

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak orang pribadi usahawan di DKI Jakarta ini merupakan hal yang menjadi sorotan pemerintah. Menurut Vanesa dan Hari dalam Nurlaela (2014) kepatuhan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal kontraprestasi) secara langsung. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia seperti dikutip oleh Rahayu dalam Tiraada (2013) istilah Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

Permasalahan perpajakan banyak menjadi perhatian sekarang ini, karena masih banyak masyarakat yang tidak patuh dalam pemenuhan kewajiban pajak yang sudah seharusnya merupakan kewajiban para wajib pajak pribadi, mereka menolak membayar pajak karena ketidakpuasan wajib pajak atas pelayanan dan mekanisme pajak terdapat banyak keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas atau pengenaan pajaknya kurang adil dan kurang mencerminkan ketentuan dalam Undang-undang (Ritonga, 2010). Membayar pajak merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak yang sudah memenuhi syarat-syarat tertentu. Wajib Pajak di Indonesia sekarang ini masih belum patuh dalam hal membayar pajak, Realisasi rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pada tahun 2016 sebesar 63,15% dari target yang telah ditetapkan sebesar 72,50%. Rasio kepatuhan tahun

2016 tumbuh dibandingkan dengan tahun 2015 sebesar 2,73% (realisasi rasio kepatuhan tahun 2015 sebesar 60,42% ( Direktorat Jenderal Pajak,2016). Pencapaian rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2013 s.d. 2016 dapat dijelaskan dalam tabel di bawah ini

**Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2013-2016**

NO	URAIAN/TAHUN	2013	2014	2015	2016
1	Wajib Pajak Terdaftar	24.347.763	27.379.256	30.044.103	32.769.215
2	Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	17.731.736	18.357.833	18.159.840	20.165.718
3	Target Rasio Kepatuhan (%)	65,00%	70,00%	70,00%	72,50%
4	Target Rasio Kepatuhan – SPT (3x2)	11.525.628	12.852.301	12.711.888	14.620.146
5	Realisasi SPT	9.966.833	10.852.301	10.972.336	12.735.463
6	Rasio Kepatuhan (5:2)	56,21%	59,12%	60,42%	63,15%
7	Capaian Rasio Kepatuhan (5:4)	86,48%	84,45%	86,32%	87,10%

*Sumber: Direktorat Jenderal Pajak*

Tabel di atas menggambarkan perkembangan rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan dari tahun 2013 sd 2016 Secara capaian, dapat terlihat bahwa terdapat kenaikan capaian setiap tahunnya. Kecuali pada tahun 2014, capaian rasio kepatuhan mengalami penurunan. Meskipun, terjadi kenaikan setiap tahunnya, capaian rasio kepatuhan masih berada di bawah target yang telah ditetapkan dengan berdasarkan target yang tercantum dalam Renstra Kemenkeu 2015-2019 dimana setiap tahunnya mendapat kenaikan target

sebesar 2,25% dari 70% di tahun 2015 hingga 80% di tahun 2019. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.

Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan Wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan tidak hanya menjadi pokok permasalahan di Indonesia (khususnya Jakarta) saja tetapi merupakan permasalahan yang menimpa bagi Negara maju maupun di Negara berkembang. Ketidakpatuhan wajib pajak akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang.

Berbagai penelitian telah dilakukan dan kesimpulannya adalah masalah kepatuhan dapat dilihat dari segi keuangan publik (*public finance*), penegakan hukum (*law enforcement*), struktur organisasi (*organizational structure*), tenaga kerja (*employees*), etika (*code of conduct*), atau gabungan dari semua segi tersebut (Andreoni *et al.* 1998). Dari segi keuangan publik, kalau pemerintah dapat menunjukkan kepada publik bahwa pengelolaan pajak

dilakukan dengan benar dan sesuai dengan keinginan wajib pajak, misalnya pajak digunakan untuk membangun sarana dan prasarana umum dan pembangunan fasilitas publik semua dibiayai dari pajak. Semakin banyak pajak yang dipungut, maka semakin banyak fasilitas dan infrastruktur yang dibangun, jika pajak digunakan secara jelas dan terasa manfaatnya, maka wajib pajak cenderung untuk mematuhi aturan perpajakan. Namun sebaliknya bila pemerintah tidak dapat menunjukkan penggunaan pajak secara transparan dan akuntabilitas, maka wajib pajak tidak mau membayar pajak dengan benar.

Dari segi penegakan hukum, pemerintah harus menerapkan hukum dengan adil kepada semua orang. Dari segi struktur organisasi, tenaga kerja, dan etika, ditekankan pada masalah internal di lingkungan kantor pajak. Apabila struktur organisasinya memungkinkan kantor pajak untuk melayani wajib pajak dengan profesional, maka wajib pajak akan cenderung mematuhi kewajiban pemenuhan pajak, maksudnya profesional di sini adalah para pegawai pajak bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi, sehingga kewajiban wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dapat terus meningkat.

