

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap negara pasti memiliki sumber pendapatan yang menjadi pendapatan utama yang digunakan untuk kepentingan negaranya masing-masing. Salah satu elemen pendapatan negara yang sering dijadikan sebagai pendapatan utama adalah pajak. Pajak merupakan elemen penting dari pembangunan negara yang kontribusinya tidak bisa dikesampingkan, terutama bagi negara-negara berkembang seperti Indonesia. Menurut Herry Susanto (www.Antaraneews.com) pendapatan pajak merupakan salah satu pendapatan negara yang mempengaruhi secara signifikan pembangunan di Indonesia, hal ini dibuktikan dengan persentase pendapatan pajak pada tahun 2012 sebesar 78,64 persen dari pendapatan negara.

Dalam meningkatkan pendapatan pajak setiap tahunnya, Direktorat Jenderal Pajak pun melakukan reformasi dalam sistem perpajakannya dari *official assessment system* menjadi sistem *self assessment system*. *Official assessment* adalah besarnya kewajiban pajak wajib pajak ditentukan sepenuhnya oleh fiskus (sebutan kepada aparat pajak). Sebaliknya, dalam sistem *self assessment*, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk memperhitungkan sendiri pajak yang terutang dan kemudian melunasinya serta melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak tempat ia terdaftar.

Berbagai macam kemudahan dalam pembayaran pajak juga sudah diupayakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kemudahan itu meliputi pembayaran pajak yang bisa dilakukan di kantor pos maupun bank-bank instansi yang terkait, banyak aplikasi-aplikasi online misalnya menyediakan *e-Registration* untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, *e-SPT* untuk aplikasi laporan, sehingga menjadi *paperless* dan *e-Filing* untuk penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *real time*. Aplikasi ini memudahkan wajib pajak untuk melakukan akses pembayaran kapanpun, dan meningkatkan kualitas pelayanan dari petugas pajak. Hal itu bertujuan untuk menumbuhkan niat wajib pajak orang pribadi untuk membayarkan pajak, yang akhirnya menjadi kepatuhan bagi wajib pajak tersebut namun terbukti upaya tersebut belum berpengaruh secara signifikan apabila dilihat dari jumlah wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT tahunannya.

Menurut Mustikasari dalam (Pranadata : 2014) dengan berubahnya sistem pemungutan pajak menjadi *self assesment* maka peran dari wajib pajak menjadi lebih besar dibandingkan dengan peran petugas pajak karena *self assesment system* akan efektif apabila kepatuhan sukarela pada masyarakat telah terbentuk. Dalam sistem ini pendapatan negara dari sektor pajak benar-benar tergantung pada wajib pajak itu sendiri, sedangkan fakta di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak masih rendah. Hal ini ditunjukkan berdasarkan data yang

didapatkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Indonesia pada tahun 2012 sebesar 22.000.000 hanya sekitar 45,5% yang menyetorkan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan Kodrat Wibowo (www.Ortax.org) dan berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak realisasi pelaporan SPT tahunan per Juni 2012 hanya sebanyak 10.016.082 SPT. Berdasarkan data ini menunjukkan bahwa hanya setengah dari wajib pajak yang terdaftar yang patuh terhadap kewajibannya membayarkan pajak.

Menurut Mustikasari (2007) Pendapatan negara dari sektor pajak di dalam APBN memang terlihat besar, hal ini di dapat dari pernyataan Direktur Jenderal Pajak Fuad Rahmany bahwa pendapatan pajak yang mencapai Rp 794,5 Triliun atau 89,9% dari target APBN 2012 dan yang menjadi Permasalahan sesungguhnya adalah dari tingginya pendapatan pajak tersebut masih ada *tax gap* di Indonesia. Pengertian *tax gap* adalah kesenjangan antara penerimaan pajak yang seharusnya terhimpun dengan realisasi penerimaan pajak yang dapat dikumpulkan setiap tahunnya . Hal ini membuktikan bahwa tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan sesungguhnya penerimaan pajak di Indonesia masih bisa lebih dimaksimalkan lagi. Untuk mengatasi permasalahan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat ini, Direktorat Jenderal Pajak membentuk unit kerja yang bertugas untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya membayar pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak.

