

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajibannya. Meskipun pemerintah telah memberikan kebebasan kepada Wajib Pajak dalam menghitung pajak tetap saja ada kendala yang dialami pemerintah. Salah satunya adalah tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia yang masih sangat rendah jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga.

Menurut Julianto (2017) dikutip dari Kompas.com pada tanggal 19 Juli 2017 yang menyampaikan bahwa tingkat *tax ratio* di Indonesia masih 10,3 persen yang jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga, tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia untuk membayar pajak masih tertinggal. Tingkat *tax ratio* di Indonesia jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga, seperti Malaysia yang sudah diatas 13 persen, Vietnam dan Singapura yang sudah sampai 16 persen. Masih rendahnya kepatuhan pajak masyarakat Indonesia berdampak pada kekuatan finansial dan juga perekonomian nasional.

Beberapa langkah telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Salah satunya adalah melaksanakan sensus pajak nasional (SPN). Sensus pajak nasional mulai dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada akhir bulan september tahun 2011 yang mempunyai tujuan agar petugas pajak dapat mengetahui data yang akurat tentang Wajib Pajak (Thomas, 2012). Pelaksanaan SPN diharapkan mampu mendaftarkan dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terdaftar dalam membayar pajak. Dukungan masyarakat berupa perspektif positif masyarakat terhadap SPN sangat dibutuhkan agar tercapainya program tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maslyn (2015), Nur, dkk (2015), Rinta dan Muchamad (2012) menyatakan bahwa variabel SPN berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Adi (2013) yang menyatakan bahwa variabel SPN tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan proses pelaksanaan SPN yang terlalu rumit dan tidak mudah dimengerti oleh masyarakat sehingga mengakibatkan kurang efektifnya program SPN ini.

Pelayanan petugas pajak (fiskus) yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, seperti diatur melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima. Pelayanan sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Putu dan Ni Luh (2016), Cindy dan Yenni (2013), Arabella dan Yenni (2013) menyatakan bahwa

kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh fiskus merupakan salah satu indikator penilaian Wajib Pajak dalam kesediannya membayar pajak. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahfud, dkk (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena menurut Mahfud, dkk (2017) kualitas pelayanan tidak menjadi suatu tolak ukur untuk membuat Wajib Pajak menjadi patuh. Hal ini bisa disebabkan karena pajak merupakan suatu kewajiban yang dapat dipaksakan menurut undang-undang dan dianggap utang bagi Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Selain itu, pajak yang telah dibayarkan tidak mendapat prestasi kembali (kotra prestasi/balas jasa) secara langsung kepada Wajib Pajak.

Fungsi lain dari DJP adalah melakukan pengawasan. Pengawasan ini perlu dilakukan mengingat sistem perpajakan Indonesia yang menggunakan *self assessment system* sangat memungkinkan Wajib Pajak untuk melakukan penghindaran pajak yang akhirnya akan mengurangi pendapatan negara. Pengawasan dilakukan dengan pemberian sanksi kepada Wajib Pajak yang diketahui membayar pajak tidak sesuai dengan pajak yang seharusnya terutang. Sanksi yang diberikan dapat berupa denda atau sanksi lain. Penelitian yang dilakukan oleh Putu dan Ni Luh (2016), Nur, dkk (2015), Adi (2013), Tryana (2013), Cindy dan Yenni (2013), Arabella dan Yenni (2013) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini karena Sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan

tingkat kepatuhan, karena membuat Wajib Pajak takut dikenakan sanksi tersebut. Namun menurut penelitian yang dilakukan oleh Akromi, dkk (2014) menyatakan bahwa sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kesadaran perpajakan adalah kondisi di mana seseorang mengetahui, mengakui, serta mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku dan memiliki kesungguhan serta keinginan dalam memenuhi dan menjalankan kewajiban perpajakan (Rinta dan Muchamad, 2012). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa kesadaran perpajakan merupakan keadaan dimana Wajib Pajak sadar terhadap pentingnya pajak. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran tersebut akan memiliki keinginan dan niat untuk menjalankan kewajiban perpajakan yaitu salah satunya dengan melakukan pelaporan SPT (Nur, dkk 2015). Penjelasan tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Mahfud, dkk (2017), Nur, dkk (2015), Tryana (2013), Cindy dan Yenni (2013), Rinta dan Muchamad (2012). Namun menurut Maslyn (2015) dan Akromi, dkk (2014) kesadaran perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Karena kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah menyebabkan kepatuhan juga rendah, sehingga tidak adanya pengaruh antara kesadaran perpajakan dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji mengenai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Dalam hal ini sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Surabaya Wonocolo. Peneliti tertarik menggunakan sampel di KPP

Pratama Surabaya Wonocolo, karena lokasi yang terletak di pusat kota dan merupakan KPP yang memiliki wilayah kerja terluas di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur 1, Sehingga memungkinkan peneliti untuk menganalisa kepatuhan Wajib Pajak yang ada di daerah tersebut. Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo dari tahun 2015 hingga 2018.

Tabel 1.1
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA
SURABAYA WONOCOLO TAHUN 2015-2018

TAHUN	JUMLAH WP	KEPATUHAN WP
2015	85.185	74,34%
2016	90.663	73,66%
2017	95.024	84,59%
2018	96.729	81,76%

Sumber : KPP Pratama Surabaya Wonocolo

Dari tabel diatas dapat dilihat mulai dari tahun 2015 sampai tahun 2018, jumlah Wajib Pajak selalu mengalami kenaikan yang cukup signifikan, Namun kita akui, kondisi kepatuhan Wajib Pajak mengalami kenaikan dan penurunan setiap tahunnya. Kondisi tersebut memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian yang sesuai dengan latar belakang tersebut adalah:

1. Apakah sensus pajak nasional berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sensus pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.4. **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, adapun manfaat penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para akademik sebagai referensi untuk menambah pengetahuan mengenai pengaruh persepsi sensus pajak nasional, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini semoga dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dalam menambah pengetahuan dan memberikan motivasi.

3. Bagi Bagi Pembaca dan Peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian dapat memberikan tambahan informasi dan mengetahui pengetahuan tentang kepatuhan Wajib Pajak dan dapat berguna bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi dan perbandingan penelitian.

4. Bagi STIE Perbanas

Dapat dijadikan sebagai tambahan referensi pustaka dan sebagai bahan perbandingan untuk semua mahasiswa STIE Perbanas Surabaya.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan proposal ini dibagi dalam beberapa bab yang disusun secara sistematis dalam urutan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan secara jelas mengenai penelitian yang akan dibahas, melalui latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, serta hipotesis yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang prosedur untuk mengetahui hal-hal yang dibutuhkan dan dilakukan dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis, meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrument penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran subjek penelitian, analisis data dan pembahasan hasil penelitian ini.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

