

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis merupakan salah satu bagian dari unit kerja yang berada di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis sebelumnya bernama Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Ciamis yang dibentuk berdasarkan dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE13/PJ./2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan dalam Rangka Reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Nomor 473/KMK.01/2004. KPPBB Ciamis merupakan pecahan dari KPPBB Tasikmalaya yang berada pada Kanwil DJP Jawa Bagian Barat II, dengan dibentuknya KPPBB Ciamis ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan perpajakan khususnya PBB kepada masyarakat yang meliputi wilayah kerja Kabupaten Ciamis, Kabupaten Pangandaran, dan Kota Banjar.

Adanya reformasi modernisasi perpajakan terbentuklah KPP Pratama Ciamis yang berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-112/PJ./2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Banten, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat 1, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II. Setelah berganti menjadi KPP Pratama, tugas yang dimiliki oleh KPP Pratama Ciamis yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis mulai beroperasi pada tanggal 28 Agustus 2007, yang sebelumnya menempati sebuah ruko sewaan yang beralamat

di Jalan Ahmad Yani No. 45 Ciamis kemudian pada tahun 2009 berpindah menempati kompleks perkantoran Ciamis di Jalan Drs. H. Soejoed Kelurahan Kertasari Kabupaten Ciamis. Struktur organisasi yang terdapat di KPP Pratama Ciamis sama dengan struktur organisasi di KPP lainnya yaitu terdiri dari Kepala Kantor Pratama, Sub Bagian Umum, Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pelayanan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi, Seksi Pemeriksaan, Seksi Penagihan, Kelompok Jabatan Fungsional, dan *Account Representative*.

Pajak merupakan dasar utama untuk menopang pembangunan bangsa. Program-program pembangunan bergantung pada tingkat kepatuhan warga negara sebagai Wajib Pajak dalam menyetor dan melaporkan pajak. Menurut kepala KPP Pratama Ciamis Zulkamaini menuturkan bahwa fakta di lapangan menyebutkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Ciamis masih rendah terutama kalangan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan. Untuk tahun 2016 tingkat kepatuhan Wajib Pajak hanya mencapai 60 persen dari total Wajib Pajak. Penyebab utama masih rendahnya tingkat kepatuhan adalah kurang tereduksinya Wajib Pajak akan hak dan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, guna mendorong pertumbuhan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis meluncurkan program *Triple One* pada tahun 2017. Program tersebut merupakan bentuk inovasi dan pendekatan secara persuasif kepada para Wajib Pajak. Petugas KPP Pratama Ciamis akan menelepon Wajib Pajak pada minggu pertama, bulan pertama dan tahun pertama untuk mengingatkan Wajib Pajak akan hak dan kewajiban perpajakannya. Sehingga seluruh wajib pajak akan tereduksi dengan harapan dapat segera menuntaskan kewajiban perpajakannya (www.harianjayapos.com). Melihat bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Ciamis yang masih rendah dan adanya gerakan inovasi berupa program *Triple One* dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, maka peneliti tertarik untuk menjadikan KPP Pratama Ciamis sebagai objek dalam penelitian dan menjadikan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Ciamis sebagai responden penelitian.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pemerintah merupakan salah satu unsur bagi negara dalam menyelenggarakan segala kepentingan rakyat dan sebagai alat dalam mewujudkan cita-cita negara yang sudah ditetapkan. Salah satu pencapaian pemerintah yaitu dengan melakukan pembangunan nasional, untuk dapat melakukan pembangunan nasional di segala bidang tentunya membutuhkan sumber penerimaan yang dapat digunakan. Sumber penerimaan tersebut dapat diperoleh baik dari luar negeri maupun dalam negeri. Sumber penerimaan dari dalam negeri salah satunya yaitu berasal dari pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ke-empat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat 1, 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. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa pajak adalah salah satu komponen penting dalam pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat (Nurlaela, 2017). Pentingnya pajak telah terbukti di dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan negara paling besar bersumber dari pajak dan sisanya berasal dari Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 yang menunjukkan bahwa pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar.

