

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum (Mardiasmo, 2016:3). Unsur ini memberikan pemahaman bahwa masyarakat dituntut untuk membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai warganegara yang baik. Penerimaan pajak adalah merupakan sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus – menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat.

Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan. Pembangunan infrastruktur, subsidi, pembayaran pegawai negara, pembangunan fasilitas publik dibiayai oleh pajak.

Sumber penerimaan pajak yaitu Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPNBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), dan penerimaan cukai.

Menurut Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) No 11 Tahun 2016 pasal 1 ayat 2, disebutkan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Self-assessment system adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang pada undang-undang. Kelebihan dari self assessment system adalah WP diberikan kepercayaan oleh fiskus untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajaknya yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kelemahan dari sistem ini adalah segala risiko pajak yang nantinya akan timbul menjadi tanggung jawab WP. Salah satu alasan diberlakukannya reformasi self assessment system adalah meningkatnya kepatuhan membayar pajak. Hal tersebut dikarenakan sistem assessment menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Kebijakan administrasi perpajakan adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan melalui pajak dan administrasi yang baik akan mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Komponen administrasi pajak yang terdiri dari kelengkapan instruksi dan kemudahan dalam E-SPT dan E-Filling akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak yang mengakses E-SPT dan E-filling maka wajib pajak akan menimbulkan kemauan membayar yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, semakin kurang lengkap instruksi yang disajikan, maka wajib pajak semakin tidak patuh.

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kepatuhan wajib pajak Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995:113) istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Rendahnya tingkat kepatuhan perpajakan di Indonesia disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang belum memiliki NPWP dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidakpatuhan perpajakan akan memunculkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak, hal ini secara tidak langsung

akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara Indonesia

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Mulyorejo yang dipilih sebagai lokasi penelitian, menunjukkan bahwa KPP Surabaya Mulyorejo kepatuhan WPOP dari tahun ke tahun mengalami kenaikan, tetapi tidak berhenti sampai tahun 2017, namun sepanjang tahun tingkat kepatuhan harus ditingkatkan. Berikut ini tingkat kepatuhan pada tahun 2014-2017 WPOP karyawan di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo disajikan pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan.Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.Mulyorejo Surabaya Tahun 2014-2017**

NO	Tahun Pajak	Jumlah WPOP Karyawan Terdaftar (1)	Jumlah WPOP Karyawan Efektif (2)	Jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT (3)	Kepatuhan Wajib Pajak (%) (3:2)
1	2014	54.975	40.524	23.902	0.59
2	2015	59.877	38.989	26.833	0.69
3	2016	64.590	43.186	31.454	0.73

NO	Tahun Pajak	Jumlah WPOP Karyawan Terdaftar (1)	Jumlah WPOP Karyawan Efektif (2)	Jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT (3)	Kepatuhan Wajib Pajak (%) (3:2)
4	2017	70.422	37.094	27.939	0.75

Sumber: KPP Pratama Mulyorejo Surabaya, 2018

Peningkatan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya setiap tahun mengalami kenaikan banyak faktor yang mempengaruhinya, apakah pemerintah sudah ketat membuat kebijakan perpajakan atau pemerintah sudah memfasilitasi yang cukup memadai untuk wajib pajak dan kesadaran harus diimbangi dengan peningkatan pengetahuan wajib pajak.

Fenomena bahwa di Indonesia kesadaran akan wajib pajak orang pribadi sangat minim dikarenakan apakah sanksi dan denda dari pemerintah sangat berat atau administrasi perpajakan yang tidak banyak orang tahu, dan pelaporan SPT masih dianggap sebagai dokumen yang sulit diisi dengan benar dan lengkap oleh wajib pajak meskipun tutorial pengisian sudah ada di internet namun masih banyak wajib pajak yang enggan mempelajari, oleh karena itu banyak sekali wajib pajak orang pribadi maupun badan yang terlambat membayar pajak, meminimalkan beban pajak, penggelapan uang pajak bahkan tidak mau membayar pajak.

Penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan dan saat ini semakin berkembang. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak sangatlah penting dalam mendukung program pemerintah meningkatkan penerimaan pajaknya. Penelitian mengenai kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Muchsin Ihsan (2013), Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2013), Muhammad Yusril (2016) sama-sama menggunakan kualitas pelayanan pajak sebagai salah satu variabel independen dalam penelitian mereka. Ketiga penelitian tersebut menunjukkan hasil yang sama dimana berdasarkan penelitian yang telah mereka lakukan, variabel

kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Kilapong G Ester (2017), peneliti tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dalam membayar pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak karena pelayanan yang baik dari instansi pajak merupakan hal yang penting untuk menarik perhatian wajib pajak. Berdasarkan kondisi yang dipaparkan diatas, adanya perbedaan pendapat yang menimbulkan research gap pada beberapa hasil penelitian terdahulu mendorong peneliti untuk mengkaji ulang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pernyataan tersebut, menyebabkan peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEBIJAKAN ADMINISTRASI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA MULYOOREJO)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kebijakan administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Bagaimana pentingnya kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Bagaimana pengaruh kebijakan administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kebijakan administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pentingnya kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kebijakan administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi perusahaan / instansi**

Penelitian ini bermanfaat untuk memberi masukan atau kontribusi pada wajib pajak pribadi mengenai pentingnya pengaruh kebijakan administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Mulyorejo Surabaya) dengan tidak melanggar ketentuan yang berlaku, sehingga diharapkan wajib pajak akan berjalan secara maksimal dan tidak menyalahi aturan tersebut.

#### **1.4.2 Bagi akademis**

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk memperluas wawasan maupun sebagai acuan bagi penelitian-penelitian yang akan dilakukan khususnya yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu pengaruh kebijakan administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.4.3 Bagi peneliti**

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti sebagai sarana untuk menerapkan dan membandingkan antara teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan keadaan yang sebenarnya melalui penelitian langsung pada obyek penelitian.