

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan Negara berkembang yang mempunyai berbagai kekayaan sumber daya yang berlimpah dan memiliki potensi yang baik untuk menjadikannya sebagai Negara maju. Tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya dan potensi yang ada untuk kemakmuran penduduk Indonesia. Banyak aspek yang membuat Indonesia semakin terpuruk jika dibandingkan dengan Negara lainnya. Aspek yang utama adalah ekonomi menurut kepala departemen statistik Bank Indonesia Hendy Sulistiowaty.

Kita tahu bahwa pendapatan Indonesia berasal dari dua sektor, yaitu sektor internal dan sektor eksternal. Pendapatan dari sektor internal berasal dari pajak, sedangkan pendapatan dari sektor eksternal berasal dari pinjaman luar negeri. Bank Indonesia (BI) mencatat total utang luar negeri Indonesia per Agustus 2015 mencapai USD323,8 miliar dari sektor publik dan USD165,1 sektor swasta. Besaran utang tersebut naik sekitar 49 persen dari sektor publik dan 51 persen dari sektor swasta dengan jumlah total utang luar Negeri yang ada. Dengan jumlah pinjaman luar negeri yang begitu besar, diharapkan pajak menjadi sumber dana yang dapat menangani masalah ekonomi tersebut.

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar di Indonesia dan menjadi andalan penerimaan negara sampai saat ini. Penerimaan pajak pun semakin meningkat dari tahun ke tahun (Bank Indonesia, 2013).

**Tabel 1.1 Penerimaan Dalam Negeri Tahun 2012 - 2014 (miliar rupiah)**

Rincian	Tahun		
	2012	2013	2014
1. Penerimaan pajak	Rp1.032.570	Rp1.192.994	Rp1.280.389
a. Pajak dalam negeri	Rp 989.637	Rp1.134.289	Rp1.226.474
b. Pajak perdagangan internasional	Rp 42.933	Rp 58.705	Rp 53.915
2. Penerimaan bukan pajak	Rp 277.992	Rp 332.195	Rp 385.392
a. Penerimaan sumber daya alam	Rp 177.264	Rp 197.205	Rp 225.955
b. Bagian laba BUMN	Rp 28.001	Rp 33.500	Rp 40.000
c. Penerimaan bukan pajak lain	Rp 53.492	Rp 77.991	Rp 94.008
d. Pendapatan badan layanan umum ( BLU )	Rp 19.235	Rp 23.499	Rp 25.349

Sumber: Kementerian Keuangan, Data 2014 dan 2015 dikutip dari Publikasi Statistik Indonesia 2015 ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)).

Pada tabel 1.1 memuat informasi mengenai kenaikan penerimaan dalam negeri dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2014. Terlihat pada tabel, bahwa penerimaan dari sektor pajak lebih besar jika dibandingkan dengan penerimaan yang bukan dari sektor pajak. Penerimaan pajak pada tahun 2013 mengalami peningkatan sebesar 160.424 (dalam miliar rupiah) dari tahun 2012. Untuk tahun 2014 penerimaan pajak juga mengalami peningkatan sebesar 87.395 (dalam miliar rupiah) dari tahun 2013.

Dengan peningkatan penerimaan pajak dari tahun ke tahun diharapkan pajak mampu mengatasi permasalahan ekonomi yang dihadapi oleh Indonesia dalam bidang ekonomi khususnya untuk menyelesaikan pinjaman luar negeri. Begitu besarnya peran pajak dalam penerimaan Negara, pemerintah sudah seharusnya memaksimalkan pendapatan Negara dari sektor pajak.

Salah satu cara pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan Negara dari sektor pajak yaitu mulai diberlakukannya sistem pemungutan pajak *self assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 sebagai pengganti dari *official assessment system*. *Self assessment system* merupakan suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2011: 7). Dengan adanya sistem pemungutan pajak seperti ini, tentunya menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Selain itu dibutuhkan pula kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Pada kenyataannya, kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak.

Dikota Batam (khususnya) Kebanyakan dari masyarakatnya memiliki kecenderungan untuk dapat meloloskan diri dari kewajiban membayar pajak dan melakukan tindakan melawan pajak.

Sehingga pemerintah melakukan berbagai langkah - langkah strategis melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ditahun 2013 untuk mengamankan rencana penerimaan perpajakan. Langkah – langkah strategis tersebut antara lain:

1. Langkah strategis di bidang kebijakan yang terdiri dari penyusunan Rancangan Peraturan Menteri Keuangan (RPMK) tentang harga Batubara Acuan, penyusunan RPMK tentang PPh Final Saham Sendiri dan penyusunan RPMK tentang *Transfer Pricing*.
2. Langkah strategis di bidang kepatuhan (*compliance*), yakni pemanfaatan data hasil olahan teknologi informasi untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP) berbasis sektoral, peningkatan *different effect* (efek jera) dengan melakukan kegiatan penegakan hukum perpajakan bersama aparat penegak hukum dan melaksanakan ekstensifikasi pro aktif melalui kegiatan Sensus Pajak Nasional (SPN) dan optimalisasi pemanfaatan hasil SPN tahun 2011-2012.
3. Langkah strategis di bidang kegiatan pendukung (*supporting*) diantaranya dengan penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) secara bertahap dengan pengalokasian SDM yang lebih tepat, pengembangan kapasitas SDM terutama untuk para *Account Representative* (AR) dan pemeriksaan pajak dan penyiapan kelengkapan operasional dan sarana & prasarana untuk mendukung kebijakan di bidang perpajakan.

