

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang giat melakukan pembangunan disegala bidang. Untuk mewujudkan pembangunan tersebut, tentu memerlukan dana untuk membiayai segala hal yang dibutuhkan dalam proses pembangunan itu. Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dana adalah dengan mengandalkan dua sumber pokok, yaitu sumber dana dari luar negeri dan dari dalam negeri sebagai mana yang tercantum dalam APBN.

Sumber dana luar negeri misalnya dapat didapatkan dari pinjaman luar negeri dan hibah, sedangkan sumber dana dari dalam negeri dapat berupa penjualan migas dan non migas serta pajak. Salah satu sumber dana dari dalam negeri dinegara Indonesia yang memiliki peran penting sebagai pendapatan negara terbesar bagi pelaksanaan dan pembangunan nasional serta bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat adalah pajak. Kesejahteraan dan kemakmuran rakyat bisa tercapai apabila timbulnya kesadaran dari masyarakat untuk membayar pajak.

Pajak itu sendiri yang nantinya akan dikembalikan lagi kepada masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Kesadaran pembayaran pajak diarahkan untuk mewujudkan perekonomian negara yang mandiri dan handal. Dengan satu ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Peraturan perundang-undangan perpajakan untuk saat ini terus disempurnakan seiring dengan perkembangan ekonomi, teknologi informasi, sosial dan politik. Perubahan perundang-undangan

perpajakan khususnya undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dimaksudkan untuk lebih memberikan keadilan, meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, meningkatkan kepastian dan penegakkan hukum, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia, dulunya menggunakan sistem *official assessment*, namun berubah menjadi sistem *self-assessment* dari situ merupakan awal reformasi perpajakan di Indonesia tahun 1984. *Self assessment system* mempunyai ciri utama yaitu kepatuhan wajib pajak terhadap pelaporan pajak mereka. Ciri lainnya adalah wajib pajak aktif dalam menghitung, menyetor dan melaporkan kewajiban pajaknya, lalu peran pemerintah dalam sistem pemungutan ini hanya sebagai pengawas dan tidak turut ikut campur. Wajib pajak diberikan kepercayaan penuh dalam *self-assessment system* dari mulai menghitung, menyetorkan, maupun melaporkan besarnya pajak terutang sesuai jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Mustikasari, 2007) dalam Surjaya, (2015).

Perubahan sistem pemungutan pajak, harapannya wajib pajak dapat lebih bertanggung jawab dan merubah sikap dari wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak diharapkan memiliki kejujuran membayar pajak, kesadaran wajib pajak, kemauan untuk membayar pajak, kedisiplinan wajib pajak, dan kepatuhan membayar pajak (*tax compliance*). Kondisi perpajakan tersebut menuntut peran aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakan, yakni kepatuhan perpajakan dalam pemenuhan kewajiban yang sesuai dengan kepatuhan dan kebenarannya.

Menurut Santoso, (2008) dalam (Tyas, 2013) Kepatuhan membayar pajak wajib pajak (*tax compliance*) merupakan kesediaan atau kerelaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya sesuai undang-undang atau aturan yang berlaku tanpa adanya pemaksaan, pemeriksaan, dan perlunya investigasi. Menurut Pasaribu dan Christien, (2015) kepatuhan pajak berarti pelaporan dasar pengenaan pajak pada penghasilan yang sejujurnya, perhitungan pajak terutang dengan benar, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, dan pembayaran pajak yang kurang bayar dan masih harus dibayar secara tepat waktu. Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam penerimaan pajak negara. Semakin tinggi kepatuhan membayar oleh wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh sebab itu, peran pemerintah dalam hal ini DJP atau Direktorat Jenderal Pajak dalam menumbuhkan kepatuhan wajib Pajak

Banyak hal yang dapat mempengaruhi seseorang wajib pajak lalai dalam memenuhi kewajiban mereka yakni kurangnya kesadaran pribadi, kebijakan Dirjen Pajak dan selain itu kurangnya sanksi tegas sehingga wajib pajak meneyepelekan kewajiban mereka terhadap negara. Oleh sebab itu pemerintah mengeluarkan sebuah program ditahun 2017 yaitu *tax amnesty* atau pengampunan pajak. *Tax amnesty* adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak.

Program ini diharapkan agar mampu membuat wajib pajak lebih sadar lagi dalam memenuhi kewajiban mereka.

Kebijakan perpajakan juga merupakan suatu bentuk dari reformasi perpajakan. *Tax Amnesty* atau pengampunan pajak merupakan salah satu kebijakan dibidang perpajakan yang dilaksanakan oleh Dirjen Pajak. Kebijakan *tax amnesty* tidak hanya ditujukan pada dana yang disimpan di luar negeri tetapi kebijakan yang diberlakukan untuk semua wajib pajak di Indonesia. Dengan pemberlakuan *tax amnesty* diharapkan wajib pajak melaporkan pajaknya dan kemudian akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Subjek pajak maupun objek pajak diharapkan dapat meningkatkan kebijakan tersebut.

Kebijakan *tax amnesty* merupakan suatu kebijakan yang didasari oleh semakin kecil terjadinya suatu kemungkinan untuk menyembunyikan harta wajib pajak di luar wilayah Indonesia dikarenakan semakin transparansinya dibidang keuangan dan meningkatkannya pertukaran informasi pada setiap negara. Hal ini dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kepatuhan membayar pajak bagi mereka.

Persepsi tentang kebijakan *tax amnesty* (pengampunan pajak) merupakan anggapan, pandangan, dan interpretasi masing-masing wajib pajak mengenai kebijakan *tax amnesty* (pengampunan pajak). Persepsi seseorang untuk membuat penilaian sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut (Jatmiko, 2006). Kepatuhan wajib pajak sangat terkait dengan persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap kebijakan itu sendiri.

Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh pemberlakuan *tax amnesty* ini mengindikasikan bahwa apabila kebijakan *tax amnesty* ditingkatkan maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan pula, begitupun sebaliknya. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Ngadiman (2015) yang menunjukkan bahwa *tax amnesty* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Selain itu menurut Siti (2008), menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pelayanan KPP itu sendiri. Pelayanan yang diberikan harus memiliki kualitas yang baik. Pelayanan petugas pajak atau fiskus yang baik kepada wajib pajak akan memberikan rasa nyaman dan memberikan kepuasan bagi wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya sangat dipengaruhi oleh pelayanan fiskus yang berkualitas (Nugroho, 2012).

Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana para petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis (Sapriadi, 2013).

Selain itu persepsi wajib pajak atas pelayanan KPP berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak karena dalam membayar pajak wajib pajak mengalami

suatu proses persepsi saat melakukan pembayaran pajak di KPP. Persepsi yang dimaksud disini adalah bagaimana persepsi dari wajib pajak itu sendiri dengan pelayanan *tax amnesty* yang diberikan oleh KPP terhadap mereka, pelayanan tersebut dapat berupa pelayanan tentang pengisian form *tax amnesty* atau pelayanan mengenai pemberian informasi yang berkaitan dengan *tax amnesty*.

Suatu pelayanan dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang bermutu atau optimal bila memenuhi keinginan dari wajib pajak itu sendiri, atau dapat dikatakan bahwa semakin kecil kesenjangan pemenuhan janji dengan harapan wajib pajak adalah semakin mendekati ukuran yang bermutu. Supadmi (2010), Chaerul (2010) dan Restu (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kenyamanan bagi wajib pajak merupakan dampak positif dari pelayanan fiskus yang diberikan. Dengan terlaksanakannya pelayanann yang baik diharap agar wajib pajak merasa terbantu dengan hal tersebut. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Bambang (2007) dan Indri (2010) yang menyatakan bahwa pelayanan KPP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain didukung dengan persepsi pelayanan terhadap wajib pajak, persepsi sanksi pajak juga merupakan salah satu indikator tercapainya kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak ini diberlakukan untuk para wajib pajak agar mereka merasa terbebani dan segera memenuhi kewajiban mereka, biasanya sanksi ini pula diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana telah tercantum dalam UU Perpajakan. Pemberian sanksi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sanksi mengenai *tax amnesty* bagi wajib pajak telah diatur dalam Pasal 18 UU No.11 Tahun 2016.

