

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak awal tahun 1980 pajak menjelma menjadi andalan penerimaan negara karena penerimaan negara yang berasal dari minyak dan gas bumi tidak dapat diharapkan lagi. Saat itu harga minyak dan gas bumi sulit diprediksi dan cenderung menurun (John Hutagaol, 2007:8). Oleh karena itu, pemerintah melakukan berbagai cara untuk mendorong penerimaan dari sektor pajak. Sejalan dengan hal tersebut, pada tahun 1983 mulai dilakukan reformasi perpajakan untuk yang pertama kalinya, yaitu ditandai dengan terbitnya seperangkat perundang-undangan di bidang perpajakan sebagai ganti ordonasi perpajakan peninggalan kolonial Belanda, selain itu mulai diterapkannya sistem pemungutan pajak *self assessment system* sebagai ganti sistem *official assessment system*. *Self assessment system* merupakan sistem perpajakan yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya. Hal ini berarti wajib pajak diberikan kepercayaan sepenuhnya untuk mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Perpajakan, menghitung, memperhitungkan sendiri pajak terutang, kemudian melunasi dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006:81). Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya tentunya membutuhkan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Kenyataannya kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah direalisasikan oleh setiap wajib pajak. Umumnya masyarakat memiliki kecenderungan untuk meloloskan diri dari membayar pajak dan melakukan tindakan perlawanan perpajakan. Berdasarkan data statistik Ditjen Pajak, rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi sampai akhir 2011 sebesar 54,72% atau sebanyak 8.812.251 dari total 16.104.163 wajib pajak pribadi yang terdaftar. Sementara wajib pajak badan hanya 32,72%, atau setara 520.375 dari 8.812.251 total wajib pajak badan, jauh di bawah rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Rasio kepatuhan pajak untuk tahun 2009 dan 2010 yakni 54,15% dan 58,16%, sedangkan rasio kepatuhan tahun 2012 baru tercatat 44,02% per 31 maret 2012 (Lavinda.bisnis.com/11 April 2012). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa masalah kepatuhan masih menjadi ‘pekerjaan rumah’ (PR) bagi Ditjen pajak yang harus ditangani secara serius, khususnya untuk wajib pajak badan dimana rasio kepatuhan masih rendah di bawah rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak badan tersebut diduga erat kaitnya dengan maraknya kasus penggelapan pajak yang terjadi belakangan ini.

Kepatuhan tidak akan ada tanpa didasari kesadaran dari wajib pajak, karena kesadaran merupakan sikap awal yang akan membentuk perilaku wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap objek yang melibatkan perasaan atau anggapan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan objek tersebut. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran yang disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak (Pandapotan

Ritonga, 2011:15). Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pengamanan penerimaan pajak. Namun sampai saat ini kesadaran masyarakat akan pajak masih tergolong rendah. Dari 238 juta jumlah penduduk Indonesia, hanya 7 juta saja yang taat pajak. Jumlah angkatan kerja masyarakat Indonesia sebanyak 118 juta dari total penduduk 238 juta. Sebanyak 40% dari angkatan kerja tersebut berpenghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Jadi terdapat sebanyak 44 juta sampai 47 juta penduduk Indonesia yang seharusnya membayar pajak, sedangkan dari 22 juta badan usaha hanya 500.00 yang membayar pajak (Harry Susanto. www.pajak.go.id / 11 April 2012). Hal tersebut dapat dikarenakan masih adanya persepsi negatif dari sebagian masyarakat tentang pajak sehingga masyarakat enggan untuk membayar pajak. Selain itu, mereka menganggap pajak sebagai hal yang memberatkan dan dalam penghitungan serta penyetoran rumit.

Sebagai salah satu layanan publik, Ditjen Pajak harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat, karena tidak dipungkiri bahwa kebanyakan layanan publik di Indonesia masih mempunyai citra buruk dimata masyarakat. Pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dalam lingkup kerja Ditjen Pajak dibutuhkan adanya transparansi, akuntabilitas dan integritas yang tinggi dari aparatur pajak. Namun kasus-kasus pajak yang belakangan terjadi, yang menyeret nama-nama pegawai pajak semakin memperburuk citra aparatur pajak sehingga kepercayaan masyarakat semakin menurun. Oleh karena itu diperlukan lagi upaya-upaya dari Ditjen Pajak untuk dapat membangun lagi kepercayaan masyarakat yang menurun ini.

Pada awal tahun 2000-an Ditjen Pajak mulai melakukan reformasi administrasi perpajakan, dengan beberapa program diantaranya adalah peningkatan kualitas sumber

daya manusia melalui pelaksanaan *fit and proper test* secara ketat, penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya, reorganisasi, kaderisasi, pelatihan dan program pengembangan *self capacity* (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006:89). Hal ini telah direalisasikan dengan menempatkan *account representative* yang akan memberikan pelayanan, pembinaan serta pengawasan secara langsung kepada wajib pajak. Selain program peningkatan kualitas SDM, Ditjen Pajak telah mulai mengembangkan penggunaan perangkat teknologi informasi yang berbasis elektronik, yang akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan, misalnya dengan adanya *e-registration, e-SPT, e-filling, e-payment*.

Strategi pelayanan tersebut diterapkan guna memberikan kemudahan dan juga membentuk persepsi wajib pajak yang positif tentang pajak, sehingga wajib pajak tertarik dan dengan suka rela bersedia melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan, selain itu pelayanan yang baik juga dapat membangun citra baik pula bagi aparat pajak. Namun demikian pelayanan itu tetap harus sesuai dengan ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan di dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diketahui identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masyarakat memiliki kecenderungan untuk meloloskan diri dari pajak.

2. Rasio kepatuhan wajib pajak masih rendah.
3. Masih adanya persepsi negatif terhadap pajak yang menyebabkan kesadaran wajib pajak rendah.
4. Citra layanan publik di Indonesia masih rendah.
5. Kepercayaan masyarakat terhadap aparat perpajakan menurun sehingga diperlukan peningkatan pelayanan wajib pajak yang lebih baik dan profesional.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka perlu diadakan pembatasan masalah. Hal ini dilakukan agar hasil penelitian mendapat temuan yang lebih fokus dan mendalami permasalahan serta untuk menghindari penafsiran yang berbeda. Penelitian ini difokuskan pada pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman khususnya Wajib Pajak Badan tahun pajak 2012.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah, maka rumusan masalah penelitian adalah :

1. Bagaimana pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sleman tahun pajak 2012?
2. Bagaimana pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sleman tahun pajak 2012?
3. Bagaimana pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sleman tahun pajak 2012?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Badan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sleman tahun pajak 2012?
2. Mengetahui pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sleman tahun pajak 2012?
3. Mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sleman tahun pajak 2012?

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambahkan wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan serta pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sleman.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada instansi terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak maupun Ditjen Pajak dalam menentukan kebijakan mengenai perpajakan terutama yang terkait dengan upaya meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Badan, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak.

b. Bagi Penulis

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperoleh gambaran langsung mengenai pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Sleman.