

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka memajukan kesejahteraan rakyat dapat diwujudkan apabila pemerintah menjalankan pemerintahannya dengan baik dan melaksanakan pembangunan disegala bidang. Hal ini tentunya didukung oleh pembiayaan negara yang memadai. Suatu negara akan berjalan dengan baik ketika sumber keuangan negara stabil ataupun kuat (Dessy, 2017). Fungsi pemerintah dalam menjalankan perekonomian, sosial, hukum, dan pertahanan keamanan nasional demi kesejahteraan masyarakat membutuhkan dana pembiayaan. Tugas – tugas rutin pemerintah maupun pembangunan negara memerlukan biaya yang tidak sedikit. Dalam menjalankan fungsinya ini pemerintah selaku pemegang hak pengelolaan negara dalam melakukan tugas rutin dan pembangunan nasional membutuhkan pembiayaan yang sebagian besar dibiayari dari penerimaan pajak. (Rahayu, 2017).

Pajak adalah 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. Salah satu perwujudan dari kewajiban kenegaraan adalah dengan pembayaran pajak, yaitu dengan cara peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Penggolongan pajak berdasarkan lembaga pemungutannya di Indonesia dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak Pusat adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat yang dalam hal ini sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jenderal

Pajak – Kementrian keuangan. Sedangkan Pajak Daerah adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Daerah baik di tingkat Propinsi maupun Kabupaten/Kota. (<http://www.pajak.go.id>). Jenis – jenis pajak yang dipungut oleh pajak pusat adalah pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPn-BM), bea materai (BM) dan penerimaan negara yang berasal dari migas (Pajak Migas). Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh pajak daerah adalah Pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak hotel dan restoran (PHR), pajak reklame, pajak hiburan dan pajak bahan bakar (Rahayu, 2017).

Dalam rangka peningkatan penerimaan pajak khususnya penerimaan dari dalam negeri, pemerintah melakukan suatu reformasi besar-besaran di bidang perpajakan (*Tax Reform*) pada tahun 1983 yang semula menganut sistem *official assesment system* dimana tanggung jawab sistem pemungutan pajak terletak pada petugas pajak (fiskus) menjadi *self assesment system*. (Pranadata,2014). *Self assesment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku (Resmi, 2017). *Self Assesment system* ini diterapkan pada sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah untuk memberikan kepercayaan yang sebesar – besarnya pada Wajib Pajak agar kesadaran dan kepatuhan perpajakannya meningkat karena pada fitrahnya manusia tidak menyukai suatu ketentuan pembayaran pajak yang tidak dipahami besaran jumlah pajak yang harus dibayarkan (Rahayu, 2017).

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar yang digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum dan untuk membiayai pembangunan. Pembiayaan pembangunan dapat membuka kesempatan kerja yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan pendapatan masyarakat. Pembangunan yang memberikan

perkembangan proses produksi akan membuat perubahan pada perkembangan teknologi produksi, seterusnya menuntut perubahan pola konsumsi masyarakat. Pasar akan berkembang dengan baik dan, menjadikan perubahan sosial perekonomian masyarakat juga (Rahayu, 2017). Berikut ini merupakan data tentang penerimaan pajak yang telah dihimpun oleh Badan Pusat Statistik Republik Indonesia :

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah), 2014-2018

Sumber Penerimaan	2014	2015	2016	2017	2018
1. Penerimaan Perpajakan	1 146 865	1 240 418	1 284 970	1 472 709	1 618 095
a. Pajak Dalam Negeri	1 103 217	1 205 478	1 249 499	1 436 730	1 579 395
1) Pajak Penghasilan	546 180	602 308	657 162	783 970	855 133
2) Pajak Pertambahan Nilai	409 181	423 710	412 213	475 483	541 801
3) Pajak Bumi dan Bangunan	23 476	29 250	19 443	15 412	17 369
4) BPHB	-	-	-	-	-
5) Cukai	118 085	144 641	143 525	153 165	155 400
6) Pajak Lainnya	6 293	5 568	17 154	8 700	9 691
b. Pajak Perdagangan International	43 648	34 939	35 470	35 979	38 700
1) Bea Masuk	32 319	31 212	32 472	33 279	35 700
2) Pajak Ekspor	11 329	3 727	2 998	2 700	3 000
2. Penerimaan Bukan Pajak	398 590	255 628	261 976	260 242	275 428
a. Penerimaan Sumber Daya Alam	240 848	100 971	64 901	95 643	103 674
b. Bagian Laba BUMN	40 314	37 643	37 133	41 000	44 695
c. PNPB Lainnya	87 746	81 697	117 995	85 057	83 753
d. Pendapatan BLU	29 681	35 315	41 945	38 541	43 304
3. Hibah	5 034	11 973	8 987	3 108	1 196
Jumlah/Total	1550 490	1 508 020	1 555 934	1 736 060	1 894 720

