BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 16 tahun 2009, pajak ialah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan, yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak maka DJP melakukan modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan memberikan banyak perubahan mendasar mulai dari restrukturisasi organisasi sampai dengan pengembangan sumber daya manusia serta penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Pada tahun 2006 ditetapkan kebijakan kebijakan untuk mendukung pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan yang diantaranya adalah kebijakan pembentukkan *Account Representative* yang tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 98/PMK.01/2006 (Rahmawati, 2013).

Dalam KPP Modern tidak ada lagi pembagian seksi berdasarkan jenis pajak, melainkan karena fungsi pajak. Setiap Wajib Pajak dilayani oleh petugas pajak yang disebut *Account Representative*. Untuk memudahkan para Wajib Pajak melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku, DJP menjalankan sejumlah kebijakan strategis dalam pemungutan pajak. Salah satu kebijakan Direktorat Jenderal Pajak No KEP-178/82/2004 tanggal 24 Desember 2004, dimana disebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan pengawasan, fokus kegiatan dan implementasi pada tahun 2002 adalah dengan menciptakan konsep kenalilah pajakmu. Konsep tersebut sudah menjadi acuan penunjukan *Account Representative* yaitu aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung dan untuk sejumlah Wajib Pajak tertentu yang telah ditugaskan padanya (Sandi, 2010).

Kepatuhan masyarakat terhadap pajak tidak juga tergantung dari penyuluhan penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal tetapi tergantung juga pada sistem data yang akurat. Kriteria Wajib Pajak patuh antara lain apabila Wajib Pajak tepat waktu dalam menyampaikan SPT (surat pemberitauan), tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, laporan keuangan Wajib Pajak diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut yaitu laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah yang dilampirkan dalam SPT Tahunan Pajak Penghasilan yang wajib disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan. Agar aparat pajak dapat menyadari perannya sebagai petugas pajak yang harus membangun pelayanan sebaik mungkin yaitu sebagai *Account Representative* dengan memberikan kemudahan dan mendorong Wajib Pajak lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga Negara yang baik. *Account Representative* berperan penting dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada Wajib Pajak agar tidak terjadi kesalahpahaman. Peran *Account Representative* diharapkan mempunyai satu kesamaan persepsi dalam memberikan penjelasan sehingga tidak terjadi beda penafsiran dimata Wajib Pajak (Suzandri, 2006).

Selama tiga tahun terakhir di Kantor Pelayanan Pajak Partama Tanjung Karang masih terdapat kira kira hampir 20% dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum secara tepat waktu menyampaikan SPT Tahunannya baik Orang Pribadi karyawan maupun non karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Tanjung Karang. Banyak faktor yang memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang antara lain pelayanan, konsultasi, dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representaive*, pemeriksaan pajak, persepsi Wajib Pajak terhadap sanksi perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, kemudahan penggunaan *e filing*, pemahaman Wajib Pajak terhadap sistem *self assessment* system, serta tingkat Pendidikan dan tingkat penghasilan Wajib Pajak. Berikut tabel kepatuhan Wajib Pajak selama tiga tahun terakhir.

Tabel 1.1

Kepatuhan WPOP KPP Pratama Tanjung Karang

		OP Karyawan		OP Non Karyawan		Persentase WPOP
No	**Tahun**	**Tepat Lapor**	**Terlambat**	**Tepat Lapor**	**Terlambat**	**yg tidak patuh**
1	2015	21.135	2.930	1.762	328	12,45%
2	2016	20.775	8.764	1.859	427	28,87%
3	2017	22.713	5.450	1.864	802	20,27%
				Rata-Rata		20,53%

Sumber: KPP Pratama Tanjung Karang 2018

Dapat terlihat di tabel selama tiga tahun terakhir ini yaitu dari tahun 2015 sampai tahun 2017 terjadi kenaikan dan penurunan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Untuk tahun 2015 terdapat 12,45% Wajib Pajak Orang Pribadi yang terlambat menyampaikan SPT, kemudian di tahun 2016 terjadi kenaikan sehingga jumlah Wajib Pajak telat lapor SPT sebanyak 9.191 Wajib Pajak atau senilai 28,87%. Dan terakhir diperoleh data untuk tahun pajak 2017 yang dilaporkan paling lambat tanggal 31 Maret 2018 kemarin masih terdapat sekitar 6.252 Wajib Pajak atau 20,27% Orang Pribadi yang telat menyampaikan SPTnya.

Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh (Sandi, 2010) yaitu Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Tangerang Dan Serpong), penelitian tersebut menggunakan tiga variabel yaitu Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan *Account Representative*, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian sebelumnya peneliti hanya menggunakan tiga variabel yaitu Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan *Account Representative* sementara saat ini peneliti menggunakan lima variabel yaitu pelayanan, konsultasi, dan pengawasan yang dilaksanakan oleh *Account Representative* serta pemeriksaan pajak dan pemberian sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Alasan peneliti menambahkan dua variabel yaitu pemeriksaan dan pemberian sanksi perpajakan karena kedua variabel tersebut merupakan variabel yang sangat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Pada Kantor Pelayanan Pajak *Account Representative* memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak

kemudian dilanjutkan dengan memberikan konsultasi tentang permasalahan Wajib Pajak dan melakukan pengawasan, kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan serta pemberian sanksi perpajakan terhadap Wajib Pajak tidak taat dan diharapkan dengan rangkaian kerja tersebut menimbulkan kepatuhan kepada Wajib Pajak sehingga penerimaan pajak meningkat.

Peneliti tertarik memilih topik ini karena berdasarkan data dari KPP Pratama Tanjung Karang selama tiga tahun terakhir masih terdapat kira kira hampir 20% dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum secara tepat waktu menyampaikan SPT Tahunannya baik Orang Pribadi karyawan maupun non karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Tanjung Karang. Petugas *Account Representative* adalah yang menjadi penghubung langsung antara kepentingan KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dan Wajib Pajak serta diharapkan dengan adanya *Account Representative* Wajib Pajak akan patuh dan tepat waktu dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Selain seorang *Account Representaive*, para petugas pajak lain juga berusaha melaksanakan serangkaian kegiatan pemeriksaan dan pemberian sanksi perpajakan bagi Wajib Pajak tidak patuh. Semua hal itu dilaksanakan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, sehingga diharapkan target penerimaan pajak akan berhasil terealisasi di tahun 2018 ini. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk menulis dan membahas lebih lanjut mengenai fenomena masyarakat dewasa ini dengan judul: "**Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Tanjung Karang.**

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini akan difokuskan pada analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Tanjung Karang.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang.
2. Apakah konsultasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang.
3. Apakah pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang.
4. Apakah pemeriksaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang.
5. Apakah pemberian sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang.
6. Apakah pelayanan, konsultasi, pengawasan, pemeriksaan, dan pemberian sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris atas hal hal sebagai berikut:

1. Untuk menguji apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang
2. Untuk menguji apakah konsultasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang
3. Untuk menguji apakah pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang
4. Untuk menguji apakah pemeriksaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang
5. Untuk menguji apakah pemberian sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang

6. Untuk menguji apakah pelayanan, konsultasi, pengawasan, pemeriksaan, dan pemberian sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tanjung Karang

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak, diantaranya:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

   Bagi KPP penelitian ini dapat berguna sebagai bahan evaluasi bagi para fiskus untuk meningkatkan kinerjanya.

2. Bagi Wajib Pajak

   Penelitian ini dapat memberikan informasi dan data data atau laporan perpajakan untuk memenuhi kewajiban pajaknya secara benar dan patuh.

3. Bagi Akademik

   Memberikan sumbangsih pikiran dan menambah pengetahuan untuk pihak-pihak yang ingin memperdalam tentang perpajakan khususnya tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Tanjung Karang.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini tercantum latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Dalam bab ini memuat tentang teori-teri yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis/peneliti. Apabila penelitian memerlukan analisa statistika maka pada bab ini dicantumkan juga teori statistika yang digunakan dalam hipotesa

(bila diperlukan).

BAB III **Metode Penelitian**

Dalam bab ini berisi metode-metode pendekatan penyelesaian permasalahan yang dinyatakan dalam perumusan masalah.

BAB IV **Hasil dan Pembahasan**

Dalam bab ini, mahasiswa mendemonstrasikan pengetahuan akademis yang dimiliki dalam ketajaman daya fikirnya dalam menganalisis persoalan yang dibahasnya, dengan berpedoman pada teori-teori yang dikemukakan pada Bab II. Mahasiswa diharapkan dapat mengemukakan suatu gagasan/rancangan/model/alat /teori baru untuk memecahkan masalah yang dibahas sesuai dengan tujuan penelitian.

BAB V **Simpulan dan Saran**

Kesimpulan merupakan rangkuman dari pembahasan, yang sekurang-kurangnya terdiri dari; (1) jawaban terhadap perumusan masalah dan tujuan penelitian serta hipotesis; (2) hal baru yang ditemukan dalam prospek temuan; (3) pemaknaan teoritik dari hal baru yang ditemukan. Saran merupakan implikasi hasil penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan penggunaan praktis. Sekurang-kurangnya memberi saran bagi perusahaan (objek penelitian) dan penelitian selanjutnya, sebagai hasil pemikiran penelitian atas keterbatasan penelitian yang dilakukan.

Daftar Pustaka

Lampiran