

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Tidak dapat dipungkiri bahwa seiring dengan berjalannya waktu, teknologi dan informasi akan semakin berkembang dan akan memberikan pola pikir yang semakin maju kepada masyarakat akan kesejahteraan sosial. Pemerintah membutuhkan dana untuk membangun kesejahteraan sosial. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi hal tersebut adalah mengadakan pembangunan nasional, oleh karena itu dibutuhkan dana yang tidak sedikit untuk melangsungkan program pemerintahan serta pembangunan yang berkelanjutan. Sumber dana untuk pembangunan tersebut bisa berasal dari berbagai sektor, baik dari sektor internal maupun eksternal.

Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman luar negeri. Di lain sisi, pola pikir masyarakat yang semakin maju akan membuat mereka lebih menuntut hak kepada pemerintah. Apabila masyarakat merasa tidak puas akan upaya pemerintah dalam pembangunan negara, masyarakat akan mengekspresikannya dengan tidak patuh membayar pajak. Contoh kasus yang menyebabkan masyarakat tidak puas atau merasa kecewa adalah kasus korupsi dan suap yang marak terjadi di pemerintah, baik daerah atau pusat. Korupsi menyebabkan uang pajak dari

rakyat tidak digunakan secara maksimal untuk rakyat, namun dipakai untuk kepentingan pribadi oknum pemerintah.

Di Indonesia, pajak merupakan sumber pemasukan utama terbesar bagi negara. Hal tersebut dapat dilihat dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), bahwa pajak memberikan kontribusi terbesar sebagai sumber dana di Indonesia. Dalam APBN 2013, pajak ditargetkan sebesar Rp 1.042 triliun atau 68,2% dari total pendapatan negara (Budi, 2013). Sumbangsih pajak dalam APBN sangat besar sehingga usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah. Hal tersebut merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak.

Berbagai upaya dilakukan pemerintah agar penerimaan pajak maksimal, antara lain dengan cara perluasan subjek dan objek pajak atau dengan menjaring Wajib Pajak baru. Reformasi sistem pemungutan pajak dari *official assessment* menjadi *self assessment* juga merupakan upaya oleh Dirjen Pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak. *Official assessment* merupakan sistem dan mekanisme pemungutan pajak dimana Direktorat Jendral Pajak selaku badan yang diberi wewenang untuk memungut pajak berpartisipasi dalam penghitungan pajak seseorang atau suatu badan. Dalam sistem *official assessment* penetapan pajak terkesan dilakukan secara sepihak oleh kantor pajak sehingga membuat kepercayaan masyarakat berkurang apabila terjadi kesalahan penghitungan. Di lain pihak, sistem *self assessment* dalam pemungutan pajak akan memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib

Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2011:17), sehingga masyarakat merasa jika mereka dipercaya. Namun, *self assessment system* membuat kemungkinan adanya ketidakpatuhan membayar pajak menjadi lebih besar dikarenakan semua penghitungan pajak bergantung pada Wajib Pajak sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan Wajib Pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Selain sebagai sumber dana negara, pajak memiliki fungsi yang lainnya antara lain sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi, sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi untuk minuman keras dan barang mewah (Waluyo, 2011:6). Kontras dengan peran serta pajak di atas, persentase tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia sangat rendah. Kepatuhan pajak adalah Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Utami, Andi, dan Soerono, 2012). Pada tahun 2012 tercatat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang seharusnya membayar pajak atau mempunyai penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebanyak 60 juta orang. Tetapi jumlah yang mendaftarkan dirinya sebagai Wajib Pajak hanya 20 juta orang (33,3%) dan yang membayar pajaknya atau melapor

Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Penghasilannya hanya 8,8 juta orang atau 14,67% dari jumlah total WPOP (Manurung, 2013).

Dari data tersebut, tentulah WPOP yang bekerja sebagai karyawan atau yang terikat hubungan kerja, termasuk di dalam golongan WPOP yang pajaknya langsung dipotong oleh perusahaan tempat ia bernaung. Lain halnya dengan WPOP yang melakukan pekerjaan bebas, dimana mereka menghitung sendiri pajak yang harus mereka bayarkan. WPOP yang melakukan pekerjaan bebas dibagi menjadi dua jenis, yaitu yang dilakukan oleh tenaga ahli seperti pengacara, konsultan keuangan, dokter dan pekerjaan bebas lainnya seperti artis, seniman, atlet, dimana mereka bekerja secara independen dan bukan sebagai karyawan (Handayani, Faturokhman, dan Pratiwi, 2012). WPOP yang melakukan pekerjaan bebas ini diberikan hak untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang harus mereka bayarkan. Oleh karena itu kepatuhan merupakan hal yang amat penting.

*Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991; dalam Pangestu dan Rusmana, 2012) menerangkan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku yang ditentukan oleh keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan, keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan, dan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku. Begitu pula halnya dengan kepatuhan membayar pajak yang merupakan sebuah perilaku yang dipengaruhi oleh beberapa

faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak antara lain: kesadaran membayar pajak (Utami dkk., 2012; dan Jatmiko, 2006), pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak (Utami dkk., 2012), persepsi efektifitas pengelolaan pajak (Utami dkk., 2012), dan kualitas pelayanan kantor pajak (Utami dkk., 2012; dan Jatmiko, 2006).

