

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia memiliki dua sumber pendapatan. Salah satu sumber dana pemerintah menjadi sumber penerimaan yang cukup besar dan juga penting bagi pembangunan nasional adalah pajak. Pajak berfungsi sebagai sumber dana untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo, 2008). Menteri Keuangan, Sri Mulyani Indrawati, menyatakan bahwa, kepatuhan pajak di Indonesia masih rendah yakni 63% dan rasio pajak di Indonesia masih berada pada level 11%. Menurut (Surya Manurug, 2013) Masalah kepatuhan pajak di setiap negara berbeda. Umumnya di negara-negara maju seperti Amerika Serikat kepatuhan pajaknya sudah tinggi, yang ada adalah masalah tindakan manipulasi pajak (*tax evasion*). Sedangkan di negara-negara berkembang, seperti Indonesia, masalah kepatuhan pajak yang rendah. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara yang telah ditetapkan langsung oleh undang-undang untuk menyerahkan sebagian kekayaan yang dimiliki. Iuran rakyat yang dibayarkan oleh wajib pajak adalah pajak daerah.

Kepatuhan wajib pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada dalam perpajakan. Rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan presentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti.

Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar. Dari sekian banyak wajib pajak yang ada, sebagian besar wajib pajak belum mengerti apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, maka Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan Pemerintah Daerah. Hampir seluruh wilayah yang ada di Indonesia mencari potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Oleh karena itu pemerintah daerah harus berusaha sekeras mungkin meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya.

Pajak merupakan kontribusi wajib pajak yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan, dengan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung tetapi digunakan untuk membiayai keperluan negara yang nantinya diharapkan berefek terhadap peningkatan pendapatan serta kesejahteraan masyarakat.

Pajak memiliki fungsi yakni fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*. Agar penerimaan pendapatan pajak yang berlangsung dapat maksimal, tentunya dibutuhkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang tercantum dalam Undang-Undang Perpajakan. Di Indonesia permasalahan tentang kepatuhan wajib pajak sangat minim, sebab apabila Wajib Pajak tidak mematuhi maka keinginan untuk melakukan

tindakan penghindaran, pengelapan serta pelalaian pajak akan timbul, dan sehingga akan dapat merugikan negara karena berkurangnya penerimaan pajak yang merupakan pendapatan utama suatu negara, karena pajak salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar. Oleh sebab itu, diperlukan adanya peningkatan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dapat dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Burhan, 2015). Oleh sebab itu, sangatlah penting masyarakat khususnya wajib pajak orang pribadi mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang berlaku, karena semakin patuh wajib pajak tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.

Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi yang melanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan diataati atau dipatuhi (Suandy, 2011:165).

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai persepsi wajib pajak atau masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh petugas memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Akuntabilitas Pelayanan Publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008). pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak.

Pendapatan dari sektor pajak setiap tahun selalu diupayakan mengalami kenaikan. Dalam rangka mendukung pencapaian target penerimaan negara dari sektor pajak, pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam bidang perpajakan yaitu dengan reformasi perpajakan (*tax reform*) yang mencakup usaha dan penyempurnaan sistem serta mekanisme perpajakan dari yang sebelumnya yang telah ada. Kesadaran akan kewajibannya dalam hal perpajakan merupakan faktor penting dalam melaksanakan *self assesment*. Seorang wajib pajak harus sadar dalam memahami, mentaati dan memiliki kesungguhan hati untuk memenuhi kewajiban ketentuan perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan. Oleh karena itu semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan tugasnya.

sistem pemungutan pajak menjadi *self assessment* maka peran dari wajib pajak menjadi lebih besar dibandingkan dengan peran petugas pajak karena self assessment 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. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal wajib pajak. Faktor internal adalah faktor yang berada dari dalam diri wajib pajak dan karakteristik individu. Faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Sedangkan dari faktor eksternal wajib pajak dapat berupa pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Pelayanan Pajak dan juga dapat berupa sanksi terhadap wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayar pajak tahunannya.

Berdasarkan studi kasus yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini yaitu melakukan tindak pidana perpajakan kepada Jaksa Penuntut Umum di Kejaksaan Negeri Semarang yaitu tidak menyetorkan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang telah dipungut atau dipotong dari lawan transaksi. Perbuatan tindak pidana perpajakan tersebut dilakukan tersangka sejak tahun 2014 hingga 2015. Atas tindakannya tersebut, BS telah menimbulkan kerugian pada pendapatan negara sekurang

kurangnya Rp 374 juta. penyidikan pidana pajak adalah bagian dari tindakan penegakan hukum di Direktorat Jenderal Pajak. Tindakan ini merupakan upaya terakhir atau ultimum remedium. Sebelum dilakukan penyidikan, wajib pajak harus sudah dilakukan tindakan pengawasan dan pemeriksaan bukti permulaan. Kemudian saudara BS ditahan sampai dua puluh hari ke depan hingga kasusnya akan dibawa ke pengadilan sebelum berakhirnya batas waktu penahanan. Kepala Seksi Pidana Khusus Kejaksaan Negeri Semarang, Triyanto Triyanto menyebut ancaman hukuman yang menanti tersangka adalah penjara paling cepat enam bulan dan paling lama enam tahun serta denda minimal dua kali lipat pajak terhutang, maksimal empat kali lipat pajak terhutang. kasus ini berhubungan dengan variabel sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak.

Dalam kasus selanjutnya telah dilakukan penyelidikan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nusa Tenggara. diketahui wajib pajak berinisial ZLK tersebut dinyatakan bersalah dengan putusan penjara selama 1 tahun 10 bulan dan denda Rp 2,188 miliar subsider 3 bulan penjara. Tersangka ZLK diduga telah melakukan tindak pidana di bidang perpajakan yaitu tidak melakukan penyetoran atas Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang telah dipungut periode masa pajak Januari 2011 sampai dengan Desember 2014. Akibat perbuatannya ini, diperkirakan nilai kerugian pada Pendapatan Negara sekurang-kurangnya adalah sebesar Rp 1.095.720.071. Wajib pajak tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong dan dipungut sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, dipidana paling singkat 6

(enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.

Namun demikian, penelitian ini lebih memfokuskan pada referensi ketaatan atau kepatuhan pajak pada wajib pajak di KP2KP Bumiayu. Pada uraian diatas, maka penelitian ini mengambil judul "SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK, DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KP2KP BUMIAYU BREBES".

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu :

1. Apakah indikator yang mendorong sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Bumiayu ?
2. Apakah indikator yang mendorong kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Bumiayu ?
3. Apakah indikator yang mendorong sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Bumiayu ?
4. Apakah indikator yang mendorong akuntabilitas pelayanan publik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Bumiayu ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Bumiayu.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Bumiayu.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Bumiayu.
4. Untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak pada KP2KP Bumiayu.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak baik manfaat teoritis maupun terapan, adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Terapan Bagi KP2KP Bumiayu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik di tiap tahunnya, agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

2. Manfaat Teoritis Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, sehingga diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh dan tata dalam membayar pajak serta melaporkan pajaknya.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi untuk peneliti lainnya yang berkenaan dengan bidang perpajakan atau acuan bagi studi yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak.