

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Sehubungan dengan reorganisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) serta dalam rangka pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan secara bertahap sebagai upaya pelaksanaan *good governance* dan untuk meningkatkan penerimaan pajak serta efektivitas organisasi investasi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, maka pada tanggal 9 Agustus 2007 ditetapkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-112/PJ/2007 yang mengatur tentang penerapan organisasi, tata kerja dan saat mulai beroperasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Banten, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II.

Dengan terbitnya keputusan Direktorat Jenderal Pajak tersebut, maka terhitung mulai tanggal 6 November 2007 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa yang telah menerapkan sistem administrasi modern resmi berdiri. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa merupakan Kantor Pelayanan Pajak pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa meliputi 19 Kecamatan yang berada di Tangerang, yaitu: Kecamatan Balaraja, Cikupa, Cisauk, Cisoka, Curug, Gunung Kaler, Jambe, Jayanti, Kelapa Dua, Kresek, Kronjo, Legok, Mekarbaru, Pagedangan, Panongan, Solear, Sukamulya dan Tigaraksa.

1.1.1 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa

1. Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa

Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan system administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

2. Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa

Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

1.1.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa

Setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah merupakan salah satu instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan, bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. Adapun struktur organisasi di KPP Pratama Tigaraksa dapat dilihat pada Lampiran 1.

1.1.3 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa

Sebagai kantor pelayanan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa menjalankan fungsi-fungsi layanan kepada Wajib Pajak, terkait atas hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Fungsi dan tugas layanan tersebut antara lain:

1. Melakukan penetapan dan penerbitan hukum perpajakan.
2. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan.
3. Penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT) serta penerimaan surat lainnya.
4. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak.
5. Mengadakan kegiatan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan salah satu penerimaan terbesar suatu negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1, 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 pajak menjadi sumber penerimaan terbesar dalam APBN. Penerimaan Negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal tersebut tersaji dalam tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Penerimaan Negara Tahun 2009 – 2012
(dalam Milyar Rupiah)

Tahun	Penerimaan Perpajakan	Penerimaan Bukan Pajak	Total
2009	619,922	227,174	847,096
2010	723,307	268,942	992,249
2011	873,874	331,472	1,205,346
2012	1,016,237	341,143	1,357,380

Sumber: <http://www.bps.go.id>, 2013

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa penerimaan negara mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini memberikan tugas kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk terus meningkatkan jumlah penerimaan pajak setiap tahunnya. Jika dibandingkan dengan penerimaan bukan pajak, penerimaan dari sektor perpajakan memiliki komposisi yang besar.

Official Assessment System adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak, dalam hal ini Wajib Pajak bersifat pasif dalam menentukan besarnya pajak terutang. Berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 1983, sistem pemungutan pajak di Indonesia mulai menganut *self assessment system* dimana Wajib Pajak diwajibkan untuk menghitung, membayar dan melapor sendiri pajak terutangnya berdasarkan peraturan perpajakan.

Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan Wajib Pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri, hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak (Arum, 2012). Tiraada (2013) mengungkapkan, bahwa *Self Assessment System* menuntut adanya perubahan

sikap (kesadaran) warga masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*).

Direktur Jenderal Pajak Fuad Rahmany mengungkapkan bahwa 40 juta pekerja tidak membayar pajak, 40 juta pekerja tersebut memiliki penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) yang seharusnya menjadi potensi penerimaan pajak. Jumlah pekerja di Indonesia yang penghasilannya melebihi PTKP mencapai 60 juta orang. Namun, dari data yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak (DJP) hingga tahun 2012, yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) hanya 24,81 juta. Dari jumlah tersebut, 22,13 juta adalah Wajib Pajak Pribadi, 2,136 juta Wajib Pajak Badan, dan 545.232 Wajib Pajak Bendaharawan. (www.bisniskeuangan.kompas.com, 2013).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa mengalami peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan efektif pada tiga tahun terakhir, dari tahun 2010 sampai tahun 2012. Data mengenai jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar dan efektif di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa dapat dilihat dalam tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar dan Efektif di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar	Wajib Pajak Orang Pribadi Efektif	Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menyampaikan SPT Tahunan	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2009	157.998	157.949	68.416	43%
2010	194.376	194.327	93.750	48%
2011	233.008	232.959	105.727	45%

