

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Negara Indonesia memiliki tiga sumber utama pendapatan negara. Menurut UU RI Nomor 17 tahun 2003 bahwa penerimaan negara berasal dari perpajakan, pendapatan negara bukan pajak (PNBP) dan hibah. Dari ketiga sumber tersebut pajak memegang peranan terbesar. Peran pajak dapat tergambarkan dari porsinya dalam penyumbang kas negara, dimana selama lima tahun berturut-turut pajak menjadi sumber penerimaan negara terbesar.

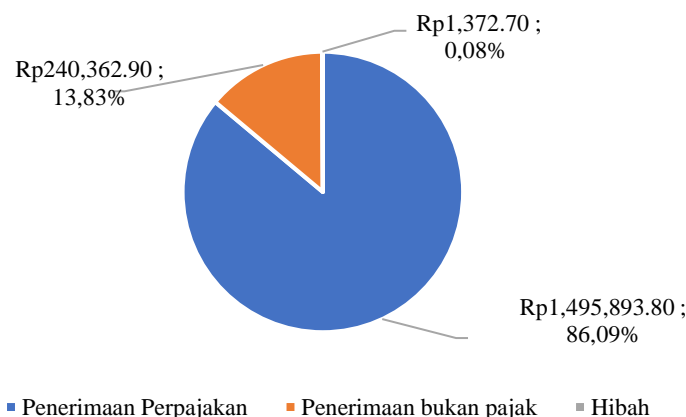
Adapun data realisasi penerimaan negara Indonesia disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Nasional Tahun 2013-2017
(dalam milyar rupiah)

	2013	2014	2015	2016	2017
I. Penerimaan Dalam Negeri	1.432.058,60	1.545.456,30	1.496.047,33	1.784.249,90	1.736.256,7
Penerimaan Perpajakan	1.077.306,70	1.146.865,80	1.240.418,86	1.539.166,20	1.495.893,8
Penerimaan Bukan Pajak	354.751,90	398.590,50	255.628,48	245.083,60	240.362,9
II. Hibah	6.832,50	5.034,50	11.973,04	1.975,20	1.372,7
Jumlah	1.438.891,10	1.550.490,80	1.508.020,37	1.786.225,00	1.737.629,4
Presentase Pajak atas total penerimaan nega	74,87%	73,97%	82,25%	86,17%	86,09%

Sumber : *Badan Pusat Statistik Indonesia, 2017*

Pada tahun 2017 sendiri pajak menyumbang sebesar 86,09% dari total penerimaan negara yang dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



**Gambar 1.1 Realisasi Penerimaan negara tahun 2017
(dalam milyar rupiah)**

Sumber: *Badan Pusat Statistik Indonesia, 2017*

Dibalik tingginya peran pajak terhadap penerimaan negara, angka tersebut bukanlah angka terbaik. Hal tersebut dibuktikan oleh rendahnya *tax ratio* (rasio perpajakan) di Indonesia. Rasio pajak Indonesia sendiri berada pada posisi terendah dari negara-negara ASEAN dan G-20 pada tahun 2017 dan hal tersebut merupakan dampak dari rendahnya penerimaan dan kepatuhan wajib pajak di Indonesia (<http://www.okezone.com>).

Kepatuhan wajib pajak menjadi hal yang sangat penting mengingat asas pemungutan pajak di Indonesia adalah *self assessment system* dimana dalam kegiatannya wajib pajak menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri. Dengan diberlakukannya *self assessment system* diperlukan peran aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Peran aktif masyarakat dalam kaitannya dengan penerapan *self assessment system* terwujud dalam bentuk kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hal tersebut didukung oleh teori yang disampaikan oleh Supadmi (2010) dimana “Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari *self assessment system*”.

