

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah dalam usaha mencapai pembangunan nasional terus berupaya untuk meningkatkan pendapatan negara agar dapat memenuhi tujuan dari Undang-Undang Dasar 1945 yaitu memajukan kesejahteraan umum. Dalam rangka mencapai pemerintahan dan pembangunan nasional yang baik negara membutuhkan dana yang tidak sedikit. Pemerintah berupaya untuk mengurangi utang luar negeri dengan menggali potensi dari dalam negeri. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan potensi pendapatan dalam negeri adalah dengan memungut pajak dari masyarakat. Pengertian pajak dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat.

Pajak mempunyai dua fungsi yaitu sebagai sumber keuangan negara (*budgetair*) dan alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (*regulerent*) (Mardiasmo, 2011). Dalam memenuhi fungsi *budgetair*, pajak bertujuan dalam memperbanyak kas negara yang akan digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara.

Sedangkan fungsi pajak dalam mengatur bidang sosial dan ekonomi dapat kita rasakan sebagai warga negara atau manusia bahwa kita mempunyai kebutuhan yang harus dipenuhi berupa sandang, pangan, maupun sarana dan prasarana dalam menjalankan kehidupan sehari-hari.

Penghasilan negara bisa berasal dari beberapa sumber, yaitu pajak dan denda, kekayaan alam, bea dan cukai, kontribusi, royalti, retribusi, iuran, sumbangan, laba dari badan usaha milik negara dan sumber-sumber lainnya (Munaf, 2016). Beberapa tahun belakangan ini pemerintah sangat menitik beratkan peranan pajak dalam membiayai Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), hal ini ditandai dengan makin meningkatnya target penerimaan pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Namun sayangnya terdapat kendala yang terjadi dalam memenuhi target penerimaan pajak oleh DJP yaitu rendahnya nilai *tax ratio*. Nilai *tax ratio* dapat ditingkatkan karena jumlah wajib pajak tiap tahunnya terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan tabel 1.1. menunjukkan bahwa jumlah realisasi penerimaan negara dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 selalu mengalami peningkatan. Sumber penerimaan pajak berasal dari pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional yang didominasi jumlahnya oleh sumber penerimaan pajak dari pajak dalam negeri. Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) memiliki peranan yang penting dalam penerimaan dalam negeri dimana setiap tahunnya jumlah penerimaan dari PPh dan PPN lebih tinggi dari pajak lainnya. Berdasarkan hal tersebut sangat dibutuhkan kesadaran dari wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak terutang.

Tabel 1.1.
Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2015-2017 (Milyar Rupiah)

Sumber Penerimaan	2015	2016	2017
I. Penerima	1.496.047,33	1.784.249,90	1.736.256,70
Penerimaan Perpajakan	1.240.418,86	1.539.166,20	1.495.893,80
Pajak Dalam Negeri	1.205.478,89	1.503.294,70	1.461.818,70
Pajak Penghasilan	602.308,13	855.842,70	784.726,90
Pajak Pertambahan Nilai	423.710,82	474.235,30	493.888,70
Pajak Bumi dan Bangunan	29.250,05	17.710,60	17.295,60
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	0	0	0
Cukai	144.641,30	148.091	157.158
Pajak Lainnya	6.658,30	7.414,90	8.749,60
Pajak Perdagangan Internasional	34.939,97	35.871,50	34.075,10
Bea Masuk	31.212,82	33.371,50	33.735,00
Pajak Ekspor	3.727,15	2.500,00	340,10
Penerimaan Bukan Pajak	255.628,48	245.083,60	240.362,90
Penerimaan Sumber Daya Alam	100.971,87	90.524,50	80.273,90
Bagian Laba BUMN	37.643,72	34.164,00	38.000,00
Penerimaan Bukan Pajak Lainnya	81.697,43	84.124,00	84.430,70
Pendapatan Badan Layanan Umum	35.315,46	36.271,20	37.658,30
II. Hibah	11.973,04	1.975,20	1.372,70
Jumlah	1.508.020,37	1.786.225,00	1.737.629,40

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2018

Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan dilakukan berdasarkan aturan dan undang-undang perpajakan. Sikap fiskus dalam menangani dan menjelaskan mengenai kewajiban wajib pajak dapat menumbuhkan keinginan dari wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya. Pajak memiliki tiga jenis sistem pemungutan pajak, salah satunya *self assessment system* yaitu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak berada pada wajib pajak itu sendiri

sedangkan fiskus hanya memberikan bimbingan dan mengawasi wajib pajak. Walaupun Indonesia menganut sistem ini, tetapi belum dapat merubah karakter wajib pajak untuk membayar pajak dengan patuh dan benar.

Wajib pajak melakukan berbagai cara untuk menghindari dan mengurangi besarnya pajak terutang yang sebenarnya, sehingga dibutuhkan tindakan dalam menangani perilaku penghindaran wajib pajak yang tidak jujur tersebut berupa adanya sanksi pajak. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran dan efek jera bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak.

Tabel 1.2.
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Lapor SPT Tahunan pada Tahun 2013-2016 di KPP Pratama Padang Satu

Tahun	Jumlah WP	Jumlah WP Lapor SPT	% Kepatuhan
2013	141,656	65,251	46,06
2014	149,911	73,669	49,14
2015	159,217	80,866	50,79
2016	167,894	60,227	35,87

Sumber: Data diolah dari Seksi PDI KPP Pratama Padang Satu, 2018

Berdasarkan tabel 1.2. di atas dapat dilihat bahwa dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu selalu bertambah, untuk tingkat kepatuhan tahun 2013-2015 mengalami peningkatan namun untuk tahun 2016 tingkat kepatuhan mengalami penurunan yang besar sebesar 14,92%. Tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung rendah tiap tahunnya yang memiliki total persentase di bawah 50%.

