

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Upaya untuk mengurangi ketergantungan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman luar negeri, pemerintah berusaha untuk memaksimalkan penerimaan internal. Pajak merupakan sumber penerimaan internal yang terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Saat ini, sekitar 70% APBN Indonesia dibiayai dari penerimaan pajak. Pajak adalah suatu kewajiban kenegaraan dan pengabdian peran aktif warga negara dan anggota masyarakat lainnya untuk membiayai berbagai keperluan negara berupa pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam undang-undang dan peraturan-peraturan untuk tujuan kesejahteraan negara. Penerimaan pajak diharapkan dapat meningkat, agar pembangunan negara berjalan dengan baik.

Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment* sejak tahun 1983, memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkannya sesuai peraturan perpajakan. *Self assessment* diharapkan dapat meningkatkan pendapatan

pajak oleh wajib pajak secara sukarela dan sesuai dengan ketentuan undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku.

Upaya meningkatkan penerimaan negara pada sektor pajak dilakukan melalui berbagai program intensifikasi dan ekstensifikasi pajak. Intensifikasi pajak adalah kegiatan optimalisasi penggalan penerimaan pajak terhadap objek serta subjek pajak yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi direktorat jendral pajak. Intensifikasi pajak dilaksanakan dengan berorientasi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak, misalnya dengan cara pengadaan penyuluhan langsung pada masyarakat. Ekstensifikasi pajak adalah kegiatan yang berkaitan dengan penambahan jumlah wajib pajak terdaftar dan perluasan objek pajak dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak di daerah-daerah melakukan program intensifikasi maupun ekstensifikasi pajak. Kedua program tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Karang merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandar Lampung. Pada tiga tahun terakhir, dari tahun 2012 hingga tahun 2014 KPP Pratama Tanjung Karang mengalami peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Data mengenai jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tanjung Karang dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Tanjung Karang Tahun 2012-2014

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP yang Menyampaikan SPT	Persentase terhadap WPOP Efektif
2012	62.414	57.092	25.450	45%
2013	67.658	62.335	25.771	41%
2014	72.267	66.942	23.454	35%

Sumber: KPP Pratama Tanjung Karang Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar belum tentu menunjukkan peningkatan wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT tahunan. Tingkat kepatuhan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang pada tahun 2012 sebesar 45%, tahun 2013 turun menjadi 41% dan pada tahun 2014 turun menjadi 35%. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak orang pribadi yang penghasilannya telah dipotong oleh pemberi kerja tidak menyampaikan SPT tahunan, sehingga tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, masih banyak pula wajib pajak orang pribadi yang sebenarnya berpotensi untuk meningkatkan pendapatan pajak negara apabila wajib pajak tersebut patuh untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak (dilakukan sendiri atau dibantu tenaga ahli misalnya praktisi perpajakan profesional/*tax agent*) bukan fiskus selaku pemungut pajak. Prinsip kepatuhan perpajakan

adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik negara maju maupun negara berkembang. Wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Tindakan tersebut menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara pada penelitian pendahuluan yang dilakukan dengan pegawai fiskus dan beberapa orang wajib pajak, terdapat indikasi bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih rendah. Masyarakat melalaikan tugasnya untuk membayar pajak sebagai suatu kewajiban. Hal itu disebabkan karena masyarakat tidak tahu imbalan nyata yang dirasakan dalam membayar pajak, padahal masyarakat dapat menikmati hasil dari pembayaran pajak tersebut dengan adanya jalan raya yang bagus, pembangunan sekolah-sekolah, tempat-tempat kesehatan masyarakat, serta fasilitas publik lainnya. Kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak sangat penting dalam proses penarikan pajak.

Sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang diperoleh dari radio, televisi, masalah pajak, surat

kabar, internet, buku perpajakan, konsultan pajak, seminar pajak dan adapula yang diperoleh dari pelatihan pajak. Frekuensi pelaksanaan kegiatan tersebut tidak sering dilakukan. Selain itu, pengetahuan tentang pajak belum secara komprehensif menyentuh dunia pendidikan. Pendidikan dasar hingga pendidikan tinggi masih belum tersosialisasi pajak secara menyeluruh, kecuali orang-orang yang mengambil jurusan perpajakan.

