

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pemerintahan Negara Indonesia mempunyai tujuan yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 untuk memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintah yang baik dan melaksanakan pembangunan di segala bidang tentunya dengan di dukung oleh sumber pembiayaan yang memadai salah satu sumber pembiayaan Negara yaitu dari sektor pajak.

Menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontrapretasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum, sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 28 tahun 2007 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 berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat. Selain itu, pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban warga Negara dalam pembiayaan Negara dan pembangunan nasional. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak pribadi maupun badan.

Sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah *self assessment*. Dalam sistem ini, wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Mardiasmo (2011:7). Artinya wajib pajak dituntut untuk aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan melunasi pajak terutang. Salah satu wajib pajak yang diminta untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang adalah wajib pajak orang pribadi. Pada umumnya setiap wajib pajak cenderung untuk meloloskan diri dari kewajibannya untuk menyetorkan pajak. Kecenderungan inilah yang disebut dengan ketidakpatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Isu mengenai rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidakpatuhan perpajakan akan memunculkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak, hal ini secara tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas Negara Indonesia. Gardina dan Haryanto (2006) dalam Arabella dan Yenni (2013) menyatakan bahwa, salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Kualitas pelayanan di kantor pajak

menjadi salah satu indikator penilaian WP OP dalam kesediannya membayar pajak khususnya untuk penerapan *self assessment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak. Faktor lain yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada para WP OP yang tidak mematuhi aturan dalam Undang-Undang perpajakan. Sanksi yang diberikan kepada WP OP yakni berupa sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara. Wajib Pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak melanggar dibandingkan karena akan merugikannya secara materiil.

Biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu penyebab lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran perpajakan. Semakin besar biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, maka akan semakin menyebabkan wajib pajak tidak patuh. Wajib pajak dikatakan patuh apabila wajib pajak tersebut dapat memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan. Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan karena merupakan suatu tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh semua wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan Negara dari sektor pajak.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Apabila kita mengacu pada pelayanan publik diatas, maka pelayanan prima perpajakan merupakan jenis pelayanan publik mengharuskan fiskus menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis.

Tujuan pelayanan ini untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Arum (2012) 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. Penelitian Jatmiko (2006) menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 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 (Arabella 2013) .Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain pelayanan fiskus yang baik. Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya, penegakan hukum perpajakan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, agar peraturan perpajakan dipatuhi maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya (Muliari dan Setiawan, 2010).

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pengkajian masalah ini dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga)”**.

1.2 Perumusan dan Pembatasan masalah

1.2.1. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang diuraikan diatas penelitian tentang, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak, Maka masalah ini penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh Pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh Pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah biaya kepatuhan pajak berpengaruh Pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.2.2. Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya lingkup penelitian yang dilakukan, maka peneliti membatasi objek penelitian pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga.

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga.
2. Untuk mengetahui Pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga
3. Untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan pajak pada kepatuhan wajib orang pribadi di KPP Pratama Tanah Abang Tiga.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Peneliti ini dimaksudkan membawa ke kegunaan antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

a. Bagi Penulis

Peneliti diharapkan hasil penelitiannya dapat bermanfaat dan menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga.

b. Bagi Akademisi

Hasil Penelitian ini dapat menjadi sebagai tambahan referensi bagi peneliti lainnya yang berminat mengkaji dalam bidang yang sama atau masalah yang sama dan ruang lingkup yang berbeda.

c. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan solusi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Kegunaan Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan wajib pajak, sanksi dan biaya kepatuhan pajak, terutama bagi daerah lokasi penelitian.