Dengan adanya langkah-langkah strategis tersebut, diharapkan dapat menimbulkan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap DJP agar terpenuhinya pencapaian target penerimaan pajak. Untuk mendukung terwujudnya tujuan tersebut diperlukan dua pendukung kerja yaitu pelayanan dan penegakan hukum yang terus dikembangkan dan ditingkatkan. Salah satu upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

Kurang responsifnya institusi pelaksanaan pelayanan pajak dikantor pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya.

Belum maksimalnya pelayanan pajak terhadap wajib pajak digambarkan pula dengan masih belum tersedianya *website* resmi dari Kantor Pajak di Kota Batam yang semestinya dapat memberikan informasi - informasi pajak. Dengan adanya *website* resmi diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mengetahui berbagai informasi terkait pajak. Tidak semua wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai perpajakan.

Dikota Batam, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak masih cukup rendah. Pemahaman wajib pajak yang masih cukup rendah dapat dilihat dari masih ada wajib pajak yang belum memahami Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, dan masih ada wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian SPT tahunan. Padahal Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sudah menyediakan buku petunjuk dan tempat pelayanan terpadu yang selalu sedia setiap saat melayani wajib pajak dengan segala kepentingan dan permasalahannya. Menurut (Susilawati & Budiarta, 2013) kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan.

Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), perhitungan pajak, penyetoran pajak (pembayaran), pelaporan atas pajaknya. Semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut.

Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Sanksi administrasi yang dikenakan pada pelanggar pajak berupa bunga, denda, atau kenaikan.

Sanksi berupa bunga sebesar 2% per bulan, sanksi denda administrasi mulai dari Surat Tagihan Pajak (STP) ditambah Rp100.000,00 sampai dengan Rp1.000.000,00 serta Surat Setoran Pajak (SSP) ditambah 150%, dan sanksi berupa kenaikan 50% dan 100%.

Untuk sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan, serta pidana penjara. Berbagai macam sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dianggap memberatkan bagi wajib pajak sehingga banyak wajib pajak yang kemudian enggan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Mardiasmo, 2011: 59).

Salah satu fenomena yang berkembang dikota Batam pada beberapa tahun belakangan yang terkait dengan pajak yaitu banyak wajib pajak yang melaporkan pajak yang sebelumnya tidak pernah dilaporkan. Dengan melihat fenomena tersebut, pada tahun 2008 terdapat kebijakan *sunset policy*, yaitu kebijakan pemberian fasilitas perpajakan dalam bentuk penghapusan sanksi administrasi perpajakan berupa bunga yang diatur dalam Pasal 37A Undang - Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007). Pada tahun ini, wajib pajak seperti mendapat pengampunan atas kelalaian mereka dalam melaporkan pajak seperti kurang bayar dan tidak bayar.

Fenomena tersebut menjadi bukti bahwa wajib pajak tidak melaporkan pajak karena memiliki ketakutan terhadap sanksi yang akan diterima apabila melanggar peraturan pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat menjadi motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam bentuk skripsi dengan judul **PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA BATAM SELATAN.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diketahui identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan masih cukup rendah.
2. Kurang tanggapnya pelayan pajak terhadap pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak.
3. Sanksi pajak dianggap cukup memberatkan bagi wajib pajak.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan luasnya ruang lingkup penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh empat variabel yang digunakan yaitu:

1. Variabel yang digunakan adalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak.
2. Wajib pajak yang diteliti adalah wajib pajak pribadi.
3. Tempat penelitian di KPP Pratama Batam Selatan.

## **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan?

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan?
4. Bagaimana pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Agar penelitian ini jelas, maka tujuan yang dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam Selatan.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak ( KPP ) Pratama Batam Selatan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Instansi / Kantor Pajak

Diharapkan dapat memberikan informasi, referensi, dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai perpajakan terutama dalam kaitannya dengan pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, serta sanksi pajak sehingga penerimaan pajak akan efektif dan efisien dalam memenuhi target penerimaan Negara.

#### b. Manfaat Bagi Wajib Pajak

Diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan wajib pajak serta menjadi masukan agar wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan terhadap pembayaran pajak.

c. Manfaat Bagi Pembaca

1. Diharapkan dapat menambah wawasan mengenai aspek-aspek perpajakan.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang mempunyai keinginan untuk melakukan pengamatan secara mendalam, khususnya pada permasalahan serupa.

d. Manfaat Bagi Peneliti

1. Diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu akuntansi, khususnya perpajakan yang telah diperoleh dan dipelajari selama masa perkuliahan dan memberikan pemahaman lebih terhadap materi yang didapat.
2. Menambah dan mengembangkan wawasan peneliti, khususnya dalam hal pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan dengan cara membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan atau kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.