Dalam SE-18/PJ.22/2006 tingkat kepatuhan atau sering disebut rasio kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan membandingkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan yang masuk dengan jumlah wajib pajak terdaftar wajib SPT pada periode tertentu. Rasio kepatuhan merupakan salah satu rencana strategis kementerian keuangan. Rasio kepatuhan menggambarkan

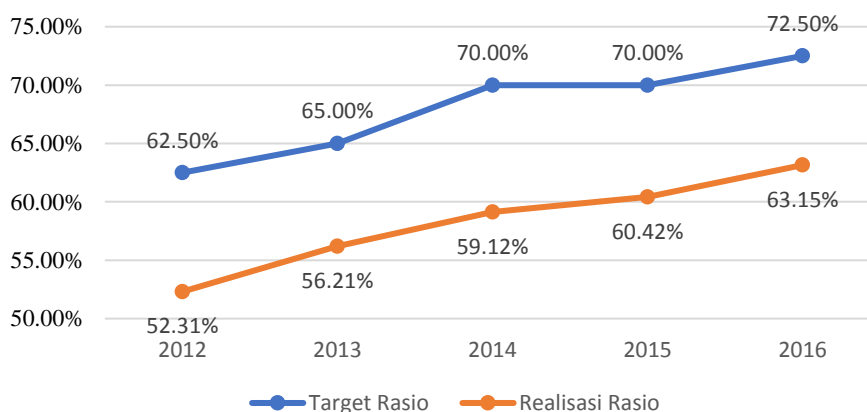
berapa persen pencapaian penerimaan SPT dari total wajib pajak yang diwajibkan melapor. Rasio kepatuhan nasional mengalami masalah dalam kurangnya pencapaian target rasio selama lima tahun berturut-turut. Rasio kepatuhan pajak nasional dapat terlihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Rasio Kepatuhan Nasional tahun 2012 - 2016

No	Uraian/Tahun	2012	2013	2014	2015	2016
1	Wajib Pajak terdaftar	22.564.969	24.347.763	27.379.256	30.044.103	32.769.215
2	Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	17.659.278	17.731.736	18.357.833	18.159.840	20.165.718
3	Target Rasio Kepatuhan nasional (%)	62,50%	65,00%	70,00%	70,00%	72,50%
4	Target Rasio Kepatuhan- SPT (3 X 2)	11.037.049	11.525.628	12.852.301	12.711.888	14.620.146
5	Realisasi SPT	9.237.947	9.966.833	10.852.301	10.972.336	12.735.463
6	Rasio Kepatuhan (5 : 2)	52,31%	56,21%	59,12%	60,42%	63,15%
7.	Capaian Rasio Kepatuhan (5 : 4)	83,70%	86,48%	84,45%	86,32%	87,10%

Sumber: *Kementerian Keuangan, 2016*

Target rasio kepatuhan terdiri dari target rasio kepatuhan nasional dan target rasio kepatuhan kelompok wilayah yang diatur dalam surat edaran Direktorat Jenderal Pajak (DJP) setiap tahunnya. Adapun bila digambarkan dengan grafik, rasio kepatuhan nasional dapat terlihat sebagai berikut:



Gambar 1.2 Rasio Kepatuhan Nasional tahun 2012-2016

Sumber: *Data diolah, 2018*

Vira Devi Andria, 2018

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI: Suatu Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ciamis
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Meskipun secara persentase mengalami kenaikan namun dapat terlihat bahwa rasio kepatuhan pajak negara Indonesia setiap tahunnya mengalami masalah dalam mencapai target rasio. Berdasarkan surat edaran DJP tentang strategi dan rasio kepatuhan, rasio kepatuhan dikatakan berhasil bila melebihi target yang ditetapkan. Pada tahun 2016 rasio kepatuhan hanya mencapai 63,15% dibanding target yang telah ditetapkan yaitu 72%. Hal ini menunjukkan hanya 63,15% dari total wajib pajak wajib SPT yang melaporkan SPT nya sehingga ada sekitar 36,85% yang tidak melaporkan, artinya terdapat selisih potensial pajak yang cukup besar yang tidak dapat dipungut.

Kurangnya rasio nasional merupakan cerminan dari rendahnya kepatuhan pajak di berbagai wilayah. Wilayah Jawa Barat I sendiri menjadi salah satu wilayah dengan tingkat rasio kepatuhan yang rendah. Hal itu didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh I. Rusvianti (2016) dimana kepatuhan wajib pajak di wilayah Jawa Barat I rata-rata masih kurang dari yang ditargetkan pada tahun 2013. Hal ini juga sejalan dengan yang diucapkan oleh kepala kanwil Ditjen Jabar 1 bahwa tingkat kepatuhan masyarakat Jawa Barat pada tahun 2018 masih rendah (<http://jabar.tribunnews.com>).