Tabel 1.1

Penerimaan Negara Tahun 2014-2017 (dalam Triliun Rupiah)

Tahun	Penerimaan Negara	Penerimaan Negara dari Pajak	Penerimaan Negara Bukan Pajak	Persentase Penerimaan Pajak
2014	1.545,5	1.146,9	398,6	74%
2015	1.496	1.240,4	255,6	82%
2016	1.547	1.285,0	262,0	83%
2017	1.732,9	1.472,7	260,2	84%

Sumber: www.kemenkeu.go.id data diolah penulis (2018)

Berdasarkan data yang diperoleh dari tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase penerimaan negara yang bersumber dari pajak pada tahun 2014 sebesar 74%, pada tahun 2015 sebesar 82%, pada tahun 2016 sebesar 83%, dan pada tahun 2017 sebesar 84%. Pada tahun 2015 penerimaan pajak mengalami kenaikan sampai dengan 8% dari tahun 2014, sedangkan pada tahun berikutnya penerimaan pajak hanya naik 1% per tahunnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa kontribusi pajak terhadap APBN sangat besar dan pencapaiannya setiap tahun di atas 50% dibandingkan dengan penerimaan negara yang bersumber dari penerimaan negara bukan pajak.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus dapat mengupayakan penerimaan dari sektor pajak dengan semaksimal mungkin guna meningkatkan penerimaan negara untuk membiayai belanja negara. Langkah konkrit yang dilakukan oleh Dirjen pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak antara lain dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh dengan mengganti *official assessment system* menjadi *self assessment system* (Punarbhawa & Aryani, 2013). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selain melakukan reformasi perpajakan untuk dapat meningkatkan penerimaan pajak, juga melakukan ekstensifikasi Wajib Pajak dan intensifikasi pajak. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-06/PJ.9/2001 Tentang Pelaksanaan Ekstensifikasi Wajib Pajak dan Intensifikasi Pajak, ekstensifikasi Wajib Pajak adalah kegiatan yang dilakukan untuk dapat menambah jumlah Wajib Pajak dan perluasan objek pajak dalam administrasi DJP sehingga ekstensifikasi khusus diarahkan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan yang telah memenuhi syarat memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Sedangkan intensifikasi pajak adalah kegiatan mengenai penggalan penerimaan pajak terhadap objek pajak yang sudah terdaftar dalam administrasi DJP, dan dari hasil pelaksanaan ekstensifikasi Wajib Pajak contohnya seperti melakukan pemeriksaan, penagihan, penerapan sanksi dan lain-lain. Upaya untuk meningkatkan perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang dapat memicu tingginya *tax ratio* dalam penerimaan negara, sehingga *tax ratio* sangat berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Pada kenyataannya di lapangan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah, menurut Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak), Hestu Yoga Saksama mengungkapkan, saat ini tingkat kepatuhan masyarakat di Indonesia dalam membayar pajak masih rendah. Menurut Hestu tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia dapat dilihat dari tingkat *tax ratio* yang masih 10,3 persen, jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga seperti Malaysia yang sudah di atas 13 persen, Vietnam dan Singapura yang sudah mencapai 16 persen. Masih rendahnya kepatuhan pajak masyarakat Indonesia berdampak pada kekuatan finansial dan juga perekonomian nasional (ekonomi.kompas.com).

Fakta mengenai kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia diungkapkan oleh Direktur Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) Fuad Rahmany yang mengatakan bahwa salah satu hambatan penerimaan pajak adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan maupun Orang Pribadi dalam membayar pajak di Indonesia masih sangat rendah. Menurutnya dari total 240 juta penduduk Indonesia, 110 juta adalah jumlah penduduk Indonesia yang aktif bekerja, dari 110 juta pekerja yang dimasukan kategori Wajib Pajak berjumlah 60 juta karena pendapatannya dikenakan pajak. Dari 60 juta pekerja, baru 25 juta yang sudah bayar pajak penghasilan sedangkan 35 juta masih bebas berkeliaran dan belum membayar pajak, begitu juga dengan Wajib Pajak Badan. Penegakan hukum pajak di Indonesia memang belum sekuat penegakan hukum pajak di negara barat seperti Jerman karena Indonesia masih menggunakan pendekatan yang lebih *soft* yaitu dengan memberikan himbauan dan sosialisasi, berbeda dengan Jerman apabila Wajib Pajak tidak mau membayar pajak mereka akan di masukan ke dalam penjara (www.beritasatu.com).

Wajib Pajak Orang Pribadi dibagi menjadi dua yaitu, Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 16/PJ/2016 Tentang Pedoman Teknis Tata Cara Pemotongan, Penyetoran dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/atau Pajak Penghasilan Pasal 26 Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan adalah Orang Pribadi yang bekerja atas pemberi kerja berdasarkan perjanjian tertulis maupun tidak

tertulis untuk melaksanakan suatu pekerjaan untuk mendapatkan imbalan yang dibayarkan selama beberapa periode tertentu termasuk Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri.

Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan dibagi menjadi dua jenis yaitu, Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ke-empat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pekerjaan bebas adalah pekerjaan yang dilakukan oleh Orang Pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terikat oleh suatu hubungan kerja. Sedangkan yang melakukan kegiatan usaha adalah Orang Pribadi atau Badan dalam bentuk apa pun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak pada lingkup kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II dalam hal pelaporan surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak sangat rendah. Kepala Seksi Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Kanwil DJP Jabar II Dedi Suartono mengatakan bahwa, terdapat 1,6 juta Wajib Pajak dari kalangan karyawan, 106 ribu Wajib Pajak Badan dan 240 ribu dari kalangan non karyawan. Dari ketiga kelompok tersebut kepatuhan kalangan non karyawan yang terendah yaitu sebesar 32 persen. Sementara kelompok Wajib Pajak Badan dan karyawan, kepatuhannya berkisar 54 persen dan 55 persen. Salah satu kondisi rendahnya kepatuhan Wajib Pajak kalangan non karyawan karena pelaporan SPT dari kalangan pelaku kegiatan usaha yang belum stabil omzet usahanya. Saat usaha sedang naik mungkin mereka akan tertib dan disiplin, namun apabila sedang turun seringkali tidak memikirkan hal lain seperti pelaporan SPT. Dari total sekitar 9 juta pemilik NPWP dari kalangan pelaku kegiatan usaha, hanya satu juta diantaranya yang melapor SPT pajaknya (www.pikiranrakyat.com).

Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas wajib menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan sendiri

atas usahanya. Pentingnya pembukuan atau pencatatan akan mempermudah Wajib Pajak untuk menghitung dan memperhitungkan serta melapor SPT, sehingga perhitungan pajak terutang menjadi akurat. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah. Wakil Menteri Keuangan, Mardiasmo mengakui bahwa setoran pajak Orang Pribadi sejauh ini terlalu rendah terutama Wajib Pajak dari kalangan non karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi seperti pengusaha dan profesi belum memenuhi kewajiban perpajakannya (jogja.tribunnews.com).

Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan juga serupa dengan pernyataan yang di ungkapkan oleh Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan yang menyebutkan bahwa pemungutan pajak kepada masyarakat yang menggunakan akun di media sosial untuk keperluan *endorsement* produk, seperti selebgram dan lapak jual beli barang *online* bukanlah hal baru. Namun memang di Indonesia para pemilik akun tersebut kurang patuh membayar Pajak Penghasilan (www.liputan6.com). Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan dibandingkan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan, sama hal nya terjadi pada Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Ciamis. Berikut ini tabel mengenai data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Ciamis yang di mulai dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2017.

