# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Perpajakan merupakan salah satu instrument kebijakan fiskal yang dinamis, penerapannya harus senantiasa mengikuti dinamika perekonomian, baik domestik maupun internasional (Rosdiana, 2006). Mengingat terdapat dua fungsi yang melekat pada pajak (*budgetair* dan *regulerend*), maka dalam pemungutannya pajak bukan hanya ditujukan untuk menjaga dan meningkatkan momentum pertumbuhan ekonomi semata, juga menggenjot penerimaan Negara. Oleh karenanya, setiap tahun Dirjen Pajak dituntut untuk selalu meningkatkan penerimaan dari sektor pajak sejalan dengan meningkatnya kebutuhan dana untuk pembangunan (Rahayu, 2007). Untuk mengatur kegiatan perekonomian, suatu Negara memiliki penerimaan dan pengeluaran yang harus dianggarkan dalam jangka waktu tertentu biasanya adalah dalam satu tahun. Lembaga eksekutif di Indonesia akan membuat anggaran (budget) yang dinamakan Anggaran Pendapatan dan Pembelanjaan Negara (APBN).

Pajak merupakan unsur yang paling penting dalam menopang anggaran penerimaan Negara, karena data APBN tahun 2016, dari total komposisi pendapatan negara, terlihat bahwa porsi penerimaan pajak mencakup 74,6% dari seluruh pendapatan negara. Apabila digabung menjadi satu pos penerimaan perpajakan, maka total penerimaan negara secara bersama-sama akan meliputi 84,8% dari seluruh pendapatan negara. Hal ini menunjukan bahwa peranan

penerimaan perpajakan sangat dominan dalam postur APBN (http://www.kemenkeu.go.id/, 2016).

Dari data diatas, maka dapat dipastikan bahwa pajak sangat berperan dalam penerimaan negara untuk melaksanakan pembangunan negara dan kesejahteraan masyarakat. Besarnya pajak yang diterima oleh negara merupakan suatu cerminan partisipasi aktif dari masyarakat dalam memberikan kontribusinya untuk pelaksanaan pembangunan Negara. Wujud nyata dari pajak yang dibayarkan dapat dilihat dari pembangunan sarana umum seperti halnya sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi, jalan-jalan, jembatan dan lain sebagainya. Uang pajak juga diggunakan untuk pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh rakyat Indonesia (Suminarsasi, 2011).

Secara etimologi pajak dalam bahasa Arab disebut dengan istilah Dharibah yang artinya mewajibkan, menetapkan, menentukan, menerangkan, atau membebankan dll. Secara bahasa maupun tradisi, *dharibah* dalam penggunaannya memang mempunyai banyak arti, namun para ulama memakai ungkapan *dharibah* untuk menyebut harta yang dipungut sebagai kewajiban. Hal ini tampak jelas dalam ungkapan bahwa *jizyah* dan *Kharaji* dipungut secara *dharibah* yaitu secara wajib (Neri, 2012). Adapun pajak dalam Islam dapat dilihat dalam Al-Qura'an Surat At-Taubah ayat 29, yang artinya:

" P*erangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan hari Kemudian, mereka yang tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan RasulNya dan mereka tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah),*

*(Yaitu orang-orang) yang diberikan Kitab, hingga mereka membayar jizyah dengan patuh sedang mereka dalam Keadaan tunduk."*

Di dalam Islam menurut ulama Abdul Qadi Zallum (Gusfahmi, 2007:32) dalam Neri, (2012), mengatakan bahwa pajak adalah harta yang diwajibkan Allah SWT kepada kaum Muslim untuk membiayai berbagai kebutuhan dan pos-pos pengeluaran yang memang diwajibkan atas mereka, pada kondisi baitul mal tidak ada uang atau harta.

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditujukan dan diggunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2009). Sedangkan yang dimaksud dengan Wajib Pajak, menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan Wajib Pajak adalah:

> "Orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotongan pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas, namun dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari sistem official assessment menjadi self assessment pada tahun 1984, memberikan kepercayaan secara penuh terhadap wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Dengan adanya perubahan sistem ini, menjadikan

kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting demi tercapainya keberhasilan penerimaan pajak (Arum, 2012)