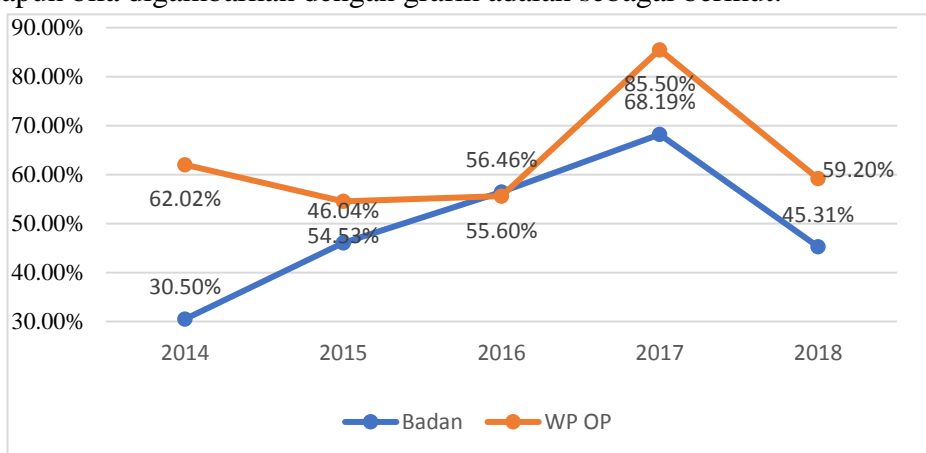
Dari hasil penelitian tersebut dijelaskan bahwa masalah kepatuhan terjadi hampir di berbagai kantor pajak dan lebih besar terjadi di kantor pajak yang berada di luar kota Bandung. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis sendiri merupakan tempat yang dipilih dalam penelitian ini karena merupakan urutan ke-tiga dengan kepatuhan terendah pada 2013 setelah KPP Pratama Tasikmalaya dan KPP Pratama Garut. KPP Pratama Ciamis sendiri dipilih karena selain memiliki masalah pada rasio kepatuhan, KPP tersebut merupakan KPP yang lebih muda dari dua KPP lainnya dan merupakan pemekaran dari KPP Pratama Tasikmalaya pada 2007. Adapun rasio kepatuhan di KPP Pratama Ciamis dari tahun 2014-2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Rasio Kepatuhan KPP Pratama Ciamis 2014 – 2018

No	Uraian	2014	2015	2016	2017	2018
1	WP Terdaftar	105,882	118,835	134,676	152,727	171,478
	• Badan	7,209	8,135	9,897	12,080	13,937
	• Orang Pribadi	98.673	110.700	124.779	140.647	157.541
2	WP Terdaftar Wajib SPT	78,493	81,312	93,617	62,837	88,561
	• Badan	4,539	4,561	5,687	5,360	8,995
	• Orang Pribadi	73.954	76.751	87.930	57.477	79.566
3	Realisasi SPT	47,248	43,952	52,102	52,797	49,504
	• Badan	1,384	2,100	3,211	3,655	4,076
	• Orang Pribadi	45.864	41.852	48.891	49.142	47.128
	Target Rasio Kepatuhan per kelompok	72,5%	72,5%	75%	77,5%	80%
4	Rasio Kepatuhan (3 : 2)	60,19%	54,05%	55,65%	84,02%	55,90%
	• Badan	30,50%	46,04%	56,46%	68,19%	45,31%*
	• Orang Pribadi	62,02%	54,53%	55,60%	85,50%	59,2%

Sumber : *KPP Pratama Ciamis, 2018*

Data diatas menggambarkan tingkat kepatuhan dari wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Ciamis. Dari data yang diperoleh dapat terlihat bahwa rasio kepatuhan KPP Pratama Ciamis fluktuatif. Adapun bila digambarkan dengan grafik adalah sebagai berikut:



Gambar 1.3 Rasio kepatuhan KPP Pratama Ciamis

Sumber: *Data diolah, 2018*

**data diupdate pada 18 April 2018*

Penelitian ini berfokus pada wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak orang pribadi yang notabene sebagai wajib pajak potensial terbesar mengingat jumlahnya yang banyak namun pada saat bersamaan kepatuhan wajib pajak orang pribadi lebih berfluktuasi atau tidak stabil bila dibandingkan dengan rasio kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh kepala Kanwil Ditjen Pajak 1 yang menyatakan bahwa yang memiliki tingkat kesadaran yang kurang adalah orang pribadi (<http://jabar.tribunnews.com>).

Rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ciamis mengalami fluktuasi dimana turun menjadi 46,04% di tahun 2015 lalu naik menjadi 56,46% di tahun 2016 lalu naik kembali dan merupakan yang tertinggi selama lima tahun terakhir yaitu 85,5% pada 2017 dan terakhir turun menjadi 59,2% pada tahun 2018. Hal ini berpengaruh besar terhadap pencapaian rasio kepatuhan secara keseluruhan di KPP Pratama Ciamis.

Masalah kepatuhan wajib pajak merupakan masalah serius yang harus diatasi karena akan berdampak buruk terhadap penerimaan negara dari sektor perpajakan yang merupakan sektor penerimaan negara terbesar, karena saat kepatuhan suatu negara kurang akan memicu berbagai perlawanan serta kelalaian wajib pajak terhadap kewajibannya. Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang sehingga negara tidak dapat membiayai berbagai pengeluaran negara dengan optimal dan secara tidak langsung akan menyebabkan *tax ratio* negara Indonesia rendah.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi bahwa rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ciamis

mengalami fluktuasi naik turun dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun tertentu tidak mencapai standar yang ditetapkan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, sebagai tolok ukur pemerintah dalam mencapai kinerja yang optimal. Dalam penelitian kepatuhan diproksikan dengan rasio kepatuhan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan dikelompokkan menjadi 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 seperti kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar wajib pajak yaitu pelayanan fiskus, sosialisasi dan sanksi perpajakan.

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang penting karena kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak yang merupakan bentuk atas ketaatan yang bersifat sukarela yang sangat dibutuhkan untuk membentuk kepatuhan. Dalam beberapa penelitian terdahulu tergambar bahwa kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang sangat penting hal tersebut tertuang dalam hasil beberapa penelitian yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki nilai koefisien terbesar dan memiliki hasil positif dan signifikan. Supadmi (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman terhadap sistem *self assesment* dan ketepatan membayar pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta (2013), I.G. A.M Agus Mas Andriani dan Putu Ery Setiawan (2014), Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini dan Nurlis dan Islamiah Kamil (2015) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain dari faktor internal, faktor eksternal memegang peranan penting dalam membentuk kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan karena pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Dalam teori lainnya Rahayu, (2010: 28) menyatakan salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Pelayanan fiskus menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak namun dari beberapa hasil penelitian memiliki hasil yang berbeda, dimana ada yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan dan ada pula yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Rahayu (2010:140) rendahnya rasio kepatuhan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh I.G. A.M Agus Mas Andriani dan Putu Ery Setiawan (2017), Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan. Hal tersebut berarti jika pelayanan fiskus meningkat dan variabel lain konstan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Namun dalam penelitian lainnya menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suhirman Majdid (2015), Rosalina Novitasari (2015) Maria Erene Herefa (2013) dan Januar Dio Brata, Isna Yuningsih, Agus

iwana Kusuma (2017) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti membuat sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Suatu Kasus di KPP Pratama Ciamis)”**.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah penelitian maka permasalahan tersebut selanjutnya dirumuskan dalam beberapa pertanyaan penelitian berikut:

1. Bagaimana gambaran kesadaran wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ciamis
2. Bagaimana gambaran pelayanan fiskus di KPP Pratama Ciamis
3. Bagaimana gambaran kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ciamis
4. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ciamis
5. Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ciamis

D. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ciamis.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran kesadaran wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ciamis
2. Untuk mengetahui gambaran pelayanan fiskus di KPP Pratama Ciamis
3. Untuk mengetahui gambaran kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ciamis

4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ciamis
5. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ciamis

E. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi setiap pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta diperoleh manfaat dari pengalaman peneliti terkait dengan pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi KPP Pratama Ciamis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan gambaran terkait kondisi kesadaran dan pelayanan fiskus di KPP Pratama Ciamis. Dimana hasilnya dapat memberikan masukan yang positif dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

b. Bagi Penulis

Hasil penelitian dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman melalui proses penelitian ini dan dapat mengaplikasikan teori yang didapat selama kegiatan perkuliahan.

c. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian diharapkan bisa digunakan sebagai referensi khususnya dalam bidang akuntansi dan pajak dan bisa digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.