

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sebagai negara yang berkembang sebenarnya Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadi negara yang lebih maju, dan sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan dari penerimaan luar negeri, dan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak sesuai yang diberikan pemerintah, dan cenderung mengurangi biaya pajak yang ditetapkan. Selain itu masih banyak masalah yang timbul hampir di semua aspek. Salah satunya adalah aspek ekonomi karena adanya krisis di Amerika yang berdampak pada perekonomian yang ada di negara Indonesia. Hal tersebut menyebabkan nilai tukar rupiah pun menurun dengan tajam. Pemerintah harus tetap mengatasi masalah ini dengan memperhitungkan penerimaan negara yaitu dengan pemungutan pajak.

Pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya, berdasarkan undang-undang yang berlaku di mana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada si pembayar pajak. Pada umumnya pendapatan negara merupakan sumber utama belanja negara di samping komponen pembiayaan APBN yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak.

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Wajib Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas pendapatan tidak kena pajak (Rachman, 2015:32).

Menurut Erard dan Feinstein yang di kutip oleh Chaizi Nasucha dan dikemukakan kembali oleh Siti Kurnia (2014:111). Pengertian kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu (2014:138) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Dwijogeastedy dalam Adiasa (2015:5) berpendapat bahwa belum adanya kepatuhan dalam membayar pajak disebabkan masyarakat belum yakin dengan Undang-Undang Perpajakan. Selain itu juga terdapat pula suatu kendala dengan adanya rasa ketidakpercayaan terhadap petugas pajak. Oleh karena itu, masyarakat mencoba-coba untuk mengurangi atau bahkan menyembunyikan kewajiban membayar pajaknya. Sedangkan untuk transparansi penggunaan uang dari pihak pajak belum terlaksana dikarenakan pajak itu bukan hanya memungut saja dari masyarakat, tapi harus juga adanya penjelasan uang hasil pajak itu digunakan. Apakah benar semua alokasi dana yang bersumber dari kontribusi pajak yang digunakan secara tepat dalam rangka mencapai pembangunan nasional yang adil dan merata untuk seluruh masyarakat Indonesia. Selain dengan adanya persepsi masyarakat yang beranggapan bahwa dirinya sebagai objek pajak yang digunakan sebagai sumber pendapatan Negara. Sedangkan sebenarnya wajib pajak merupakan subjek atau pelaku dalam sistem perpajakan itu sendiri, sehingga pemerintah melibatkan wajib pajak dalam sistem pembayaran pajaknya sendiri.

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. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.

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.

Salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Pelayanan yang diberikan pegawai pajak kepada Wajib Pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada Wajib Pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan pegawai pajak terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kesadaran wajib

pajak. Faktor kesadaran perpajakan telah terbukti berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan perpajakan (Suhardito, 2014:3). Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan. Kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang. Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat (Nugroho, 2015:73-74). Wajib pajak yang memiliki kesadaran rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajibannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan adanya sikap yang negatif dari wajib pajak dengan tidak memenuhi kewajiban membayar pajak, diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bukan lah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat.

Kepatuhan wajib pajak dapat pula ditingkatkan melalui penerapan sanksi pajak. Undang-undang dan peraturan telah mengatur bagaimana pelaksanaan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, termasuk sanksi yang akan dikenakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya. Penerapan sanksi bertujuan untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Ketegasan Direktorat Jenderal Pajak dalam menerapkan sanksi kepada wajib

pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sangat diperlukan sehingga terbentuk perilaku kepatuhan wajib pajak.

Di daerah Sidoarjo yang jumlah penduduknya mencapai 2.199.171 jiwa dan dengan adanya peraturan tentang penerimaan daerah yang salah satunya adalah kepemilikan dan pembayaran NPWP yang seharusnya dimiliki oleh pengusaha-pengusaha yang ada di daerah Sidoarjo, karena Sidoarjo terkenal dengan industrinya banyak pengusaha yang kurang peduli dengan pembayaran pajak tersebut. Banyak pengusaha yang tidak membayarkan pajak yang seharusnya dibayarkan untuk menunjang kemajuan daerahnya tersebut. Tidak hanya pengusaha industri saja yang tidak mendaftarkan diri untuk mempunyai NPWP, masih banyak pengusaha Wajib Pajak lainnya yang tidak mendaftarkan dirinya ke Kantor Pajak. ([www.cakrawala.co](http://www.cakrawala.co))

Wajib Pajak yang paham atas pajaknya yaitu wajib pajak yang mengerti, mengetahui pajak yang harus dibayar untuk memenuhi kewajiban bayar pajaknya. Serta Wajib Pajak yang peduli atas pembangunan dan kemajuan untuk negaranya, sehingga pajak yang merupakan salah satu pendapatan negara dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana. Menurut Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II, Neilmadrin Noor, saat mengumumkan hasil capaian program *tax amnesty* periode III yang akan segera berakhir pada tanggal 31 Maret 2017 mendatang. Besaran angka tebusan yang sudah masuk Kanwil DJP Jatim II sebesar Rp. 1,6 triliun tersebut di peroleh dari KPP Pratama Sidoarjo Selatan sebesar Rp 466 miliar. ([www.beritametro.news](http://www.beritametro.news))

Menurut survey yang dilakukan penulis pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan, masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain,

dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Adapun menurut survey penulis kepada pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan, mereka menemukan kendala dalam pelaksanaan pemeriksaan yaitu kesulitan dalam peminjaman dokumen-dokumen kepada wajib pajak yang akan diperiksa guna mendukung lancarnya pemeriksaan, dan juga wajib pajak yang susah ditemukan karena tempat tinggal wajib pajak yang sudah pindah tetapi wajib pajak tidak melapor kepada petugas pajak, dan apabila wajib pajak yang sudah diperiksa wajib pajak terdapat tunggakan pajak dan wajib pajak juga susah untuk membayarnya dan pengisian dan penyampaian SPT yang kurang baik.

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan, hingga tahun 2017 terdapat sebanyak 100.720 wajib pajak yang terdaftar. Namun hanya 59.955 SPT yang telah diterima di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan. Berdasarkan data yang ada pula dapat dilihat bahwa ternyata tingkat kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak di KPP Pratama Sidoarjo Selatan dalam empat tahun terakhir sejak tahun 2014 terus mengalami penurunan. Pada Tabel 1.1. berikut ini dapat dilihat tingkat kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan dari tahun 2014 – 2017.

Tabel 1.1  
Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Keterangan	2014	2015	2016	2017
WP Terdaftar	81.521	86.001	94.775	100.720
WP Terdaftar Wajib SPT	64.023	63.705	63.400	59.955
Target rasio kepatuhan	70,00%	70,00%	72,50%	72,50%
Realisasi SPT Tahunan PPh	36.901	41.239	42.852	39.952
Rasio Kepatuhan	57,64%	67,73%	67,59%	66,64%
Capaian Rasio Kepatuhan	82,34%	92,48%	93,23%	91,91%

Sumber : Data Internal KPP Pratama Sidoarjo Selatan

Berdasarkan Tabel 1.1. menunjukkan bahwa wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sidoarjo Selatan dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 mengalami peningkatan, akan tetapi wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib SPT serta realisasi SPT tahunan PPh jumlahnya semakin menurun dan tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah. Hal ini menunjukkan kurangnya kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yaitu menyampaikan atau melaporkan SPT.

Dari permasalahan tersebut, maka penulis memilih judul untuk skripsi yaitu **“DAMPAK PELAYANAN PEGAWAI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SIDOARJO SELATAN”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan ?
2. Apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan ?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan ?
4. Apakah pelayanan pegawai pajak, kesadaran Wajib Pajak dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis apakah pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan.
2. Untuk menganalisis apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan.
3. Untuk menganalisis apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan.
4. Untuk menganalisis apakah pelayanan pegawai pajak, kesadaran Wajib Pajak dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik, diantaranya :

#### **1. Aspek Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan pengetahuan ilmu ekonomi, khususnya dalam bidang akuntansi serta sebagai bahan rujukan penelitian selanjutnya mengenai dampak pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak.

#### **2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan untuk memperdalam pengetahuan tentang kepatuhan wajib pajak serta dapat



menerapkan teori-teori yang telah diperoleh oleh penulis selama mengikuti kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya.

### 3. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada instansi yang terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan maupun Ditjen Pajak dalam upaya menyadarkan masyarakat yang kurang patuh membayar pajak agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak serta memberikan saran atas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Agar Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak berjalan dengan seimbang.