Pengetahuan masyarakat yang terbatas terhadap peraturan perpajakan dan sering dilakukan perubahan atas peraturan pajak menimbulkan kesalahpahaman bagi wajib pajak. Adanya kompleksitas dari peraturan perpajakan tersebut kurang memberikan kejelasan dan kepastian hukum pada setiap masalah perpajakan. Prosedur administrasi perpajakan selama ini sering dikritisi masyarakat terlalu birokratis bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan perubahan. Selain itu, masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak dan tidak taat untuk membayar pajak. Peningkatan jumlah pajak tercapai seiring dengan peningkatan jumlah wajib pajak. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dapat digunakan untuk meningkatkan jumlah wajib pajak. Kurangnya sosialisasi dan adanya kompleksitas dari peraturan perpajakan berdampak pada rendahnya kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak.

Wajib Pajak masih belum banyak yang menggunakan media online sebagai sarana pembayaran pajak. Media online dianggap menghambat pembayaran pajak karena belum mengerti prosedur pengisiannya. Padahal, dengan sistem pendukung seperti adanya *e-FIN*, *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box*, *e-*

banking dan kring pajak 1500200 diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Apabila wajib pajak sudah memaksimalkan sistem perpajakan yang baru, maka akan meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Semua sistem membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses pajak tepat waktu dan dapat dilakukan di mana saja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 10 orang wajib pajak atas pelayanan fiskus, dapat dilihat dari data berikut.

Tabel 2. Hasil Wawancara dari 10 Orang Wajib Pajak di KPP Pratama Tanjung Karang Tahun 2015

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keramahan fiskus	3	5	2
2.	Kepedulian fiskus	3	5	2
3.	Penjelasan dan pengarahan fiskus	4	4	2
4.	Profesionalisme fiskus	5	4	1

Sumber: Wajib Pajak KPP Pratama Tanjung Karang Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa pelayanan fiskus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang masih belum memuaskan. Selain itu, masalah oknum pegawai pajak seperti Gayus Tambunan dan Dhana Widyatmika yang melakukan pelanggaran pajak membuat tingkat kepatuhan wajib pajak berkurang karena ketidakpercayaan wajib pajak atas kinerja pelayanan fiskus. Untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak melalui pelayanan prima dan profesionalisme kerja. Kemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak untuk meningkatkan pendapatan

perpajakan. Hal ini diharapkan dapat mempengaruhi dan memperbaiki persepsi wajib pajak mengenai pelayanan fiskus, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berkaitan dengan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengambil judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Tahun 2015”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut.

1. Jumlah wajib pajak melaporkan SPT Tahunannya masih belum optimal
2. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak masih rendah
3. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak orang pribadi tentang peraturan perpajakan masih terbatas, karena sering adanya perubahan peraturan perpajakan
4. Masih belum banyak wajib pajak yang menggunakan media online sebagai sarana pembayaran pajak.
5. Masalah pegawai pajak yang melakukan pelanggaran pajak membuat keyakinan wajib pajak atas kinerja pelayanan fiskus berkurang.

1.3 Pembatasan Masalah

Pengkajian suatu masalah perlu diberikan batasan yang jelas agar tidak terjadi kekaburan dan cara pandang yang berbeda, hal ini dilakukan agar permasalahan dapat dikaji secara mendalam. Penelitian ini difokuskan pada pengkajian mengenai pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan (X_1), persepsi wajib pajak atas sistem perpajakan (X_2) dan pelayanan fiskus (X_3) terhadap kepatuhan membayar pajak (Y).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Tahun 2015?
2. Apakah ada pengaruh persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Tahun 2015?
3. Apakah ada pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Tahun 2015?

4. Apakah ada pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Tahun 2015?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian sebagai berikut.

1. Mengetahui pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Tahun 2015.
2. Mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Tahun 2015.
3. Mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Tahun 2015.
4. Mengetahui pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang Tahun 2015.

1.6 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan khasanah ilmu pengetahuan, khususnya memperkuat teori-teori tentang ilmu perpajakan.

2. Secara praktis

a. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan akan menambah bahan referensi atau acuan bagi program studi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak atau penelitian dengan objek yang sejenis.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang

Hasil penelitian ini untuk memberikan evaluasi dan masukan yang dapat berguna mengenai tingkat pelayanan terhadap wajib pajak yang telah dilakukan.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang lebih banyak dan lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. Selain itu, dapat membandingkan antara yang dipelajari di perkuliahan dengan yang ditemukan dalam praktik.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang diteliti adalah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus dan kepatuhan membayar pajak.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang.

3. Tempat Penelitian

Tempat Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang.

4. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Tahun 2015.

5. Ruang Lingkup Ilmu

Penelitian ini termasuk dalam ruang lingkup ilmu perpajakan.