Banyak faktor yang harus diperhatikan dalam hal kepatuhan wajib pajak, diantaranya, pengetahuan pajak wajib pajak orang pribadi, kepercayaan kepada pemerintah, persepsi sanksi pajak, penghasilan wajib pajak, sikap rasional (kesadaran dan kepedulian) wajib pajak, sistem perpajakan di Indonesia, dan kualitas pelayanan fiskus.

Salah satu hal yang paling mendasar dalam kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan wajib pajak sendiri akan pajak yang berlaku. Wahyu (2017) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pemahaman masyarakat mengenai pajak dan kesadaran wajib pajak itu sendiri juga diperlukan sosialisasi dari pemerintah. Khususnya pengetahuan tentang peraturan pemerintah nomor 46 tahun 2013 sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak

terhadap sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Peraturan pemerintah nomor 46 tahun 2013 sendiri berisi tentang pengaturan pajak atas penghasilan dari usaha dengan peredaran tertentu. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Selain sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kesadaran itu muncul berdasarkan motivasi wajib pajak. Jika pemahaman dan kesadaran pajak tinggi maka akan muncul motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak akan tinggi dan pendapatan dari pajak akan meningkat.

Keberadaan pajak, dalam kaitannya dengan hubungan antara masyarakat dan pemerintah, bahwa pada dasarnya negara lahir karena adanya kontrak atau perjanjian antara pihak yang memberikan kepercayaan dengan pihak yang menerimanya untuk mengelola sejumlah aset bersama dengan menggunakan sejumlah kewenangan yang digunakan untuk menjalankan kepercayaan tersebut. Tingkat kepercayaan wajib pajak menjadi hal yang memerlukan perhatian di Indonesia saat ini. Rendahnya kepatuhan masyarakat terhadap kewenangan pemerintah dibidang perpajakan dipicu oleh hilangnya rasa percaya dan persepsi yang buruk terhadap pemerintah. Tingginya angka korupsi, sejumlah elit politik yang tidak becus, dan kualitas pelayanan publik merupakan sejumlah fenomena yang dianggap paling bertanggungjawab dalam pembentukan persepsi publik yang negatif terhadap pemerintah.

Dalam konteks hukum, sanksi yang diberikan oleh fiskus pajak berarti hukuman yang dijatuhkan oleh pengadilan kepada pihak yang terbukti bersalah. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati. Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban

perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh karena adanya tekanan/sanksi yang dikenakan, karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakannya dalam usahanya menyelundupkan pajak.

Sebagaimana yang diatur dalam undang-undang perpajakan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak bahwa setiap penghasilan yang Wajib Pajak terima yang memenuhi penghasilan kena pajak, wajib membayar pajak penghasilan. Jika Wajib Pajak telah mendapatkan penghasilan dan mempunyai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) maka wajib pajak tersebut wajib melaporkan kewajibannya, setiap wajib pajak yang sudah memenuhi syarat menjadi wajib pajak melakukan kewajiban dirinya sebagai warga negara untuk membayar pajak. Sebenarnya permasalahan terbesar di perpajakan ada di wajib pajak pribadi dalam memenuhi kepatuhan membayar pajaknya masing-masing. Masih banyak penghasilan wajib pajak yang tidak dilaporkan, karena banyak potensi wajib pajak pribadi yang belum terjaring, terutama yang memiliki sumber pendapatan yang lebih dari satu (multi income) yang selama ini menyebabkan PPh orang pribadi menjadi sangat rendah.

Wajib Pajak profesional bebas sering kali mempunyai masalah dalam hal pelaporan pendapatannya, karena wajib pajak tersebut memiliki penghasilan dari berbagai sumber, yang seringkali didapati pelaporan pendapatan hanya dilaporkan dari beberapa penghasilannya saja, tidak semua sumber penghasilan dilaporkan. SPT Tahunan yang dilaporkan biasanya lebih rendah dari fakta yang sebenarnya, pelaporan SPT Tahunan PPh menunjukkan status pembayaran rekayasa nihil, Wajib Pajak tidak pernah lapor SPT Tahunan PPh bertahun-tahun tetapi ada data pemberi penghasilan, penjualan, kontrak kerja, dan lain-lain.

Di Indonesia sekarang ini kesadaran Wajib Pajak belum maksimal, karena banyaknya Wajib Pajak yang belum melaporkan SPT Tahunan. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak jumlah wajib pajak terdaftar saat ini mencapai 36.031.972 dengan 16.599.632 di antaranya wajib menyampaikan SPT. Dari jumlah tersebut, yang telah menyampaikan SPT tahun pajak 2016 hingga 14 April 2017 adalah 9.789.398 atau 58,97 persen. Hal ini menunjukkan masih kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Sistem perpajakan yang saat ini sedang dikembangkan, yaitu sistem SPT menjadi e-SPT. Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa Elektronik SPT atau e-SPT adalah aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan Wajib Pajak agar dapat memudahkan dalam menyampaikan e-SPT.

Sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia adalah *self assessment system*. Sistem *self assessment* memberikan ruang otoritas kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menetapkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang. Dalam sistem ini diskus hanya berperan mengawasi jalannya administrasi perpajakan. Misalnya, dengan meneliti apakah Surat Pemberitahuan (SPT) telah diisi dengan lengkap dan disertai dengan lampiran. Dalam sistem *self assessment*, fiskus juga dituntut untuk meneliti kebenaran penghitungan dan penulisan SPT.

Kualitas pelayanan fiskus juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Menurut

(Angelina & Mangoting, 2014), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurances* (jaminan) dan *empathy* (perhatian).

Kualitas pelayanan perpajakan yang baik dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan oleh fiskus pajak, salah satunya dari cara bersikap pegawai yang berhubungan langsung dengan dengan Wajib Pajak. 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. Kewajiban fiskus mencakup membina Wajib Pajak, menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar, merahasiakan data Wajib Pajak, dan melaksanakan putusan. Menurut Pohan dalam Johanes (2017:445) menyatakan ada dua strategi kepatuhan yang berhubungan dengan pelayanan yaitu melaksanakan komitmen secara konsisten untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik (*make it easy*) dan memberikan bantuan pelayanan dan pencerahan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar (*assist to comply*).

Menurut Suddin (2016) dalam “Analisis Pengaruh Tingkat Pengetahuan Pajak, Komitmen, dan Tingkat Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Tingkat Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Taman Sari 2015” hanya variabel *commitment* yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan variabel tingkat pengetahuan pajak dan tingkat kepercayaan kepada pemerintah tidak berpengaruh signifikan, tetapi menurut Febriana (2016) dalam “Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi, Tingkat Kepercayaan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak” variabel tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak berpengaruh positif, sedangkan variabel pengetahuan dan modernisasi tidak berpengaruh terhadap



kemauan membayar pajak, sedangkan menurut Pratomo (2015) dalam “Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Persepsi, Tingkat Kepercayaan Terhadap Kemauan Membayar Pajak : Studi Kasus Pada Wajib Pajak Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Timur” didapati hasil penelitian, kesadaran, pengetahuan, persepsi, dan tingkat kepercayaan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, bisa disimpulkan adanya pro dan kontra, hal ini menunjukkan adanya *research gap*. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian kembali mengenai pengetahuan pajak, kepercayaan kepada pemerintah, dan sanksi terhadap tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dengan objek penelitian yang lebih spesifik.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“PENGARUH PERSEPSI PENGETAHUAN PAJAK, TINGKAT KEPERCAYAAN KEPADA PEMERINTAH, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN DI JAKARTA UTARA”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti dapat merumuskan beberapa masalah yang dapat diteliti sebagai berikut:

1. Apakah persepsi pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah persepsi wajib pajak atas tingkat kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak orang pribadi?

3. Apakah persepsi sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah penghasilan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah sikap rasional ( kesadaran dan kepedulian ) wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak orang pribadi?
6. Apakah sistem perpajakan di Indonesia berpengaruh terhadap tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak orang pribadi?
7. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak orang pribadi?

### **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 persepsi pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak orang pribadi usahawan di Jakarta Utara?
2. Apakah persepsi wajib pajak atas tingkat kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak orang pribadi usahawan di Jakarta Utara?

3. Apakah persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak orang pribadi usahawan di Jakarta Utara?

#### **D. Batasan Penelitian**

Peneliti menyadari akan keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki. Untuk dapat mengarahkan penelitian ini tanpa mengurangi tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka peneliti memberi batasan-batasan penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Jakarta Utara
2. Berdasarkan aspek waktu, penelitian dilakukan pada bulan Oktober sampai Desember 2017
3. Sumber data penelitian diperoleh dengan kuisioner
4. Variabel penelitian adalah: pengetahuan pajak, kepercayaan kepada pemerintah, dan sanksi pajak

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah: Apakah persepsi pengetahuan perpajakan, tingkat kepercayaan kepada pemerintah, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

## **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi wajib pajak atas tingkat kepercayaan kepada pemerintah terhadap tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## **G. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan bisa memberi manfaat-manfaat kepada para pihak berikut:

### **1. Bagi Dunia Akademik**

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini merupakan bahan masukan yang dapat memperluas wawasan peneliti, terutama mengenai kepatuhan pemenuhan kewajiban pajak yang dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya: tingkat pengetahuan pajak, tingkat kepercayaan

kepada pemerintah dan sanksi yang diberikan oleh fiskus pajak. Di samping itu, peneliti juga memperoleh kesempatan untuk menerapkan dan mengembangkan teori yang diperoleh selama masa perkuliahan.

### **3. Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan terhadap ilmu ekonomi, khususnya bidang akuntansi perpajakan dan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **4. Bagi Pemerintah**

Sebagai bahan pertimbangan dan referensi pemerintah dalam membuat kebijakan sehingga lebih efisien dan efektif.