BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam melaksanakan pembangunan nasional, pemerintah membutuhkan dana yang relatif besar untuk mewujudkannya. Pembiayaan pembangunan di tuangkan ke dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam APBN pemerintah memenuhi kebutuhan dana dengan mengandalkan dua sumber pokok, yaitu sumber dana luar negeri dan sumber dana dalam negeri. Contoh dari sumber dana eksternal adalah pinjaman luar negeri dan hibah, sedangkan contoh dari sumber dana internal adalah penjualan migas dan non migas serta pajak (Imelda dan Haryanto, 2014). Dalam upaya mengurangi ketergantungan sumber eksternal, Pemerintah Indonesia secara terus menerus berusaha untuk meningkatkan sumber pembiayaan pembangunan yang berasal dari internal, dimana salah satunya berasal dari penerimaan pajak.

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Penerimaan pajak merupakan penerimaan yang dominan selain di sektor migas maupun non migas. Pajak mendominasi sebagai sumber penerimaan negara dikarenakan sumber daya alam, khususnya minyak bumi dan gas tidak bisa lagi diandalkan dikarenakan mempunyai umur yang relatif terbatas, sehingga suatu saat akan habis dan tidak bisa diperbaharui. Namun berbeda dengan pajak yang memiliki peran yang sangat penting terhadap pendapatan negara karena pendapatan pajak merupakan sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada negara yang

mana semakin dapat ditingkatkan seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk.

Pajak menurut undang-undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1 berbunyi 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. Sedangkan Menurut Mardiasmo (2009:1) dalam Nugroho, Andini, dan Raharjo (2016) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat balas jasa yang langsung dapat ditujukan dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pengeluaran umum yang dikeluarkan oleh pemerintan berupa berbagai infrastruktur yang nantinya akan digunakan kembali oleh oleh warga negara. Dengan begitu sangat penting bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibanya dalam membayar pajak. Pemenuhan kewajiban dalam membayar pajak disebut kepatuhan pajak.

Menurut Nurmantu (2003: 148) dalam Purnamasari, Hamid, dan Susilo (2015) kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak mampu memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan. Pemenuhan untuk meningkatkan pangsa penerimaan pajak dalam pendapatan masyarakat sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan pajak karena peranan pajak merupakan salah satu tulang

punggung penerimaan negara yang sangat penting. Jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Asbar, 2014).

Di Indonesia sendiri kepatuhan pajak masih dinilai rendah. Hal ini terlihat dari masih minimnya SPT (Surat Pemberitahuan Pajak) yang dilaporkan ke DJP. Berdasarkan laporan Direktorat Jendral Pajak, Pada tahun 2014 wajib pajak yang terdaftar dan wajib melaporkan SPT tahunan adalah 18.357.833 pada tahun yang bersangkutan tidak melaporkan SPT adalah 7.505.529. Berdasarkan data tersebut, rasio ketidakpatuhan yaitu 40,88%. Di tahun 2015 wajib pajak yang terdaftar dan wajib melaporkan SPT tahunan adalah 18.159.840 pada tahun yang bersangkutan yang tidak melaporkan SPT adalah 7.187.311 Berdasarkan data tersebut, rasio ketidakpatuhan yaitu 39,58%. Sedangkan pada tahun 2016 wajib pajak yang terdaftar dan wajib melaporkan SPT tahunan adalah 20.165.718 namun SPT yang dilaporkan hanyalah 12.735.463 dengan rasio ketidakpatuhan 36,85%. Rasio ketidakpatuhan terlihat menurun dari tahun ketahun. Namun penurunan tersebut tidak terlalu signifikan. Sehingga penting dilakukan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