Sumber: KPP Pratama Tigaraksa (2013)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar mengalami peningkatan dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2011, sehingga jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang masuk pun mengalami peningkatan dari tahun 2009 sampai tahun 2011. Pada tahun 2012 belum diketahui jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan Surat

Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Menurut Surat Edaran Nomor SE-26/PJ.2/1988, Wajib Pajak efektif adalah Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya berupa memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) masa dan atau Tahunan sebagaimana mestinya. Dari segi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dari tahun 2009 ke tahun 2010 mengalami peningkatan, tetapi dari tahun 2010 ke tahun 2011 menunjukkan penurunan yang signifikan, mengingat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar mengalami peningkatan dari tahun 2010 sampai tahun 2011. Maka dari data di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan *self assessment system* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tigaraksa masih belum efektif dan masih banyak wajib pajak yang masih belum sadar akan kewajiban perpajakannya.

Beberapa faktor yang kemungkinan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya yaitu, kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus. Faktor-faktor tersebut telah diteliti oleh beberapa peneliti terdahulu, dan dalam penelitian terdahulu terdapat hasil yang sama dan berbeda.

Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Kesadaran Wajib Pajak tergantung pada individual masing-masing, baik dari pengamatan dari orang lain maupun pengalaman pribadi, sehingga apabila kesadaran Wajib Pajak terus meningkat, maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat (Musyarofah dan Purnomo, 2008). Dalam penelitian Musyarofah dan Purnomo (2008), Dewinta dan Syafruddin (2012), Rahmawaty *et al* (2011) dan Arum (2012), menunjukkan bahwa faktor kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Seberapa banyak ilmu atau wawasan tentang pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak dapat diukur dari pengetahuan tentang tarif Pajak Penghasilan (PPh), pengetahuan tentang Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), pengetahuan tentang batas waktu pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dan pengetahuan tentang denda apabila terlambat dalam pelaporan SPT (Susanto, 2013). Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak diharapkan dapat meningkatkan

kepatuhan Wajib Pajak, dimana Wajib Pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan (Siregar *et al*, 2012). Dalam penelitian Siregar *et al* (2012), menunjukkan bahwa faktor pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2013) yang menunjukkan bahwa faktor pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan aparat perpajakan yaitu keadaan dimana Wajib Pajak merasa puas terhadap pelayanan aparat pajak atas interaksi langsung yang dijalin dengan aparat perpajakan, memberikan pelayanan yang baik mengenai pemberian informasi tentang pajak secara jelas, serta sosialisasi perpajakan dapat membuat Wajib Pajak merasa terbantu atas pelayanan perpajakan yang diperolehnya, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Susanto, 2013). Kepuasan Wajib Pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan fiskus biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya (Siregar *et al*, 2012). Dalam penelitian Siregar *et al* (2012) dan Arum (2012), menunjukkan bahwa faktor pelayanan fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2013), yang menunjukkan bahwa faktor pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah tersebut dengan judul: **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa)”**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan, pelayanan fiskus, dan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tigaraksa?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tigaraksa?
3. Bagaimana pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak, yaitu:
 - a. Bagaimana pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tigaraksa?
 - b. Bagaimana pengaruh pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tigaraksa?
 - c. Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tigaraksa?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dibuat maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mencari bukti empiris mengenai:

1. Untuk mengetahui kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan, pelayanan fiskus, dan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tigaraksa.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tigaraksa.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara parsial:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tigaraksa.
- b. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tigaraksa.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tigaraksa.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi dua aspek, yaitu aspek teoritis (akademis) dan praktis:

1.5.1 Kegunaan Teoritis (Akademis)

1. Bagi Peneliti

Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman teoritis yang lebih mendalam mengenai kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang ingin dicapai dalam penerapan pengetahuan sebagai hasil penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Bagi KPP Pratama Tigaraksa

Dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan memberikan sosialisasi maupun penyuluhan kepada Wajib Pajak .

2. Bagi Wajib Pajak

Memberikan tambahan informasi kepada Wajib Pajak mengenai pentingnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN TUGAS AKHIR

Sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab tinjauan pustaka dan lingkup penelitian berisi rangkuman teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian berisi tentang jenis penelitian, variabel operasional penelitian, tahapan penelitian, penentuan populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab hasil penelitian dan pembahasan berisi tentang karakteristik responden penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran berisi tentang penafsiran dan pemaknaan terhadap hasil penelitian dan implikasi kesimpulan yang berhubungan dengan masalah serta alternatif terhadap pemecahan masalah.