Persepsi tentang sanksi perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Pelanggaran peraturan perpajakan akan dapat ditekan apabila terdapat sanksi perpajakan yang mengaturnya. Pandangan wajib pajak tentang banyaknya kerugian yang akan dialaminya apabila melanggar kewajiban membayar pajak akan mendorong wajib pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakannya (Nurgoho, 2006 dalam Triuspitasari, 2012).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hananto (2015) yang menyatakan bahwa sanksi berpengaruh negatif terhadap kepatuhan membayar pajak hal ini dikuatkan dengan penelitian Asbar (2014) dan Ningsih (2016) bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Arum (2012), Jotopurnomo (2013), Fuadi (2013), Ngadiman dan Huslin (2015), Septarini (2015), dan Susmita (2016) menunjukkan bahwa ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain persepsi tersebut kesadaran dari wajib pajak itu pribadi juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sikap atau kesadaran wajib pajak di Indonesia untuk saat ini lebih ditingkatkan lagi. Hal ini didasari karena kesadaran wajib pajak sangat sulit untuk diwujudkan, hingga saat ini kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak masih belum mencapai tingkat yang telah diharapkan.

Kesadaran wajib pajak terhadap *tax amnesty* mampu diharapkan untuk wajib pajak menyadari atas apa yang telah menjadi kewajiban mereka. Jotopurnomo dan Mangoting (2013) membuktikan kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga.

Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya namun tidak hanya berhenti sampai di situ justru mereka semakin kritis dalam menyikapi masalah perpajakan, terutama terhadap materi kebijakan di bidang perpajakannya. Namun hasil temuan berbeda yang dikemukakan oleh Nurlis dan Kamil (2015) bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan didukung oleh Nugroho dkk (2016) menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sehingga terdapat GAP Riset antara persepsi kebijakan, persepsi pelayanan, persepsi sanksi pajak serta kesadaran *tax amnesty* dalam terpenuhinya kepatuhan wajib pajak. Model penelitian ini akan memperluas penelitian-penelitian sebelumnya terkait dengan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian kali ini, peneliti akan memfokuskan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama kota Kudus. Berdasarkan dari uraian singkat penjelasan diatas, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan menetapkan judul **“PENGARUH PERSEPSI KEBIJAKAN, PERSEPSI PELAYANAN, PERSEPSI SANKSI PAJAK SERTA KESADARAN TAX AMNESTY**

TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK“ (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama kota Kudus.)

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian sebelumnya masih terdapat beberapa hasil yang tidak konsisten mengenai pengaruh kebijakan, kesadaran, pelayanan, informasi *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut dan dengan menambahkan variabel baru yakni sanksi pajakan sebagai variabel independen. Penelitian tersebut sebagai upaya menekankan bahwa dengan tambahan sanksi perpajakan sebagai variabel independen dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak padakantor pelayanan pajak pratama di kota Kudus. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Persepsi Kebijakan *tax amnesty* berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar dalam KPP Pratama kota Kudus ?
2. Apakah Persepsi Pelayanan *tax amnesty* berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajakyang terdaftar dalam KPP Pratama kota Kudus?
3. Apakah Persepsi Sanksi pajak berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajakyang terdaftar dalam KPP Pratama kota Kudus ?
4. Apakah Kesadaran *tax amnesty* berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar dalam KPP Pratama kota Kudus ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas yang kemudian diidentifikasi ke dalam rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji secara parsial :

1. Pengaruh persepsi kebijakan *tax amnesty* dalam memprediksi peningkatan kepatuhan wajib pajak.
2. Pengaruh persepsi pelayanan *tax amnesty* dalam memprediksi peningkatan kepatuhan wajib pajak.
3. Pengaruh sanksi pajak dalam memprediksi peningkatan kepatuhan wajib pajak.
4. Pengaruh kesadaran *tax amnesty* dalam memprediksikan peningkatan kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi untuk berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi pengembangan dan wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perpajakan.

2. Aspek Praktis

- a) Bagi Instansi Pajak

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada instansi terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Kudus dalam

upaya menyadarkan masyarakat atau calon wajib pajak yang kurang patuh terhadap pembayaran pajak mereka agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak.

b) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat umum. Publik, terdiri dari pembayar pajak memiliki andil dalam penelitian ini karena mereka subjek penelitian ini. Untuk lebih meningkatkan Kepatuhan mereka temuan penelitian ini akan memperbaiki sikap mereka terhadap *tax amnesty*. Serta sebagai motivasi bagi mereka terhadap kepatuhan wajib pajak.

c) Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini dapat menjadi gambaran mengenai kebijakan, kesadaran, pelayanan, informasi *tax amnesty* serta sanksi pajak dalam kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota Kudus itu sendiri, sehingga penulis dapat tergugah untuk mematuhi pajak dan ikut serta dalam melapor pajak dimasa mendatang.