Faktor yang pertama adalah kesadaran membayar pajak. Seorang Wajib Pajak awalnya harus sadar pentingnya pajak untuk dapat patuh dalam membayar pajak. Kesadaran merupakan unsur yang ada di dalam manusia untuk memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas (Utami dkk., 2012). Wajib Pajak akan patuh membayar pajak apabila memahami hal pajak karena mereka merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan (Jatmiko, 2006).

Faktor yang kedua yaitu pengetahuan dan pemahaman yang memadai mengenai peraturan dan kewajiban membayar pajak. Pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses pembelajaran, sedangkan pemahaman adalah proses, cara, atau perbuatan mengerti sesuatu secara benar (Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2013). Pengetahuan dan pemahaman akan membuka pola pikir baru. Apabila seseorang telah memiliki pengetahuan baru, tentu akan membuka pemahaman yang baru pula dalam mengambil keputusan. Pengetahuan dan pemahaman perpajakan akan menjadikan Wajib Pajak memiliki pola pikir yang

baru tentang pajak sehingga akhirnya patuh membayar pajak (Widayati dan Nurlis, 2010).

Faktor yang ketiga adalah persepsi yang baik mengenai efektivitas pengelolaan pajak. Persepsi adalah proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya (Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2013). Persepsi juga dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, pengintegrasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas dalam individu (Utami dkk., 2012). Cara pandang atau persepsi ini akan mempengaruhi tindakan seseorang. Efektivitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai (Widayati dan Nurlis, 2010). Pengelolaan pajak adalah proses atau cara mengendalikan atau menyelenggarakan pajak (Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2013). Cara pandang yang baik mengenai pengelolaan pajak, akan membuat Wajib Pajak mengambil tindakan untuk patuh membayar pajak (Widayati dan Nurlis, 2010).

Faktor yang keempat adalah kualitas pelayanan oleh kantor pajak. Menurut Tjiptono (2007, dalam Utami dkk., 2012), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan adalah perihal atau cara yang diberikan suatu kantor atau perusahaan melalui lisan, telepon, atau surat sebagai jawaban atas berbagai informasi (Tim Penyusun Kamus Besar

Bahasa Indonesia, 2013). Kualitas pelayanan kantor pajak diartikan sebagai kantor pajak yang selalu memfasilitasi Wajib Pajak dalam rangka pembayaran pajak yang lebih praktis dan nyaman. Kualitas pelayanan kantor pajak yang baik akan menimbulkan rasa percaya dan keyakinan dalam diri Wajib Pajak akan kantor pajak yang mengelola dana pajak itu dan pada akhirnya memberikan dorongan kepada Wajib Pajak untuk patuh membayar pajak (Jatmiko, 2006). Faktor sanksi denda tidak dimasukkan dikarenakan unsur sanksi denda telah terdapat pada faktor pengetahuan dan pemahaman perpajakan.

Objek dalam penelitian ini adalah WPOP yang melakukan pekerjaan bebas dengan profesi sebagai dokter di Surabaya. Profesi ini dalam sudut pandang pajak menarik untuk diteliti karena dokter yang melakukan pekerjaan bebas tidak memiliki standar untuk penghasilan yang diterimanya, yaitu tidak ada ketentuan umum yang mengatur tentang *fee* yang harus dibayar oleh pasien atas jasa dokter yang melakukan pekerjaan bebas. *Fee* dokter berdasarkan preferensi dokter itu sendiri, pasien pun jarang melakukan tawar-menawar dengan dokter. Selain itu, dokter juga memiliki fungsi pelayanan sosial karena menyangkut kehidupan manusia, sebagaimana terdapat dalam sumpah jabatan saat dilantik menjadi dokter (Dokter Memiliki Fungsi Pelayanan Sosial, 2013). Apabila profesi dokter yang melakukan pekerjaan bebas ini benar-benar ditelusuri oleh petugas pajak, maka dapat menambah penghasilan pajak pemerintah.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah penelitian adalah:

1. Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak WPOP yang melakukan pekerjaan bebas dengan profesi dokter?
2. Apakah pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak WPOP yang melakukan pekerjaan bebas dengan profesi dokter?
3. Apakah persepsi efektifitas pengelolaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak WPOP yang melakukan pekerjaan bebas dengan profesi dokter?
4. Apakah kualitas pelayanan kantor pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak WPOP yang melakukan pekerjaan bebas dengan profesi dokter?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan membayar pajak WPOP yang melakukan pekerjaan bebas dengan profesi dokter.
2. Menguji dan menganalisis pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak WPOP yang melakukan pekerjaan bebas dengan profesi dokter.



3. Menguji dan menganalisis persepsi efektifitas pengelolaan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak WPOP yang melakukan pekerjaan bebas dengan profesi dokter.
4. Menguji dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak WPOP yang melakukan pekerjaan bebas dengan profesi dokter.

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

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat akademik

Sebagai bahan perbandingan atau acuan untuk penelitian selanjutnya dengan topik sejenis yaitu analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak bagi Wajib Pajak yang melakukan pekerjaan bebas.

2. Manfaat praktik

Sebagai masukan bagi pemerintah untuk menelusuri problema kepatuhan pajak di Indonesia, dimana pemerintah dapat mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak di Indonesia.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

## BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori yang mendasari penelitian, pengembangan hipotesis dan model analisis.

## BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian; definisi operasional, identifikasi variabel dan pengukuran variabel; jenis dan sumber data; alat dan metode pengumpulan data; populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel; serta teknik analisis data.

## BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai karakteristik obyek penelitian, deskripsi data, analisis data, serta pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

## BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan yang diperoleh dari analisis dan pembahasan, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.