

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seperti yang telah kita ketahui, Negara Indonesia merupakan negara berkembang dengan memiliki kekayaan alam yang sangat melimpah. Sebagai negara berkembang Indonesia memiliki berbagai macam potensi untuk menjadi negara lebih maju. Hasil dari alam itu sendiri menjadi salah satu sumber penerimaan negara. Menurut UU RI Nomor 23 Tahun 2013 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah terdapat tiga sumber penerimaan negara Indonesia yaitu Penerimaan Perpajakan, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan Penerimaan Hibah.

Penerimaan perpajakan adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas Pendapatan Pajak Dalam Negeri dan Pendapatan Pajak Perdagangan Internasional (Astuti & Panjaitan, 2017). Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) adalah semua penerimaan Pemerintah Pusat yang diterima dalam bentuk penerimaan dari sumber daya alam, pendapatan bagian laba Badan Usaha Milik Negara (BUMN), pendapatan Badan Layanan Umum (BLU) dan PNBP lainnya. Penerimaan hibah adalah semua penerimaan negara baik dalam bentuk devisa dan atau devisa yang dirupiahkan, rupiah, jasa, dan atau surat berharga yang diperoleh dari pemberi hibah yang tidak perlu dibayar kembali dan yang tidak mengikat, baik berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri (Mardiasmo, 2016). Namun, dalam penelitian ini sumber penerimaan negara yang akan dibahas

lebih mendalam berhubungan dengan penerimaan negara yang berasal dari pajak lebih tepatnya berkenaan dengan kepatuhan pajak. Pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara yang mempunyai peranan sangat penting dalam menopang perekonomian negara dan berpengaruh terhadap pembiayaan belanja negara dengan tujuan untuk kesejahteraan masyarakat (Oktafiyanto & Wardani, 2016).

Menurut Siahaan (2013) pajak adalah pungutan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa dan terutang yang wajib dibayar, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang hasilnya digunakan untuk pembangunan negara. Pemungutan pajak bukanlah pekerjaan yang mudah, pegawai pajak juga berperan aktif dalam penagihan dan memberikan pelayanan secara optimal, selain itu kesadaran dari wajib pajak itu sendiri terkait dengan pengetahuan dan pemahaman atas sanksi perpajakan yang akan diterima. Negara dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik agar masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Adhimatra & Noviani, 2018)

Hasil pemungutan pajak tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para Wajib Pajak yang menyebabkan kurang patuhnya membayar pajak. Hal ini dikarenakan masyarakat tidak pernah mengetahui dan merasakan wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Gardina

dan Haryanto (2006) dalam Arabella dan Yenni (2013) menyatakan bahwa, salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Penelitian ini akan dilakukan di KPP Pratama Surabaya Krembangan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan memiliki realisasi penerimaan pajak dari tahun 2017 sampai 2019 cenderung menurun dari target penerimaannya seperti yang terangkum pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**

**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama  
Surabaya Krembangan Tahun 2017-2019**

| Tahun | Target Penerimaan Pajak<br>(Rp.) | Realisasi Penerimaan Pajak<br>(Rp.) |
|-------|----------------------------------|-------------------------------------|
| 2017  | 700.896.717.000                  | 570.199.263.797                     |
| 2018  | 760.701.188.000                  | 627.171.276.096                     |
| 2019  | 798.628.268.000                  | 674.017.480.596                     |

*Sumber:* KPP Pratama Surabaya Krembangan, 2020

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 terlihat bahwa realisasi penerimaan pajak tidak mencapai target yang ditentukan, sedangkan penerimaan pajak yang ditargetkan semakin meningkat. Hal tersebut berhubungan erat dengan kepatuhan wajib pajak dalam memasukkan Surat Pemberitahuan Tahunan yang semakin menurun.

Alasan dipilihnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan sebagai lokasi penelitian karena data menunjukkan jumlah WPOP yang menyampaikan SPT Tahunan cenderung tidak stabil, sedangkan jumlah wajib pajak orang pribadi yang cenderung meningkat setiap tahunnya dari tahun 2017-2019 mulai 23.205 , 24.867 , dan 26.221. Data jumlah WPOP yang menyampaikan SPT Tahunan dan jumlah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Krembangan pada tahun 2017-2019 disajikan pada tabel 1.2.

