

# BAB I

## PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis mengelompokkan penulisan bab ini menjadi beberapa bagian, yakni latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian. Secara umum, bab ini merupakan titik tolak bagi penulis dalam melakukan penelitian, mulai dari menentukan akar permasalahan yang hendak dibahas, batasan masalah, batasan penelitian hingga penentuan responden yang hendak dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Dalam merumuskan bab ini, khususnya dalam hal penentuan batasan masalah, batasan penelitian dan populasi, penulis mengedepankan asas efektifitas dan efisiensi. Hal tersebut merupakan upaya penulis untuk mempersingkat waktu, biaya dan tenaga. Meskipun populasi sample yang digunakan dalam penelitian ini termasuk kecil, penulis berharap nilai validitas dan kebenaran yang didapatkan dari hasil penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Hal tersebut merupakan wujud tanggung jawab penulis dalam melakukan penelitian yang bermuatan ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan nilai kebenarannya.

### 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



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.



pengeluaran pemerintah dan pembangunan, pajak merupakan instrumen 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 hak 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 sejak tahun 1983 yang awalnya *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Dalam *official assessment system* tanggung jawab pemungutan terletak 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 terhutang 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

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.



Selain upaya yang telah disebutkan diatas, perlu adanya upaya lain yang dilakukan secara berkesinambungan guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat selaku wajib pajak untuk memenuhi 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.

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 Jendetal 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 mengoptimalisasikan pelayanan kepada Wajib 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.



Pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat

Pemberitahuan secara elektronik (e-filling) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang dikeluarkan oleh Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005. Dengan adanya sistem ini, para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor-Kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasakan lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengirim data Surat Pemberitahuan (dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa perlu kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari) dimana data akan dikirm langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet (*on-line*) yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Hal tersebut memberikan dampak yang tidak sedikit, karena akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan Surat Pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu serta dukungan kepada Kantor Pelayanan Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan Surat Pemberitahuan dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan (akurasi data), distribusi, dan pengasirpan Surat Pemberitahuan (SPT).

Upaya tersebut tidak akan berjalan secara optimal apabila tidak ada kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak sendiri. Salah satu upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan memberikan suatu pelayanan yang bermutu terhadap Wajib Pajak selaku pelanggan.

Oleh karena itu, Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, mendorong penulis untuk mengangkat penelitian dengan judul “Pengaruh

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



Persepsi Pengetahuan Pajak, Sistem Administrasi Pajak, dan Pelayanan Fiskus

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus UKM ITC Cempaka Mas).”

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

### B. Identifikasi Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang ditemukan, sebagai berikut:

1. Apakah sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi ?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi ?
3. Apakah persepsi pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi ?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi ?
5. Apakah kepatuhan Wajib Pajak akan mempengaruhi penerimaan pajak oleh negara?
6. Apakah tarif pajak mempengaruhi kepatuhan pajak?
7. Apakah tarif pajak mempengaruhi penerimaan pajak?

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.



### C. Batasan Masalah

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Apakah persepsi pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi ?
2. Apakah sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi ?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi ?
4. Apakah pengetahuan perpajakan, sistem perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi ?

### D. Batasan Penelitian

Dengan memperhatikan topik diatas maka Penulis mencoba membatasi penelitian tersebut untuk mempersingkat waktu, biaya, dan tenaga. Hal ini dilakukan guna memudahkan penelitian Penulis. Maka penelitian hanya akan dibatasi pada:

1. Responden Wajib Pajak orang pribadi & orang yang diberi kuasa untuk melakukan kewajiban perpajakan
2. Usaha Kecil Menengah di ITC Cempaka Mas, Jakarta Pusat.
3. Mengadakan penelitian tahun 2014.
4. Wajib Pajak orang pribadi usahawan yang memiliki omzet dibawa 4,8 Milyar Rupiah.

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.



### **C** Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, Penulis merumuskan permasalahan yang hendak dibahas adalah sebagai berikut: “Apakah Persepsi Pengetahuan Perpajakan, Sistem Administrasi dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di ” ITC Cempaka Mas”?

### **F** Tujuan Penelitian

Adanya beberapa tujuan dilakukan penelitian dari pemahasan ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui persepsi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi pengetahuan perpajakan, sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

### **E.**

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.



## **Manfaat Penelitian**

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

### **G.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dari hasil penelitian ini baik secara langsung ataupun tidak langsung diharapkan dapat berguna untuk;

1. Bagi pembaca, agar menambah pengetahuan bagi pembaca khususnya di kalangan perguruan tinggi dan juga memahami dengan cukup mendalam dan mampu memberikan sumber atau bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Bagi peneliti, agar dijadikan bahan referensi atau bahan pembandingan bagi penelitian selanjutnya dan juga memberikan pemahaman lebih mendalam dalam teori dan prakteknya untuk peneliti lain.
3. Bagi usahawan, dapat lebih memahami dan mengerti perpajakan dan dapat meningkatkan kepatuhan.
4. Bagi masyarakat, dapat membuka wawasan dan memberikan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai manfaat yang dilakukan dalam penelitian ini.

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.