Menurut Widayati dan nurlis (2010) peranan penerimaan perpajakan dari tahun ke tahun mengalami suatu peningkatan yang cukup signifikan baik secara nominal maupun secara persentase terhadap seluruh pendapatan Negara. Dapat dilihat bahwa penerimaan Negara mengalami peningkatan dari tahun ke tahaun yang diiringi dengan meningkatkatnya APBN dari tahun ke tahun. Informasi yang diperoleh dari http://www.pajak.go.id/, (2016) menunjukan bahwa pertumbuhan tertinggi PPh pasal 25/29 Orang Pribadi per 30 November 2015 yakni sebesar 40,53%, atau sebesar Rp 5,745 triliun dibandingkan periode yang sama di tahun 2014 sebesar Rp 4,088 triliun. Secara total, hingga 30 November 2015, realisasi penerimaan pajak telah mencapai Rp.876,975 triliun atau 67,76% dari target penerimaan pajak yang ditetapkan sesuai APBN-P 2015 sebesar Rp 1.294,258 triliun. Angka ini lebih baik 2,38% dibandingkan periode yang sama di tahun 2014 yang mana total realisasi penerimaan pajak tercatat sebebsar Rp 856,572 triliun.

Direktorat Jenderal Pajak sebagai satu-satunya penghimpun pajak, selalu berupaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak, diantaranya dengan melakukan usaha ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Ekstensifikasi pajak merupakan suatu cara memperluas subjek dan objek pajak serta penyesuaian tarif yang ditempuh melalui, perluasan wajib pajak, penyempurnaan tarif, dan juga perluasan objek pajak. Sedangkan intensifikasi pajak adalah peningkatan intensitas pungutan terhadap suatu subyek dan objek pajak yang potensial namun belum

tergarap atau terjaring pajak serta memperbaiki kinerja pemungutan agar dapat mengurangi kebocoran-kebocoran yang ada (Soemitro, 1990).

Luigi Alberto Franzoni (1999) yang dikutip oleh www.pajak.go.id (2013), menyebutkan kepatuhan atas pajak (*tax compliance*) adalah melaporkan penghasilan sesuai dengan peraturan pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu dan membayar pajaknya dengan tepat waktu. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, karena tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara. Dengan demikian, pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, karena meskipun wajib pajak memberikan kontribusi besar pada negara, apabila wajib pajak masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak, maka tidak dapat diberi predikat sebagai wajib pajak patuh.

Namun hingga saat ini permasalahan tentang kepatuhan pajak masih saja menjadi permasalahan yang laten dalam bidang perpajakan. Rasio kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak di Indonesia tergolong masih rendah. Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia hingga tahun 2015 tercatatat, Wajib Pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencapai 30.044.103 WP, yang terdiri atas 2.472.632 Wajib Pajak Badan, 5.239.385 Wajib Pajak Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, dan 22.332.086 WP OP Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta

orang. Hal ini dapat diartikan bahwa, baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai WP. Badan Pusat Statistik (BPS) juga mencatat bahwa hingga tahun 2013, sudah beroperasi 23.941 perusahaan Industri Besar sedang, 531.351 perusahaan Industri Kecil, dan 2.887.015 perusahaan Industri Mikro di Indonesia, Artinya, belum semua perusahaan terdaftar sebagai Wajib Pajak Badan (www.**pajak**.go.id, 2016).

Upaya untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi khususnya masih mengalami beberapa kendala yang harus dihadapi. Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban pajak disebabkan karena masyarakat belum cukup yakin dengan Undang-undang Perpajakan di Indonesia. Selain itu terdapat pula adanya rasa ketidakpercayaan terhadap petugas pajak (Agustiantono, 2012). Hal tersebut menciptakan kondisi masyarakat untuk mencoba-coba menghindari kewajiban membayar pajaknya. Di sisi lain, transparansi mengenai penggunaan anggaran pajak belum dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut karena pemungutan pajak bukan hanya sebatas memungut saja, tetapi juga dibutuhkan penjelasan mengenai penggunaan dana anggaran pajak kemudian dana yang bersumber dari kontribusi pajak digunakan secara tepat dalam rangka mencapai pembangunan nasional yang adil dan merata untuk masyarakat Indonesia (Agustiantono, 2012).

Penelitian mengenai *tax compliance* yang dilakukan oleh, Ade Saepudin (2012) tentang pengaruh pemahaman akuntansi, ketentuan perpajakan dan transparansi dalam pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak. Salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan oleh DJP adalah dengan memperhatikan penerapan prinsip transparansi dalam administrasi perpajakan, karena dengan terbentuknya persepsi wajib pajak bahwa uang pajak yang dibayarkan masyarakat digunakan oleh pemerintah secara transparansi dan akuntanbilitas dapat mendorong Kepatuhan Wajib Pajak (Hutagaol, dkk., 2007). Selain itu penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik memiliki implikasi terhadap prinsip partisipasi (Dwiyanto, 2008). Dimana dengan penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan administrasi perpajakan akan berimplikasi pada partisipasi masyarakat dalam membayar pajak dan mendorong kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan membayar pajak dapat dipengaruhi oleh persepsi atas efektivitas sistem perpajakan (Utami, dkk, 2012). Sofyan (2012), pernah meneliti mengenai Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa efektifitas atas sistem perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak. Dengan adanya persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dapat membantu wajib pajak untuk membayar pajaknya lebih cepat dan transparan, hal ini dapat menghindari penyalahgunaan wewenang. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami, dkk,. (2012) sera Hardiningsih dan Yulianawati (2011) tidak ada pengaruh antara persepsi efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemungkinan hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi penggunaan system perpajakan modern oleh Kantor Pelayanan Pajak terhadap wajib pajak.