Sumber: Departemen Keuangan dan Badan Pusat Statistik Republik Indonesia
Periode 2014-2018

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa setiap tahun terjadi peningkatan dalam penerimaan pajak. Pada tahun 2014 sebesar Rp. 1.146.865 Milyar, tahun 2015 Rp. 1.240.418 Milyar, tahun 2016 Rp. 1.284.970 Milyar, tahun 2017 Rp. 1.472.709 Milyar, tahun 2018 Rp. 1.618.095 Milyar. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, pemerintah telah mengambil langkah – langkah kebijakan agar dapat memancing kesadaran masyarakat untuk mau membayar pajak. Sebelum membuat kebijakan –

kebijakan tersebut, ada beberapa hal yang harus diketahui oleh pemerintah sebagai pembuat kebijakan salah satunya faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak. Faktor – faktor yang berperan penting dalam mempengaruhi dan menentukan optimalisasi pemasukan dana ke kas Negara melalui pemungutan pajak kepada warga negara antara lain adalah kejelasan dan kepastian peraturan perundang – undangan perpajakan, tingkat intelektual masyarakat, kualitas fiskus, dan sistem administrasi perpajakan yang tepat (Rahayu, 2017).

Pemerintah melakukan berbagai cara untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu bentuk sinergi DJP dengan ILAP yang diharapkan dapat mendongkrak angka kepatuhan wajib pajak adalah Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) (www.pajak.go.id). Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang masih rendah khususnya di daerah kota Bandar Lampung saat ini, kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Bengkulu – Lampung bersama Pemerintah kota Bandar Lampung telah melakukan *launching* Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP). Dengan dilaksanakannya KSWP diharapkan basis data publik terkait pelayanan menjadi lebih tertib administrasi dan meningkatkan kualitas layanan publik, penerimaan daerah dan negara, kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan daerah dan pusat, serta memberikan rasa keadilan bagi masyarakat (www.radarlampung.co.id). Kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan. Kualitas interaksi yang dimaksud diatas yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya. Kualitas lingkungan fisik yang dimaksud adalah bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak. Hasil kualitas pelayanan yang dimaksud adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Syamsudin, 2014).

Selain kualitas pelayanan fiskus, dalam melakukan pembayaran pajak juga harus memperhatikan kondisi keuangan. Kondisi keuangan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya Penghasilan Kena Pajak (PKP) di Indonesia, menyebabkan wajib pajak harus membayar pajak dan wajib untuk melaporkan dan membayar pajak penghasilan yang diterima wajib pajak ke kantor pajak. Wajib pajak juga dihadapkan oleh risiko yang harus dipertimbangkan ketika wajib pajak akan melakukan kewajiban dalam membayar pajak. Risiko yang dipertimbangkan antara lain risiko kesehatan, risiko sosial, risiko keuangan, risiko karir wajib pajak dan risiko keselamatan (Aryobimo, 2012).

Tabel 1.2

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan yang menyampaikan SPT pada KPP Pratama Kota Bandar Lampung

KPP Pratama	Tahun								
	2016			2017			2018		
	WPOP terdaftar	SPT diterima	Tingkat Kepatuhan	WPOP Terdaftar	SPT diterima	Tingkat Kepatuhan	WPOP Terdaftar	SPT diterima	Tingkat Kepatuhan
KPP Kedaton	77.862	37.620	48,31%	85.397	33.328	39,02%	91.896	32.408	35,26%
KPP Tanjung Karang	77.652	31.753	40,89%	83.529	30.788	36,85%	88.240	28.903	32,75%
KPP Teluk Betung	51.068	15.098	29,56%	54.922	15.197	27,67%	56.590	13.410	23,69%

Sumber: KPP Pratama Bandar Lampung Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.2 menggambarkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun dalam menyampaikan SPT, banyak wajib pajak yang belum menyampaikan SPT. Pada KPP Pratama Kedaton tahun 2016 tingkat kepatuhan sebesar 48,31%, pada tahun 2017 tingkat kepatuhan sebesar 39,02%, lalu pada tahun 2018 tingkat kepatuhannya 35,26%. Pada KPP Pratama Tanjung Karang tahun 2016 tingkat kepatuhannya

sebesar 40,89%, pada tahun 2017 tingkat kepatuhannya sebesar 36,85%, kemudian pada tahun 2018 tingkat kepatuhannya sebesar 32,75%. Pada KPP pratama Teluk Betung tingkat kepatuhan pada tahun 2016 sebesar 29,56%, dan pada tahun 2017 tingkat kepatuhan sebesar 27,67%, lalu pada tahun 2018 tingkat kepatuhannya sebesar 23,69%. Presentase tingkat kepatuhan pada KPP Pratama Kota Bandar Lampung selalu mengalami penurunan setiap tahunnya. Ini berarti kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban pajaknya belum sepenuhnya tercapai sehingga penerimaan pajak di KPP Pratama Kota Bandar Lampung masih belum maksimal.

Syamsudin (2014) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko sebagai variabel moderating. Penelitian ini dilakukan di Kota Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari variabel yaitu persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Preferensi risiko berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kondisi keuangan wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko sebagai variabel moderasi tidak berpengaruh terhadap hubungan antara persepsi tentang pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dari uraian mengenai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang merupakan pengembangan dari penelitian Syamsudin (2014) dengan perbedaan pada objek penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan objek penelitian yang dilakukan di kota Semarang sedangkan pada penelitian ini peneliti ingin menerapkan penelitian tersebut di kota Bandar Lampung. Sementara penelitian ini mengganti objek penelitian dikarenakan kepatuhan wajib pajak di Kota Bandar Lampung selalu mengalami penurunan setiap tahun yang menyebabkan realisasi penerimaan pajak tidak maksimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KONDISI KEUANGAN WAJIB PAJAK DAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL *MODERATING* (Studi Kasus Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bandar Lampung)”**

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama di Bandar Lampung. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 02 desember 2018 sampai 02 februari 2019 untuk memperoleh data yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan permasalahan diatas adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP OP di Kota Bandar Lampung ?
2. Apakah kondisi keuangan wajib pajak memoderasi hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan WP OP di kota Bandar Lampung?
3. Apakah preferensi risiko memoderasi hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan WP OP di kota Bandar Lampung ?

1.4 Tujuan Masalah

Adapun tujuan adalah sebagai berikut :

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh persepsi kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan WP OP di kota Bandar Lampung.
2. Untuk membuktikan secara empiris hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan WP OP dapat di moderasi oleh kondisi keuangan.

3. Untuk membuktikan secara empiris hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan WP OP dapat di moderasi oleh preferensi risiko.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat memberikan informasi untuk para pembaca dan dapat digunakan sebagai kajian pustaka untuk dijadikan dasar acuan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan umpan balik terhadap pemerintah khususnya bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengenai persepsi WP OP tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap Wajib Pajak sehingga dapat memberikan peningkatan kepercayaan Wajib Pajak terhadap fiskus.

1.6 Sistematika Penulisan

Materi penulisan ini disajikan dalam beberapa bagian yang dibagi menurut beberapa bab diantaranya sebagai berikut :

1. Bab I : Pendahuluan

Dalam bab pendahuluan penulis menguraikan tentang latar belakang, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

2. Bab II : Landasan Teori

Dalam bab landasan teori penulis menguraikan tentang grand theory, variabel y, variabel x, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, bangunan hipotesis.

3. Bab III : Metode Penelitian

Dalam bab metode penelitian penulis menguraikan tentang sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, metode analisis data, pengujian hipotesis.

4. Bab IV: Hasil dan Pembahasan

Dalam bab hasil dan pembahasan penulis menguraikan tentang deksripsi data, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, pembahasan.

5. Bab V : Simpulan dan Saran

Dalam bab simpulan dan saran penulis menjelaskan mengenai kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil pengolahan data dan saran yang berkaitan degan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

6. Daftar Pustaka

7. Lampiran