Menurut Dirjen pajak, Mochamad Tjiptardjo (2009) dalam Asbar (2014) berbagai kendala kepatuhan pajak dapat dikelompokan menjadi dua, yaitu faktor internal institusi pajak, meliputi regulasi perpajakan yang mungkin masih di anggap rumit, belum sederhana dalam dukungan teknologi informasi bagi pelayanan wajib

pajak serta profesionalisme sumber daya manusia (SDM). Faktor eksternal bisa berasal dari wajib pajak maupun lingkungan yang tidak baik sehingga wajib pajak tidak patuh. Peningkatan jumlah wajib pajak menggambarkan terdapatnya peningkatan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak, namun kenyataan yang ada di indonesia kepatuhan masyarakat akan kewajiban membayar pajak masih rendah, salah satunya ditunjukkan dengan masih rendahnya *tax ratio* Indonesia dibandingkan dengan di kawasan negara ASEAN yaitu 12,8% atau Indonesia dibawah 14% (Asbar, 2014). Tax ratio merupakan salah satu indikator yang digunakan pemerintah untuk mengukur keberhasilan dalam penerimaan negara dari pajak. Pada kenyataannya meskipun penerimaan pajak meningkat, Indonesia memiliki *tax ratio* yang relatif masih rendah, hal ini menunjukkan bahwa pemerintah belum berhasil mengoptimalkan penerimaan pajak (Yudharista, 2014).

Tarakan merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Kalimantan Utara. Provinsi termuda yang baru terbentuk tahun 2012 lalu. Kota Tarakan saat ini merupakan kota yang sedang berkembang dan bertumbuh dalam rangka menjadi kota yang berpotensial dan berkembang dari segi pertambangan, perdagangan maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan dengan adanya pembangunan daerah dan berbagai fasilitas daerah. Dengan begitu penerimaan pajak merupakan suatu hal yang penting dikarenakan pembiayaan pembangunan dan fasilitas tersebut berasal dari pajak. penerimaan pajak yang tinggi dapat diwujudkan dengan tingkat kepatuhan pajak yang tinggi. Sehingga, penting untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada berita yang dikutip dari Radar Tarakan (2017) yang bertajuk Pendapatan Pajak “Terjun Bebas” Kurang Rp 95 Miliar untuk Capai Target, menjelaskan bahwa Kepala Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Tarakan Mariyam, mengaku pendapatan pajak 2017 baru mencapai Rp 15 miliar, hal tersebut seperti “terjun bebas”, pasalnya target yang ingin ditembus adalah Rp 110 Miliar (Radar Kaltara, 2017). Selain itu, terdapat kasus terkait ketidakpatuhan pajak. Seperti yang diberitakan Radar Kaltara (2017), Fery Corly selaku kepala Kantor Penerimaan Pajak (KPP) Pratama Tarakan mengatakan jumlah wajib pajak yang wajib mengikuti SPT Tahunan sebanyak 37.797 wajib pajak. Namun hingga Rabu (18/4) wajib pajak yang sudah melaporkan SPT Tahunan berjumlah 24.413 wajib pajak. Jadi rasio kepatuhan sekitar 65 persen. Namun hal ini masih dilakukan peninjauan kembali terkait rendahnya pajak penghasilan yang diterima (Radar Kaltara, 2017). Berita tersebut menunjukan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum mencapai hasil yang diharapkan. Dimana tidak semua wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Seperti dengan adanya kemudahan dalam melaporkan pajak, pengisisan SPT secara *online* hingga kemudahan membayar pajak hanya melalui aplikasi *m-banking* pada telepon *selluler*. Berbagai bentuk kemudahan telah diberikan oleh Dirjen pajak kepada wajib pajak sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Pada berita yang dikutip dari Radar Tarakan (2017), yang bertajuk Pelaporan SPT Pribadi Terakhir Hari Ini, Kepala Kantor Penerimaan Pajak (KPP) Pratama Tarakan Fery Corly mengatakan Saat ini sudah ada *e-filling* untuk melaporkan pajak

secara *online* selain itu wajib pajak yang belum memiliki perangkat untuk *online* telah disedikan 4 unit komputer dengan fasilitas internet serta ada tiga bank yang telah bekerja sama dengan pihaknya dalam hal pembayaran yaitu dengan menyediakan mesin ATM. Langkah tersebut untuk membantu memudahkan para wajib Pajak melaksanakan kewajibannya (Radar Kaltara, 2017). Berita tersebut menunjukan bahwa aparat pajak telah memberikan pelayanan yang baik berupa fasilitas yang memudahkan dalam melakukan kewajib perpajakan. Sehingga diharapkan dengan adanya fasilitas tersebut keptuhan pajak dapat meningkat.

Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah aparat yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal terhadap wajib pajak. Padahal kualitas pelayanan di kantor pajak merupakan salah satu indikator penilaian wajib pajak dalam kesediannya membayar pajak. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Imelda dan Haryanto (2017), Septarini (2015) mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan Sari (2017) mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak.

Selain pelayanan aparat pajak, Keadilan perpajakan merupakan salah satu faktor penting dalam mewujudkan kepatuhan pajak. Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan

keberatan penundaan dalam pembayaran dan pengajuan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak (Mardiasmo, 2004: 2). Wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya jika wajib pajak tersebut merasa adanya keadilan dalam perpajakan, baik itu dari perundang-undangannya, pelaksanaan ketentuan perpajakan dan juga dari penggunaan uang pajak itu sendiri. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Asbar (2014) dan Pratama (2015) mengungkapkan bahwa keadilan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan Ratmono dan Faisal (2014), Gobena dan Van Dijke (2016) mengungkapkan bahwa keadilan perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak.

Berdasarkan ketidak konsistenan penelitian sebelumnya, penulis bermaksud untuk meneliti pengaruh pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan pajak. Namun pada penelitian sebelumnya bertujuan untuk melihat pengaruh secara langsung variabel pelayanan aparat pajak dan keadilan aparat pajak terhadap kepatuhan pajak. Kemungkinan ketidakkonsistenan tersebut disebabkan oleh faktor lain yang mempengaruhi pelayanan aparat pajak dan keadilan aparat pajak terhadap kepatuhan pajak. Menurut Gobena dan Van Dijke (2016) dan Ayuba, Saad, dan Ariffin, (2015) terdapat pengaruh faktor psikologis yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak. Variabel psikologi-sosial cenderung mempengaruhi kepatuhan pajak sukarela (*voluntary tax compliance*), sedangkan variabel *detterence* cenderung mempengaruhi kepatuhan pajak berdasar ketakutan akan konsekuensi negatif (kepatuhan pajak yang dipaksakan atau *enforced tax compliance*). Kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan

pajak sukarela tergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat pada otoritas pajak (*trust in authorities*) (Mahadianto dan Astuti, 2017). Sehingga peneliti menambahkan kepercayaan sebagai variabel permediasi.

Kepercayaan menjadi faktor yang sangat penting dalam kepatuhan pajak. Untuk meningkatkan kepercayaan pemerintah dapat menunjukkan tindakan-tindakan yang nyata terhadap wajib pajak bahwa perilaku aparat pajak dapat menjamin kepercayaan institusi yang bersih dan berwibawa, transparansi penggunaan dan alokasi sumber penerimaan pajak, menekan tindakan manipulasi pajak, serta meningkatkan tindakan penegakan hukum (*law enforcement*) kepada aparat pajak yang tidak jujur. Dengan begitu dapat menciptakan rasa kepercayaan wajib pajak terhadap aparat pajak. Menurut (Mayer , Davis, dan Schoorman, 1995, hal 712) dalam Gobena dan Van Dijke (2016) kepercayaan di definisikan sebagai kemauan untuk menjadi rentan (mudah diserang) terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan tertentu yang penting bagi yang mempercayai, terlepas dari kemampuan untuk memantau atau mengendalikan pihak lain tersebut. Apabila wajib pajak mempersepsikan bahwa negara bisa dipercaya dalam mengelola keuangan dan dapat memanfaatkan anggaran yang berasal dari pajak dengan baik, maka tingkat kepercayaan wajib pajak akan meningkat, demikian pula dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Primasari, 2016).