Faktor lain yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan fiskus. Kualitas layanan merupakan keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkenaan dengan maksud yang diharapkan (Tjiptono, 2000). Menurut Hutagaol (2007), kualitas pelayanan ialah proses bantuan kepada orang lain dengan kiat-kiat tertentu yang memerlukan hubungan interpersonal sehingga tercipta keberhasilan dan kepuasan.

Caroko (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa di pertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai (dibawah) dengan yang diharapkan, maka kualitas dikatakan buruk atau tidak memuaskan. Penelitian yang dilakukan oleh Utami, dkk. (2012) membuktikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan. Ketika tingkat kualitas pelayanan semakin baik maka hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya.

Norma ekspektasi terdiri dari norma sosial dan norma moral. Norma sosial merupakan fungsi dari harapan yang dipersepsikan individu dimana satu orang atau lebih orang di sekitarnya (misalnya, saudara, teman sejawat) menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka (Ajzen, 1991). Norma sosial merupakan fungsi dari harapan yang dipersepsikan seseorang dimana satu orang atau lebih orang disekitarnya baik saudara atau teman sejawat

menyutujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka (Ajzen, 1991). Norma moral merupakan norma individu yang dipunyai oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain (Basri, dkk., 2012). Semakin tinggi tingkat moral wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Mengingat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan latar belakang tersebut dan berbagai macam hasil dari penelitian-penelitian terdahulu maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul " **PENGARUH TRANSPARANSI DALAM PAJAK, PERSEPSI ATAS EFEKTIFITAS SISTEM PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, NORMA EKSPEKTASI, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pratama Surakarta dan Kantor Pelayanan Pratama Klaten)"**. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya.

Penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Ade Saepudin (2012), Utami, dkk., (2012), Muslimawati (2015) dan Basri, dkk., (2014). Variabel Transparansi Dalam Pajak merujuk pada penelitian Saepudin (2012), Persepsi Atas Efetifitas Sistem Perpajakan merujuk pada penelitian Utami, dkk., (2012), variabel Kualitas Pelayanan Fiskus merujuk pada penelitian Muslimawati (2015), sedangkan variabel Norma Ekspektasi merujuk pada penelitian Basri, dkk. (2014). Motivasi peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu untuk dapat meneliti

kembali faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian sebelumnya yang telah banyak dilakukan belum menunjukkan hasil yang konsisten. Sedangkan alasan melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten adalah karena diketahui bahwa kepatuhan wajib pajak (WP) di solo dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Penghasilan (PPh) orang pribadi maupun badan tahun 2016 meningkat. Tercatat hingga 13 April 2017 wajib pajak yang melaporkan pajaknya sudah mencapai 24.680 wajib pajak dari total target 23.270 wajib pajak, sehingga kenaikan mencapai 106 persen http://joglosemar.co (2017). Alasan melakukan penelitian di kantor pelayanan pajak pratama klaten adalah karena masih belum maksimalnya pengembalian surat pemberitahuan (SPT) Tahunan bagi wajib pajak perorangan di Kantor Pelayaan Pajak Pratama Klaten. Tercatat hingga 28 Maret 2013 baru mencapai sekitar 31.00 wajib pajak, dari total seluruh wajib pajak (badan dan perorangan) sekitar 84.000 http://waktoe.com. (2013)

## B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belang masalah di atas, penulis membatasi pembahasan untuk menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian ini. Oleh karena itu permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh Transparansi Dalam Pajak, Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Norma Ekspektasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah transparansi dalam pajak bepengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah norma ekspektasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?

## D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji apakah transparansi dalam pajak bepengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji apakah persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menguji apakah norma ekspektasi yang diukur dengan norma sosial dan norma moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

### 1. Teoritis

a. Menambah kontribusi ilmu pengetahuan mengenai kepatuhan wajib pajak.

b. Diharapkan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan memberikan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

### 2. Praktisi

a. Penelitian ini diharapkan memberikan kesadaran kepada Wajib Pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

b. Memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama guna meningkatkan kemauan membayar pajak.

c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam usaha untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.