

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan akuntansi tidak lagi hanya diartikan sebagai proses kegiatan yakni proses pencatatan, pengklasifikasian, penggolongan, pelaporan serta penganalisaan data keuangan untuk menghasilkan informasi keuangan, namun dalam akuntansi terdapat profesi yang didalamnya juga mengandung aspek akuntansi keperilakuan. Akuntansi keperilakuan (*Behavioral Accounting*) adalah studi yang mempelajari tentang perilaku manusia dan sistem akuntansi *Human Factors Of Accounting*. Hal ini sebagaimana teori atribusi yang diungkapkan oleh Luthans (2005) yakni teori yang mengenai sikap seseorang yang ditentukan oleh penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Termasuk didalamnya mengenai sikap patuh seorang wajib pajak.

Wajib pajak dikatakan patuh ketika wajib pajak mampu untuk membayar kewajibannya serta melaporkan apa yang harus dilaporkan kepada pihak fiskus maka wajib pajak tersebut merupakan wajib yang patuh terhadap aturan perpajakan yang ada. Kepatuhan wajib pajak sendiri dapat diartikan sebagai sikap wajib pajak yang taat dengan aturan termasuk melaporkan SPT serta membayar pajak dengan tepat waktu dan tepat jumlah serta memenuhi ketentuan lainh yang telah diatur dalam Undang-Undang perpajakan di Indonesia.

Sementara itu, menurut Sofyan dalam Surliani dan Kardinal (2013: 2) bahwa Kepatuhan perpajakan merupakan suatu kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya.

Persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan 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 (Fuadi dan Mangoting, 2013: 19).

Beberapa penelitian telah melakukan penelitian mengenai faktor tersebut, namun pada dasarnya lebih fokus pada faktor dari dalam diri seorang wajib pajak. Untuk itu, penelitian ini memfokuskan pada faktor

eksternal dari wajib pajak yang dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melakukan pembayaran pajak. Faktor-faktor tersebut sebagaimana telah dilakukan penelitian oleh Kusmuriyanto (2014). Sehingga faktor-faktor tersebut difokuskan kepada pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak kurang patuh.

Pelayanan perpajakan maka dapat didefinisikan sebagai pelayanan dalam bentuk jasa di bidang perpajakan oleh Direktorat Jendral Pajak melalui satuan kerja yang ada dibawahnya dalam rangka memenuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan dan dapat menjadi sumbangan terbesar penerimaan negara. Salah satu aspek yang menjadi peranan penting bagi fiskus yang dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak adalah aspek pelayanan terhadap wajib pajak. Sementara itu dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan (Komala, dkk, 2014)

Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan aspek penting dan merupakan cara yang tepat yang dapat menimbulkan reaksi positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar

pajaknya. Sehingga Para petugas di intansi pajak, hendaknya di latih untuk memahami bahwa wajib pajak bukanlah merupakan lawan tetapi lebih merupakan anggota masyarakat yang perlu ditolong dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya atau dengan perkataan lain, rasa hormat-menghormati, dan respek hendaknya muncul dari kedua belah pihak (Zain, 2008: 35).

Selain pelayanan, faktor lainnya yakni mengenai sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana, sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. sedangkan sanksi pidana bisa berupa hukuman kurungan dan hukuman penjara (Devano dan Rahayu, 2006: 198).

Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi, berupa sanksi pidana dan administrasi. Sanksi pidana ialah sanksi berupa siksaan atau penderitaan, merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sedangkan sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian negara, khususnya yang berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi perpajakannya. Sanksi yang semakin berat tentunya akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Sebagaimana diungkapkan oleh Rohmawati dan Rasmini (2013) bahwa

Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Menurut Forest dan Sheffrin dalam Rahayu (2010: 140) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Selain itu sistem perpajakan yang *simplifying* sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keengganan dan penggerutuan pembayar pajak sehingga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terkait ketiga aspek serta kepatuhan wajib pajak di atas maka dapat dikatakan bahwa dasar penggunaan variabel tersebut karena permasalahan mengenai kepatuhan wajib pajak diduga karena adanya hal-hal eksternal tersebut. Sebagaimana dapat dilihat dalam data pada tabel 1 berikut ini yang membahas mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Gorontalo:

