BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sumber internal maupun eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman luar negeri. Pajak merupakan sumber penerimaan yang penting dalam menopang pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam negeri (Listyaningyas, 2012). Begitu besarnya peran pajak dalam APBN yaitu sebesar 80% dari penerimaan negara, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun, seiring dengan semakin menurunnya peranan minyak dan gas bumi terhadap penerimaan negara (Munari, 2005:120). Berbagai upaya dilakukan Direktoral Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan usaha ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjaring wajib pajak baru.

Berikut merupakan data terkait target dan realisasi penerimaan pajak di Indonesia selama 5 tahun terakhir tidak pernah tercapai.

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia

No.	Tahun	Target	Realisasi	Persentase
1	2011	878,8 triliun	872,6 triliun	99,3%
2	2012	900 triliun	835 triliun	96,4%
3	2013	1.148,4 triliun	1.072 triliun	93,4%
4	2014	1.246 triliun	1.143 triliun	91,7%
5	2015*	1.294,26 triliun	876,975 triliun	67,76%

Sumber:www.pajak.go.id

*per November 2016

Berdasarkan data yang ada pada Tabel 1 bahwa realisasi penerimaan pajak memperlihatkan bahwa sulitnya bagi Indonesia untuk mencapai target pajaknya. Kesulitan ini disebabkan karena kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia yang mungkin disebabkan karena kurangnya fungsi dari pemerataam pajak itu sendiri.

Setelah dilakukannya reformasi perpajakan yaitu dari *Official Assessment System* ke *Self Asessment System*, wajib pajak dihimbau untuk mengisi, menghitung, dan menyetorkan sendiri pajak terhutangnya. Namun fakta yang terjadi, kewenangan yang diberikan tidak sepenuhnya dijalankan oleh WP pribadi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, justru membuat wajib pajak orang pribadi lebih mudah untuk menyelewengkan kewajiban perpajakannya. Kanwil Ditjen Pajak (DJP) Sumsel Babel mengungkapkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih rendah pada tahun 2014, meskipun jumlah wajib pajak yang membayar pajak terhutangnya lebih besar dari tahun yang sebelumnya.

Berdasarkan data yang diungkap dalam media *gathering*, DJP SumselBabel menyebutkan dari jumlah wajib pajak (WP) karyawan terdaftar sebanyak 618.197 WP pada 2014, DJP mencatat baru sekitar 0,47% atau 2.882 WP yang telah patuh membayar pajak, dengan nilai Rp19,09 miliar. Hal yang sama juga terjadi di WP Orang Pribadi. DJP SumselBabel mencatat dari sebanyak 166.617 WP, baru sekitar 9,88% atau 16.459 WP yang telah patuh membayar pajak, dengan total nilai Rp67,09 miliar.

Tabel 1.2
Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Ilir Barat tahun 2010-2014

No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Lapor SPT Tahunan
1	2010	51.638	28.510
2	2011	65.913	33.310
3	2012	76.790	36.404
4	2013	85.578	34.543
5	2014	94.040	42.275

Sumber : KPP Pratama Ilir Barat, 2015.

Dari Tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa Wajib Pajak yang terdaftar dari tahun 2010-2014 setiap tahunnya mengalami peningkatan akan tetapi yang melaporkan SPT perpajakannya tiap tahun masih kurang dari 70% Wajib Pajak yang terdaftar, hal ini mengidentifikasi bahwa masih ada Wajib Pajak yang tidak sadar akan kewajiban perpajakanya.

Dari berita yang dilansir bahwa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ilir Barat lebih banyak memiliki permasalahan, seperti yang baru ini terjadi mengenai penyitaan aset yang dimiliki oleh Wajib Pajak Badan Usaha. Penyitaan dilakukan sebagai tindak lanjut dari rangkaian penagihan aktif yang telah dilakukan sebelumnya berupa surat teguran dan surat paksa. Tindakan penyitaan ini dilakukan terhadap wajib pajak dengan nulai sisa tunggakan sebesar 205,7 juta.

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi dalam dunia belakangan ini juga marak terjadi seperti kurang pahamnya masalah perpajakan yang dialami wajib pajak.Wajib pajak belum mengetahui secara maksimal pengetahuan umum tentang pajak, dan ini bisa mengindikasikan akan tidak tercapainya penerimaan pajak. Kemudian wajib pajak juga merasa kurangnya fungsi dari pajak itu sendiri. Hal ini bisa dilihat dari beberapa kasus penggelapan pajak yang marak terjadi dan kurangnya pemerataan dari fungsi pajak itu sendiri. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Masalah lain yang ditemui adalah wajib pajak orang pribadi masih masih kesulitan dalam melakukan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), misalnya SPT Tahunan PPh yang hanya dilaporkan satu kali dalam setahun, seringkali Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kebijakan-kebijakan baru yang kadang belum diketahui masyarakat sehingga menyebabkan beberapa wajib pajak kuran memahami dan akhirnya terlambat dalam melaporkan SPT. Oleh karena ini masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak.

