

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang berpedoman pada Undang-Undang Dasar 1945 yang mengatur tentang pelaksanaan pembangunan nasional yang ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat. Perekonomian suatu negara khususnya negara berkembang tidak dapat dilepaskan dari berbagai kebijakan ekonomi makro yang dilakukan oleh negara. Suatu negara membutuhkan dana untuk membiayai segala kegiatan yang dilakukannya baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan dalam menjalankan roda pemerintahan. Pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan ini direalisasikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Komponen penting dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah penerimaan pajak.

Belum optimalnya penerimaan pajak di Indonesia disebabkan oleh beberapa hambatan salah satunya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak WPOP maupun WP Badan yang membayar pajak di Indonesia masih sangat rendah (Anonim, beritasatu.com). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Agar target pajak dapat tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah persepsi terhadap petugas pajak. Hal ini dapat

dibuktikan dengan tingkat kesadaran membayar pajak yang masih rendah. Dari total penduduk Indonesia yang mencapai 257 juta jiwa wajib pajak, yang terdaftar hanya 30 juta jiwa, yang melaporkan hanya 12,7 juta dan yang membayar pajak hanya 1,55 juta jiwa, (Anonim₁, swarnanews.co.id).

Guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satu upayanya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak khususnya seorang petugas *account representative*. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. *Account representative* adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan Negara di bidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap wajib pajak. Dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 79/PMK.01/2015. Selain itu *account representative* juga bertugas untuk memberikan pengawasan yang intensif kepada wajib pajak. Pengawasan yang intensif juga diperlukan dalam menopang *self assessemnt system* yang diterapkan di Indonesia sejak tahun 1984.

Dalam *Self assessment system* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk melakukan perhitungan, menyetor, dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Artinya wajib pajak dituntut untuk aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan melunasi pajak terutang (Hasibuan, 2018).

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak, antara lain dengan merubah sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang mulai diterapkan sejak reformasi sistem perpajakan tahun 1983 yang sangat berpengaruh bagi wajib pajak dengan memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang. *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada fiskus untuk menetapkan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Kelebihan dari sistem ini adalah resiko pajak yang akan timbul menjadi tanggung jawab fiskus, seperti terlambat membayar atau melapor dikarenakan ketelambatan fiskus menetapkan besarnya jumlah pajak terutang yang harus dibayar oleh wajib pajak. Kelemahan dari sistem ini adalah wajib pajak bersifat pasif mengikuti ketentuan dan ketetapan yang dikeluarkan oleh fiskus. Perubahan sistem perpajakan tersebut dimaksudkan untuk menjadikan wajib pajak sebagai subjek mandiri dalam pemenuhan hak untuk turut serta berpartisipasi dalam pembiayaan pembangunan dan penyederhanaan serta peningkatan efisiensi administrasi di bidang perpajakan.

Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam undang-undang, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dalam undang-undang perpajakan berupa sanksi administrasi (dapat berupa denda dan bunga) dan sanksi pidana. Sanksi diperlukan agar peraturan dan undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan dirinya (Arum, 2012).

Adapun upaya fiskus dalam peningkatan penerimaan pajak adalah untuk mengoptimalkan penggalan penerimaan pajak terhadap objek serta subjek pajak yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat menumpuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan pajak akan tercapai apabila wajib pajak mempunyai motivasi atau dorongan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Teori atribusi pertama kali dikembangkan oleh Fritz Heider (1958) dalam Sarwono dan Meinamo (2009:31-32) yang berargumentasi bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh

faktor internal dan eksternal. Dalam faktor internal, yaitu yang berasal dari dalam diri seseorang seperti kemampuan atau usaha yang dilakukannya. Dan dalam faktor eksternal yaitu yang berasal dari luar pribadi seseorang, seperti kesulitan dalam pekerjaan atau keberuntungan. Teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Apakah perilaku itu disebabkan oleh faktor internal misalnya sifat, karakter dan sikap atau disebabkan oleh faktor eksternal situasi atau keadaan tertentu yang memaksa seseorang melakukan perbuatan yang kurang baik. Dengan demikian atribusi diartikan sebagai suatu proses bagaimana seseorang mencari kejelasan sebab-sebab dari perilaku orang lain atau dari dalam dirinya sendiri. Berdasarkan teori atribusi kinerja *account representative*, *self assessment system*, dan sanksi perpajakan merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Tabel 1.1

Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2015-2018

WP Terdaftar	2015	2016	2017	2018
	18.738	19.738	21.090	22.081
• Badan	4.551	4.696	4.905	5.115
• OP Non Karyawan	4.814	4.964	5.329	5.523
• OP Karyawan	9.373	10.078	10.856	11.443
WP Terdaftar Wajib SPT	2015	2016	2017	2018
	10.005	10.104	8.505	9.605
• Badan	1.980	1.964	1.941	2.206
• OP Non Karyawan	1.767	1.587	1.040	1.364
• OP Karyawan	6.258	6.553	5.524	6.035
Realisasi SPT	2015	2016	2017	2018
	7.164	7.338	7.685	8.089
• Badan	1.513	1.514	1.596	1.718
• OP Non Karyawan	1.475	1.553	1.737	1.906
• OP Karyawan	4.176	4.271	4.352	4.465

Rasio Kepatuhan	2015	2016	2017	2018
	0,72	0,73	0,9	0,84
• Badan	0,76	0,77	0,82	0,78
• OP Non Karyawan	0,83	0,98	1,67	1,4
• OP Karyawan	0,67	0,65	0,79	0,74

Sumber: KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan

Dari tabel 1.1 di atas maka dapat dilihat bahwa dari tahun 2016 hingga 2017, tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan meningkat. Namun, pada tahun 2017 hingga 2018 terjadi penurunan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, di sini terbukti bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan saat ini masih fluktuatif (berubah-ubah).

Adapun beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan (2018) menyatakan bahwa *account representative* dan *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah (2012) menyatakan bahwa *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Savitri & Nuraina (2017) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian sintesa yaitu penggabungan dari beberapa elemen-elemen dalam suatu bentuk sehingga akan membentuk pola menyeluruh, maksudnya dalam penelitian ini adalah menggabungkan beberapa variabel dari jurnal utama dan jurnal pendukung sehingga diharapkan akan menghasilkan penelitian yang lebih luas pemahamannya. Peneliti ini mengacu pada penelitian Alfiansyah (2012) dengan menggunakan satu variabel independen yaitu *account representative*. Penelitian dari Hasibuan (2018) dengan menggunakan dua variabel independen yaitu *account representative* dan

self assessment system. Penelitian dari Savitri & Nuraina (2017) dengan menggunakan satu variabel independen yaitu sanksi pajak.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Savitri & Nuraina (2017), adalah sama sama menggunakan variabel independen yaitu sanksi pajak. Objek penelitian sama-sama dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah menambahkan dua variabel yaitu *account representative* dan *self assessment system*. Serta merubah subjek penelitian yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan (2018), adalah sama-sama menggunakan variabel independen yaitu *account representative* dan *self assessment system*. Objek penelitian sama-sama dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah menambahkan satu variabel yaitu sanksi pajak.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah (2012), adalah sama-sama menggunakan variabel independen yaitu *account representative*. Objek penelitian sama-sama dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah menambahkan dua variabel yaitu *self assessment system* dan sanksi pajak. Serta merubah subjek penelitian yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan.

Berdasarkan urian diatas, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian ini karena masih banyaknya ketidak patuhan wajib pajak yang ada di KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan. Dengan dilakukannya penelitian ini

diharapkan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel terkait tindakan kepatuhan wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka penulis akan merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah kinerja *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah *self assessment system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui *self assessment system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna untuk:

1. Bagi KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil pihak KPP Pratama Surabaya Pabean Cantikan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Wajib Pajak

Sebagai bahan informasi agar lebih meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam membayar kewajiban pajak.

3. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan bukti empiris dan memberikan tambahan wawasan pengetahuan perpajakan dan untuk referensi penelitian sejenis.