Tabel 1.3.
Jumlah Wajib Pajak Badan yang Lapori SPT Tahunan pada Tahun 2013-2016 di KPP Pratama Padang Satu

Tahun	Jumlah WP	Jumlah WP Lapori SPT	% Kepatuhan
2013	15,532	4,842	31,17
2014	16,210	4,902	30,24
2015	17,129	5,334	31,14
2016	17,907	3,561	19,89

Sumber: Data diolah dari Seksi PDI KPP Pratama Padang Satu, 2018

Berdasarkan tabel 1.3. di atas dapat dilihat bahwa dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 jumlah Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Padang Satu selalu mengalami peningkatan, untuk tingkat kepatuhan tahun 2013-2015 juga bertambah setiap tahunnya namun untuk tahun 2016 dimana tingkat kepatuhan mengalami penurunan sebesar 11,25%. Pada tahun 2013-2016 tingkat kepatuhan wajib pajak selalu berada dibawah 40% dan bahkan pada tahun 2016 tidak mampu mencapai tingkat kepatuhan 20%. Dari kedua tabel di atas tentunya membutuhkan suatu kajian mengapa hal tersebut bisa terjadi.

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan pajak telah dilakukan oleh peneliti. Adiputra (2014) melakukan penelitian mengenai pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Pasal 25 Badan di KPP Pratama Makassar. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pengaruh signifikan antara semua variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan Purnaditya (2015) melakukan penelitian mengenai pengaruh pemahaman pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian yang dilakukan

menunjukkan pengaruh signifikan antara semua variabel independen dengan variabel dependen.

Penelitian dilakukan di KPP Pratama Padang Satu karena berdasarkan keterangan petugas Kantor Wilayah DJP bahwa jumlah wajib pajak yang paling banyak berada di KPP Pratama Padang Satu dibandingkan dengan KPP Pratama Padang Dua. Penelitian ini membahas adanya faktor kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap pemenuhan kewajiban PPh dan PPN. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan suatu penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pemenuhan Kewajiban PPh dan PPN di KPP Pratama Padang Satu”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pajak dalam pemenuhan kewajiban PPh dan PPN?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak dalam pemenuhan kewajiban PPh dan PPN?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban PPh dan PPN.
2. Mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban PPh dan PPN.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan dan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak dalam membantu meningkatkan jumlah pendapatan pajak dan meningkatkan kinerja fiskus yang berkaitan dengan kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan mengenai kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam menambah pengetahuan perpajakan mengenai adanya pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana belajar dan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam membantu mereka untuk mendapatkan data terbaru dan data yang lebih baik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan

fiskus dan sanksi perpajakan mengenai kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam menyusun penelitian ini, sistematika pembahasan masalah dimulai dari latar belakang hingga kesimpulan dan saran, penulisan sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

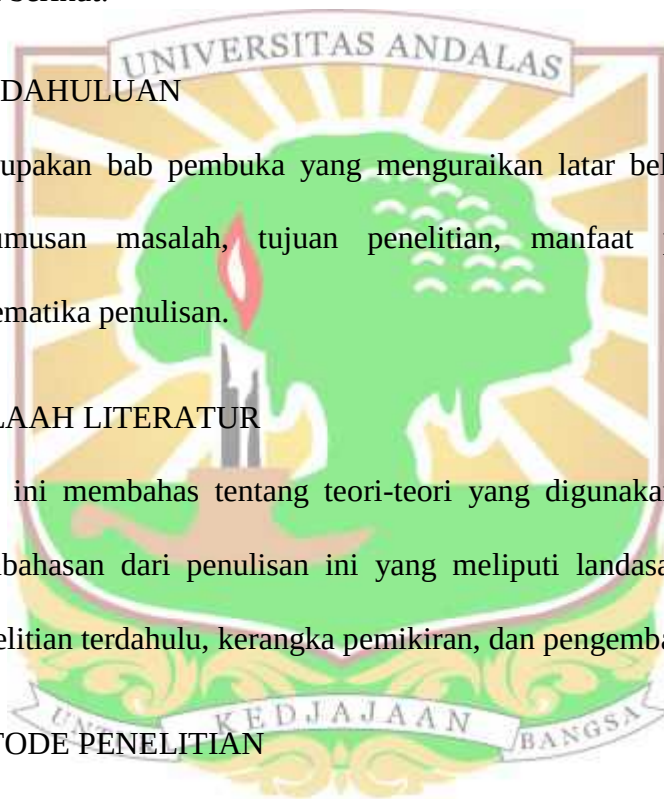
Merupakan bab pembuka yang menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TELAAH LITERATUR

Bab ini membahas tentang teori-teori yang digunakan sebagai dasar pembahasan dari penulisan ini yang meliputi landasan teori, review penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Membahas tentang metode penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini. Beberapa hal yang dijelaskan pada bab ini adalah tentang desain penelitian, populasi, sampel, dan sampling, data dan metode pengumpulan data, variabel dan definisi operasional penelitian, dan teknis analisis data.



BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas deskripsi objek penelitian yang terdiri dari gambaran umum responden yang terdiri dari deskriptif variabel, analisis data dan interpretasi hasil analisis berdasarkan alat dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini dibahas kesimpulan mengenai hasil penelitian dan diuraikan pula keterbatasan dan kendala penelitian, serta saran untuk penelitian selanjutnya.