Berdasarkan kondisi di atas bisa disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan masih rendah dan tentunya akan berdampak pada tidak maksimalnya penerimaan pajak. Wajib pajak orang pribadi maupun badan usaha berupaya untuk melakukan tindakan *tax avoidance* (penghindaran pajak) yang seringkali menjurus pada praktik *tax evasion* (penggelapan pajak), yang merupakan salah satu tindakan kriminal dalam perpajakan. Pada umunya setiap wajib pajak cenderung untuk meloloskan diri dari kewajibannya untuk menyetorkan pajak. Di Indonesia sendiri tingkat kepatuhan wajib pajak sangat rendah pada Tahun 2015, yaitu 50 %. Kecenderungan inilah yang disebut dengan ketidakpatuhan wajib pajak.

Salah satu jenis pajak yang berpengaruh besar dalam meningkatkan ekonomi nasional adalah pajak penghasilan. Pajak penghasilan merupakan jenis pajak subjektif yang kewajiban pajaknya melekat pada subjek pajak yang bersangkutan, artinya kewajiban pajak tersebut tidak dapat dilimpahkan kepada subjek lain. Maka dari itu kesadaran dan kepatuhan subjek pajak sangat diperlukan. Pajak penghasilan dikenakan pada subjek pajak yang berkaitan dengan penghasilan yang diterimanya atau diperolehnya dalam satu tahun pajak.

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 *(tax complince*) mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari

sektor pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem adminitrasi pajak suatu negara, pelayanan pada WP, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah, sedangkan faktor yang berasal dari diri WP yaitu: tingkat pengalaman, pemahaman, pengalaman, penghasilan dan faktor kesadaran perpajakan (Suhardito :1999).

Sosialisasi merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam upaya peningkatan jumlah wajib pajak. Adanya Gerakan Nasional Sadar dan Peduli Pajak yang dicanangkan pemerintah, dimana Gerakan ini melibatkan para pejabat tinggi negara, menteri, anggota DPR, MPR, pengusaha besar, masyarakat, media massa, dan sebagainya. Gerakan ini disertai dengan pembenahan kepastian penegakan hukum. Hukum yang terkait pajak haruslah ditegakkan.Rendahnya pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan membuat masih banyak Wajib Pajak yang belum memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak serta memahami manfaat dari penerimaan pajak. Sosialisasi peraturan perpajakan juga masih belum menyeluruh ke setiap Wajib Pajak yang juga menyebabkan minimnya pengetahuan Wajib Pajak tentang informasi perpajakan.

Kegiatan penyuluhan pajak juga memiliki andil yang besar dalam mensukseskan sosalisasi perpajakan keseluruh Wajib Pajak. Penyuluhan melalui berbagai media seperti media cetak, elektronik, spanduk, serta berbagai seminar pajak yang dilakukan Dirjen Pajak diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi

jugadiharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga secara otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat sesuai dengan target penerimaan yang ditetapkan. Dengan demikian, diadakannya sosialisasi pajak dapat mendorong wajib pajak agar mematuhi kewajiban perpajakannya. Seperti yang dikatakan oleh Adiyati (2009) bahwa sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kegiatan sosialiasi yang semakin meningkat, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat karena dengan diadakannya sosialiasi pajak.

Salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Pelayanan yang diberikan 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 terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya. 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. Keramah tamahan petugas dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Penelitian Agus (2006) menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho: 2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2009:4). Pelaksanaan dan Pemberian sanksi yang dimaksud adalah dalam bentuk pemberian sanksi administrasi/denda maupun sanksi pidana. Kata "sanksi" dalam Kamus Bahasa Indonesia berarti tanggungan (tindakan, hukuman, dan sebagainya) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2003:39).

Menurut Suandy (2008) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan secara norma perpajakan akan diataati atay dipenuhi, yanitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Fraternesi (2001) dalam Agus (2006) menyatakan bahwa WP akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar WP, maka akan semakin berat bagi WP untuk melunasinya. Walaupun WP tidak mendapatkan penghargaan atas kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, WP akan dikenakan banyak hukuman apabila alfa atau sengaja tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelaksanaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan. Pelaksanaan sanksi kepada wajib

pajakdapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak (Devano dan Rahayu, 2006:112).

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah adalah :

1. Apakah Sosialisasi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang ?
3. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Sosialiasi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang
2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang
3. Untuk menganalisis pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang

   Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam rangka melaksanakan intensifikasi dan ekstensifikasi guna memaksimalkan penerimaan pajak.

2. Bagi Wajib Pajak

   Hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumber informasi sehingga dapat menambah wawaasan mengenai perpajakan dan dapat memberikan penilaian mengenai kinerja Direktorat Jenderal Pajak, sehingga menyadari akan pentingnya suatu pajak dan menambah kesadaan dalam membayar pajak secara sukarela serta motivasi dalam suatu perpajakan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan skripsi ini, peneliti akan menguraikan sistematika penulisan masing-masing bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan topik pembahasan skripsi, disertai dengan penelitian terdahulu, model pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan secara terperinci mengenai jenis penelitian, populasi, dan teknik pengambilan sampel, jenis data penelitian, teknik pengumpulan data, definisi variabel dan pengukuran, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dibahas mengenai analisis data sekunder yang telah diperoleh dan pembahasan hasil dari analisis yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini diuraikan simpulan yang merupakan hasil atas rumusan masalah dalam penelitian ini, keterbatasan yang ditemukan setelah dilakukan analisis, dan saran bagi penelitian selanjutnya.