Berdasarkan data yang didapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo jumlah wajib pajak orang pribadi yang menunggak selama 3 tahun mengalami penurunan tetapi yang menjadi masalah adalah jumlah wajib pajak yang menunggak tahun 2014 mengalami peningkatan. Berikut data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gorontalo berikut adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang selama 5 (lima) tahun sejak 2010 hingga 2014 dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini :

Tabel 1.1

**Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gorontalo
dari tahun 2010-2014**

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| Jumlah Wajib Pajak OP | 56.142 | 64.150 | 69.790 | 75.217 | 84.061 |
| Jumlah wajib pajak yg membayar | 2.767 | 2.885 | 2.994 | 3.400 | 3.851 |
| Jumlah wajib pajak yang menunggak | 71 | 41 | 23 | 10 | 251 |
| Jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT | 30.040 | 33.957 | 33.386 | 40.388 | 40.423 |
| Jumlah wajib pajak yang dikenakan sanksi pajak | 337 | 224 | 473 | 158 | 926 |

Sumber : Kantor Pelayananana Pajak (KPP) Pratama Gorontalo 2015

Berdasarkan data tingkat kesadaran wajib pajak masih kurang hal tersebut dilihat dari jumlah wajib pajak yang membayar dan yang menyampaikan SPT di KPP Pratama Gorontalo, meskipun dalam 4 tahun terakhir jumlah wajib orang pribadi yang membayar dan menyampaikan SPT

setiap tahunnya terus meningkat tetapi sebenarnya masih banyak wajib pajak orang pribadi yang berpotensi untuk meningkatkan pendapatan pajak negara apabila wajib pajak tersebut patuh memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Supriyati dan Hidayati (2008), penyebab rendahnya kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Supadmi (2009) berpendapat bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan di KPP Pratama Gorontalo kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak belum maksimal hal ini dilihat dari jumlah computer yang memiliki aplikasi penginputan SPT hanya tersedia enam buah computer saja. Hal ini tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak orang pribadi, sehingga menyebabkan antrian yang panjang dan lama serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan petugas pajak tentang penyampaian SPT dan pembayaran pajak secara online kepada wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, pelayanan pada wajib pajak yang bertujuan untuk menjaga kepuasan

wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun–tahun berikutnya. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik–baiknya.

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112) Pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam Undang Undang Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban Pajak itu sendiri.

Berdasarkan tabel 1 diatas pengenaan sanksi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gorontalo mengalami perubahan yang fluktuatif, seperti yang tercantum dalam tabel 1 pada tahun 2010 ke tahun 2011 wajib pajak orang pribadi yang mendapatkan sanksi mengalami penurunan, pada

tahun 2012 mengalami peningkatan kembali, dan tahun 2013 menurun yaitu sebanyak 158 wajib pajak dan tahun 2014 mengalami peningkatan yang signifikan yaitu sebanyak 926 wajib pajak orang pribadi yang mendapatkan sanksi pajak. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada salah satu *staf* yang bekerja di kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo, kebanyakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dikenakan sanksi di KPP Pratama Gorontalo mendapatkan sanksi administrasi berupa denda dan bunga. Hal ini disebabkan keterlambatan wajib pajak dalam menyampaikan SPT, baik SPT Masa maupun SPT tahunan dan tidak membayar pajak atau kurang membayar pajak yang terutang pada saat jatuh tempo.

Sanksi pajak merupakan salah satu upaya yang dilakukan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pelaksanaan sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak, maka wajib pajak cenderung akan patuh apabila wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikan.

Berdasarkan uraian diatas dapat diambil kesimpulan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, dapat identifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya jumlah wajib pajak yang membayar pajak
2. Adanya tax gap di KPP Pratama Gorontalo
3. Kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya

1.3. Rumusan Masalah

Berasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah apakah kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gorontalo ?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perpajakan terkait kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa-mahasiswa jurusan akuntansi untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat serta dapat memberikan gambaran langsung tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dilihat dari sudut pandang instansi, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai pelayanan pajak yang diterapkan saat ini guna memberikan pelayanan yang lebih baik di kemudian hari.