Berdasarkan ketidakkonsistenan penelitian sebelumnya penulis ingin meneliti pengaruh pelayanan aparat pajak dan keadilan aparat pajak terhadap kepatuhan pajak. Kebaharuan dalam penelitian ini adalah dengan menambah variabel kepercayaan

sebagai pemediasi. Karena diduga terdapat faktor psikologis yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mengembangkan penelitian yang dilakukan oleh Gobena dan Dijke (2016) yang menguji pengaruh keadilan prosedural terhadap kepatuhan sukarela di mediasi oleh kepercayaan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel bebas yang dibangun dan objek penelitian yang dipilih. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan aparat pajak dan keadilan aparat pajak dengan objek penelitian wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Keadilan Aparat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepercayaan Afektif Dan Kognitif Sebagai Variabel Pemediasi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Kota Tarakan)".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Pelayanan Aparat Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Keadilan Aparat Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Pelayanan Aparat Pajak berpengaruh terhadap Kepercayaan Afektif?

4. Apakah Pelayanan Aparat Pajak berpengaruh terhadap Kepercayaan Kognitif?
5. Apakah Keadilan Aparat Pajak berpengaruh terhadap Kepercayaan Afektif?
6. Apakah Keadilan Aparat Pajak berpengaruh terhadap Kepercayaan Kognitif?
7. Apakah Kepercayaan Afektif berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
8. Apakah Kepercayaan Kognitif berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
9. Apakah Kepercayaan Afektif memediasi hubungan Pelayanan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
10. Apakah Kepercayaan Kognitif memediasi hubungan Pelayanan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
11. Apakah Kepercayaan Afektif memediasi hubungan Keadilan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
12. Apakah Kepercayaan Kognitif memediasi hubungan Keadilan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh variabel Pelayanan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Menganalisis pengaruh variabel Keadilan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Menganalisis pengaruh variabel Pelayanan Aparat Pajak terhadap Kepercayaan Afektif.
4. Menganalisis pengaruh variabel Pelayanan Aparat Pajak terhadap Kepercayaan Kognitif.
5. Menganalisis pengaruh variabel Keadilan Aparat Pajak terhadap Kepercayaan Afektif.
6. Menganalisis pengaruh variabel Keadilan Aparat Pajak terhadap Kepercayaan Kognitif.
7. Menganalisis pengaruh variabel Kepercayaan Afektif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
8. Menganalisis pengaruh variabel Kepercayaan Kognitif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
9. Menganalisis pengaruh variabel Kepercayaan Afektif dalam memediasi hubungan Pelayanan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

10. Menganalisis pengaruh variabel Kepercayaan Kognitif dalam memediasi hubungan Pelayanan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
11. Menganalisis pengaruh variabel Kepercayaan Afektif dalam memediasi hubungan Keadilan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
12. Menganalisis pengaruh variabel Kepercayaan Kognitif dalam memediasi hubungan Keadilan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil analisis pengaruh pelayanan pajak, keadilan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel kepercayaan afektif dan kognitif sebagai pemediasi pada wajib pajak orang pribadi di kota Tarakan, yaitu :

1. Bagi pemerintah**,** Direktorat Jenderal Pajak dapat mengetahui informasi dan referensi sebagai acuan untuk menyusun kebijakan perpajakan yang tepat dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan meningkatkan pemahaman dan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Bagi peneliti lain dapat mempertimbangkan kelebihan dan kelemahan yang mungkin ditemukan dalam penelitian ini, apabila ke depan ingin melakukan penelitian sejenis.
4. Dibidang akademis dapat memberi tambahan literatur dan dapat digunakan sebagai acuan dalam kegiatan belajar mengajar.

1.5 Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini terdiri atas lima bab yang untuk mempermudah dalam pemahaman, maka disusun dalam sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan penulisan laporan penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab kedua menjelaskan tentang landasan teori yang membahas tentang teori-teori yang merupakan kajian kerangka teoritis, pengertian variabel, penelitian terdahulu, rerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga berisi tentang metode penelitian yang digunakan yang terdiri dari populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian dan pengukurannya, dan alat statistika yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisi tentang hasil pengumpulan data, pengujian model dan pengukuran (*outer model*), evaluasi model strruktur (*inner model*), hasil uji hipotesis dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi tentang kesimpulan dari pembahasan yang dijelaskan pada bab sebelumnya, keterbatasan penelitian, implikasi dan saran yang ditujukkan pada penelitian selanjutnya.