**Tabel 1.2**

**Jumlah WPOP yang Terdaftar dan SPT Tahunan yang Diterima di  
KPP Pratama Surabaya Krembangan Tahun 2017-2019**

| Tahun | WPOP yang Terdaftar | SPT Tahunan yang Diterima | Presentase |
|-------|---------------------|---------------------------|------------|
| 2017  | 23.205              | 8.457                     | 36,44%     |
| 2018  | 24.867              | 8.074                     | 32,46%     |
| 2019  | 26.221              | 8.733                     | 33,30%     |

*Sumber:* KPP Pratama Surabaya Krembangan, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah WPOP yang terdaftar lebih besar dari SPT Tahunan yang diterima. Pada tahun 2017 jumlah WPOP yang terdaftar sebanyak 23.205 jiwa sedangkan jumlah SPT Tahunan yang diterima sebanyak 8.457 lembar dengan presentase 36,44%. Di tahun berikutnya 2018 mengalami penurunan presentase dari tahun 2017 yaitu 32,46% tetapi WPOP yang terdaftar lebih banyak dari tahun 2017 yaitu sebanyak 24.867 jiwa tetapi SPT Tahunan yang diterima cenderung

menurun dari tahun 2017 yaitu 8.074 lembar. Pada tahun 2019 mengalami peningkatan dari tahun 2018 dilihat dari persentasenya sebesar 33,30 % tetapi jumlah WPOP yang terdaftar 26.221 jiwa dan SPT Tahunan yang diterima mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 8.733 lembar. Tentunya masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan perlu ditingkatkan dengan cara mendorong kepatuhan, pemahaman terhadap sanksi perpajakan dan juga pelayanan fiskus terhadap wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai ketaatan dan kedisiplinan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan dan kewajiban serta hak perpajakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan perpajakan dibagi menjadi 2 yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan (Rahayu. 2010: 138).

Menurut Setiawan (2008:6) ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak yang paling utama adalah tingkat kepatuhannya dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan masa secara benar dan tepat waktu. Semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, memperhitungkan ketetapan menyetor dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan

(SPT) secara benar dan tepat waktu diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya.

Ketidakpatuhan perpajakan merupakan wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tidak melakukan perhitungan serta melaporkan kewajiban pajaknya, tidak membayar atas kewajiban pajaknya sesuai ketentuan yang berlaku. Peningkatan kepatuhan masyarakat dibidang perpajakan juga harus ditunjang dengan kualitas pelayanan fiskus yang mendukung peningkatan peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan (Yunita Sari & Jati, 2019). Walaupun kenyataannya jumlah petugas pajak yang masih terbatas, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan tetap meningkat dari tahun ke tahun.

Pelayanan merupakan nilai tambah bagi customer, nasabah bahkan wajib pajak agar tertarik dengan produk yang ditawarkan. Sehingga, sering kali organisasi, lembaga, maupun entitas selalu mengutamakan kualitas pelayanan dalam kegiatannya, karena pelayanan yang baik secara langsung maupun tidak langsung akan memberikan kepuasan tersendiri bagi customer, nasabah, maupun wajib pajak (Mir'atusholihah, Kumadji, 2015). Namun, dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang akan dibahas adalah kualitas pelayanan perpajakan. Pelayanan dalam sektor perpajakan dapat

diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan pajak merupakan pelayanan yang termasuk dalam pelayanan publik dikarenakan pelayanan ini dilakukan oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada laba atau profit. Menurut Jatmiko (2006) kualitas pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak ditentukan dengan sejauh mana peran petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak terkait dengan permasalahan perpajakan yang sedang dialami. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak secara langsung akan memiliki dampak atau penilaian tersendiri dari para wajib pajak, dikarenakan adanya hubungan timbal balik secara langsung antara petugas pajak dengan wajib pajak yang nantinya akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para wajib pajak terkait dengan kualitas pelayanan pajak yang ia peroleh.

Faktor lainnya yang juga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi merupakan tindakan yang berupa teguran atau hukuman yang bersifat negatif yang diberikan kepada orang-orang yang melanggar peraturan. Menurut Kahono (2003) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi berperan penting terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti / ditaati / dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009). Menurut undang-undang tentang perpajakan terdapat dua jenis sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dibebankan kepada wajib pajak dengan pembayaran kerugian kepada negara berupa bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan agar wajib pajak yang melanggar diproses secara hukum yang berlaku melalui pihak yang berwajib.

Berdasarkan beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang telah disebutkan diatas, terdapat perbedaan hasil dalam penelitian terdahulu. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Susmita & Supadmi (2016) dan Anam et al., (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Tulenan et al., (2017) dan Tene dkk (2017) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian untuk factor sanksi perpajakan terdapat pula perbedaan hasil penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Tene dkk (2017) dan menunjukkan hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun penelitian yang juga dilakukan oleh Tulenan et al., (2017) menunjukkan hasil bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adanya perbedaan hasil penelitian (*research gap*) dari beberapa peneliti, maka penulis ingin menguji kembali beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Faktor yang ingin diuji kembali oleh peneliti adalah kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surabaya Krembangan)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk menguji dan membuktikan adanya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Manfaat Praktis**

1. Bagi penulis, sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh dan menambah pengetahuan serta wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Bagi instansi pajak, penelitian ini dapat memberi masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, peningkatan kualitas pelayanan fiskus dan juga pemberian sanksi pajak.
3. Bagi universitas, sebagai tambahan referensi lebih lanjut dan juga dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

##### **1.4.2. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dibidang perpajakan terutama masalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajibannya.