:223).

Penelitian terkait yang dilakukan oleh Andrea Meylita dan Teguh Erawati (2017) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Arifah, Rita Andini dan Kharis Raharjo (2017) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Kusuma Wardani dan Rumiayatun (2017) menunjukkan bahwa sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan perpajakan (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan. Pelayanan berkualitas yang diberikan kepada wajib pajak seperti prosedur administrasi pajak dibuat sederhana agar mudah dipahami oleh semua wajib pajak, petugas pajak atau fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam kemampuan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan perpajakan, juga KPP yang memberikan kemudahan dalam pembayaran seperti melalui *e-banking* yang bisa dilakukan dimana saja dan pelayanan-pelayanan lainnya yang diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Nila Yuliwanti (2011) menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mahfud, Muhammaf Arfan dan Syukrir Abdullah (2017) menunjukkan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh 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.



Meningkatnya pengetahuan perpajakan melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotong royongan nasional melalui sistem memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak mengetahui fungsi pembayaran pajak dan dapat terwujudnya keadilan yakni pemerintah menggunakan pajak yang diterima untuk membangun negara. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan juga akan menjauhkan wajib pajak dari sanksi administrasi dan sanksi pidana apabila melakukan kelalaian dari kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Andrea Meylita dan Teguh Erawati (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Arifah, Rita Andini dan Kharis Raharjo (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak saat ini sangat sulit untuk diwujudkan karena adanya perbedaan pemahaman mengenai sifat pajak yakni bersifat memaksa yang memberikan pemahaman dan pengertian bahwa masyarakat dituntut untuk melaksanakan kewajiban kenegaraan dengan membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai aktualisasi solidaritas nasional untuk membangun perekonomian sosial. Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan, karena pada umumnya masyarakat masih kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena merasa pajak bersifat memberatkan, mengurangi pendapatannya. Dengan ini, diharapkan masyarakat

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.



memiliki kesadaran yang memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin dan juga diikuti sikap kritis.

Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya disebabkan karena masyarakat di negara maju telah merasakan manfaat pajak yang mereka bayar baik di bidang kesehatan, pendidikan dan sarana prasarana yang cukup (Herry Susanto, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Andrea Meylita dan Teguh Erawati (2017) menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Arifah, Rita Andini dan Kharis Raharjo (2017) menunjukkan bahwa kesadaran pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak. Kesadaran masyarakat membayar pajak secara jujur dan bertanggung jawab perlu terus ditingkatkan melalui motivasi, penyuluhan dan pendidikan sejak dini, disamping diberikan kepastian hukum yang memadai bagi wajib pajak dan aparaturnya. Pada umumnya kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan harus diikuti dengan sistem perpajakan yang adil. Tetapi hal tersebut masih menjadi masalah baik bagi pemerintah maupun para wajib pajak. Jalan menuju keadilan dalam perpajakan dimulai dari penentuan objeknya serta ukuran yang cukup jelas mengenai apa yang disebut sebagai kemampuan membayar pajak.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti bertujuan melakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH SANKSI PAJAK, PELAYANAN, PENGETAHUAN PAJAK, DAN KESADARAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN PADA TOKO SPARE PART ATRIUM PLAZA ”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (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 IBI RKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI RKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



B. Identifikasi masalah

Dari latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang diangkat untuk dibahas lebih lanjut. Masalah-masalah tersebut antara lain:

1. Apakah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak orang pribadi usahawan?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi usahawan?
3. Apakah pelayanan berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi usahawan?
4. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi usahawan?
5. Apakah kesadaran berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi usahawan?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka untuk memperjelas permasalahan, penulis hanya membatasinya pada:

1. Apakah sanksi pajak berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi usahawan?
2. Apakah pelayanan berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi usahawan?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi usahawan?
4. Apakah kesadaran berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi usahawan?

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.



D. Batasan Penelitian

Karena keterbatasan penulis dalam mengumpulkan data maka penelitian ini hanya dibatasi pada:

1. Responden merupakan wajib pajak orang pribadi usahawan.
2. Penelitian dilakukan pada tahun 2017.
3. Penelitian dilakukan pada wajib pajak orang pribadi di toko *spare part* Atrium Plaza Senen karena lokasi penelitian mudah dijangkau oleh peneliti dan peneliti merasa tertarik untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak pemilik toko *spare part* di Atrium Plaza..

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang dibuat penulis yaitu:

“Apakah sanksi pajak, pelayanan, pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi usahawan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada toko *spare part* Atrium Plaza?”

F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dari penelitian yang dilakukan pada toko *spare part* Atrium Plaza Senen yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi usahawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi usahawan.



3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi usahawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi usahawan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

G. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, penulis berharap dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait, antara lain:

1. Bagi pemerintah, memberikan masukan dalam mengambil langkah-langkah perbaikan dan peningkatan kinerja dalam menetapkan kebijakan juga mengevaluasi kebijakan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi pengusaha, sebagai informasi yang bermanfaat agar pengusaha dapat memahami sanksi, pelayanan, pengetahuan dan kesadaran dalam membayar pajak.
3. Bagi penelitian selanjutnya, sebagai bahan referensi yang ingin melakukan penelitian dan pengamatan, khususnya pada kajian atau permasalahan yang serupa.

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.