Tabel 1: Tingkat Kepatuhan Pajak di Kota Gorontalo Tahun 2010-2014

Tahun	Wajib pajak orang pribadi	Wajib pajak efektif	Persentase wajib pajak efektif	Persentase wajib pajak tidak patuh
2010	56. 142	44. 302	78,91%	21,09%
2011	64. 113	52. 042	81,17%	18,83%
2012	69. 753	57. 684	82,70%	17,30%
2013	75. 180	63. 111	83,95%	16,05%
2014	84. 024	71. 955	85,64%	14,36%

Sumber: KPP Pratama Gorontalo 2016

Berdasarkan tabel 1 di atas, maka dapat dilihat bahwa wajib pajak yang efektif dalam melakukan pembayaran secara tepat waktu atau dapat dikatakan sebagai wajib pajak patuh tidak mampu mencapai jumlah wajib pajak yang ada. Hasil persentase tersebut pada dasarnya terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun pada kenyataannya angka tersebut masih sangat kecil sebab tidak mampu mencapai angka keseluruhan (100%). Hal tersebut menjadi suatu indikasi mengenai adanya pelayanan yang masih kurang, adanya sanksi yang dirasakan belum berat oleh wajib pajak.

Berbagai hal tersebut diakibatkan oleh faktor eksternal dari wajib pajak yakni mengenai pelayanan dari pihak perpajakan atau fiskus serta permasalahan pada sanksi perpajakan. Dimana untuk permasalahan pelayanan pajak, kualitas pelayanan yang dirasakan belum optimal oleh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gorontalo. Hal tersebut terlihat dari waktu tunggu yang begitu lama serta aspek *tangible* dari pelayanan yang belum memadai. Disamping itu, permasalahan juga dapat dilihat pada sanksi perpajakan dimana masalah mengenai hal ini yakni sanksi perpajakan yang dirasakan tidak begitu berat oleh wajib pajak sehingga tidak menimbulkan efek jera bagi wajib pajak.

Melihat fenomena yang terjadi di KPP pratama Gorontalo ini, dapat dikatakan kepatuhan wajib pajak orang pribadi jelas masih relatif rendah. Oleh sebab itu ingin melakukan pengkajian mengenai faktor-faktor eksternal apa yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP

Pratama Gorontalo. Hal tersebut juga pernah dilakukan oleh Halimi (2013) yang dalam penelitiannya melakukan kajian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Wilayah KPP Pratama Jember.

Riset ini pula memiliki perbedaan dengan riset-riset sebelumnya yakni pada fokus penelitian dimana penelitian ini lebih condong pada faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sementara penelitian sebelumnya fokus pada faktor eksternal dan internal. Penggunaan faktor eksternal sebab dalam mengetahui faktor internal (menyangkut diri wajib pajak) maka akan muncul jawaban subjektif yang dapat berdampak pada keadaan nilai pengaruh yang rendah.

Berdasarkan penjelasan di atas, sehingga peneliti mengambil judul yakni tentang **“Pengaruh Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Gorontalo Tahun Pajak 2010-2014)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Persentase kepatuhan yang belum sepenuhnya dapat tercapai yang diakibatkan adanya stigma yang belum begitu patuh terhadap aturan

2. Kualitas pelayanan yang dirasakan belum optimal oleh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gorontalo
3. Sanksi perpajakan yang dirasakan tidak begitu berat oleh wajib pajak sehingga tidak menimbulkan efek jera bagi wajib pajak.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan yaitu:

1. Apakah pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gorontalo?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gorontalo?
3. Apakah pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini oleh peneliti yakni sebagai berikut ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gorontalo.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gorontalo.

3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gorontalo

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan dalam penelitian ini, maka hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan tambahan pengetahuan dan sumbangan yang positif terhadap ilmu pengetahuan serta sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang akan meneliti lebih lanjut khususnya mengenai topik faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan pemikiran dan sebagai bahan evaluasi yang selanjutnya dapat menjadi sebuah bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah dan pengambilan kebijakan bagi pimpinan KPP Pratama dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan, pembaharuan aturan sanksi hingga modernisasi perpajakan yang lebih baik kedepannya.