Tabel 1.2

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Ciamis

Tahun	Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan	Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan	Selisih Persentase Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi Karyawan dan Non Karyawan
2014	74%	12%	62%
2015	60%	24%	36%
2016	61%	26%	35%
2017	94%	41%	53%

Sumber: Seksi PDI KPP Pratama Ciamis dan data diolah penulis (2018)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan lebih rendah dibandingkan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan. Pada tahun 2014 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan sebesar 12% dengan selisih persentase sebesar 62%, pada tahun 2015 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan sebesar 24% dan selisih persentasenya menurun menjadi 36%, pada tahun 2016 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan sebesar 26%, sedangkan pada tahun 2017 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan sebesar 41% namun selisih persentasenya meningkat menjadi 53%. Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan memiliki tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang lebih rendah dibandingkan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan, hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan yang belum melaporkan SPT pajaknya ke KPP Pratama Ciamis. Sehingga Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Ciamis belum mampu melaksanakan *self assessment system* dengan baik, dimana Wajib Pajak dituntut harus mampu melaporkan SPT nya sendiri ke kantor pajak. Dalam rangka mendorong tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah KPP Pratama Ciamis telah meluncurkan program *Triple One* pada tahun 2017. Pada kenyataannya hal tersebut belum mampu mendorong Wajib Pajak Orang Pribadi non Karyawan untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kepatuhan perpajakan merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban bagi Wajib Pajak sesuai dengan aturan yang berlaku (Dewi & Supadmi, 2014). Dalam memenuhi kewajiban perpajakannya ketika mengisi SPT, salah satu dasar kepatuhan Wajib Pajak adalah akuntansi dimana tertera dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 28 yang mengatakan bahwa Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di Indonesia wajib menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan. Dimana pembukuan menurut pasal 28 ayat 7 adalah sekurang-kurangnya terdiri atas catatan mengenai harta, kewajiban, modal, penghasilan dan biaya, serta penjualan dan pembelian sehingga dapat dihitung besarnya pajak yang terutang. Sedangkan pencatatan menurut pasal 28 ayat 9 yaitu terdiri atas data yang dikumpulkan secara teratur

tentang peredaran atau penerimaan bruto dan/atau penghasilan bruto sebagai dasar untuk menghitung jumlah pajak yang terutang, termasuk penghasilan yang bukan objek pajak dan/atau yang dikenai pajak yang bersifat final. Apabila kewajiban pembukuan atau pencatatan tersebut tidak dipenuhi, maka tidak dapat diketahui berapa besar pajak terutang yang dimiliki oleh Wajib Pajak. Wajib Pajak yang diperiksa oleh petugas pajak untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, wajib memperlihatkan dan/atau meminjamkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan lain yang diminta berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh dari kegiatan usaha atau pekerjaan bebas Wajib Pajak yang terutang pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak, sehingga perlu dikaji mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak antara lain *self assessment system*, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan. Dalam penelitian ini peneliti memilih faktor-faktor tersebut sebagai variabel independen karena fokus yang menjadi objek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan. Dalam pelaksanaan *self assessment system* Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan memiliki lebih banyak pengalaman langsung dalam melakukan perhitungan, membayar, dan melaporkan pajaknya dan lebih banyak memiliki interaksi secara langsung dengan aparat pajak sehingga lebih dapat merasakan kualitas pajak yang diterima, kemudian Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan lebih memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda hal ini tentu memiliki keterkaitan dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh setiap Wajib Pajak dalam mendukung pelaksanaan *self assessment system*.

Menurut Resmi, (2017:11), *self assessment 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, sehingga Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku. Penerapan *self assessment system*

secara logika hanya bisa dilaksanakan dimana masyarakat sudah sangat paham dengan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang memuat tentang tata cara pelaporan serta sanksi perpajakan dan Undang-Undang Pajak Penghasilan yang memuat tentang cara menghitung pajak penghasilan atas berbagai penghasilan yang diterima oleh Wajib Pajak.

Menurut Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) Yustinus Prastowo menilai bahwa tingkat kepatuhan masyarakat di Indonesia masih rendah. Jika menyimak data yang diperoleh dari amnesti pajak yaitu sebanyak 965.983 Wajib Pajak telah mengikuti program tersebut. Berdasarkan data yang dilaporkan bahwa deklarasi harta mencapai Rp 4.865 triliun, uang tebusan mencapai Rp 114 triliun, dan repatriasi dana mencapai Rp 147 triliun. Data tersebut tidak pernah diungkapkan oleh Wajib Pajak melalui SPT, dan baru diungkap ketika pemerintah mengeluarkan program amnesti pajak (finance.detik.com). Faktanya dapat diketahui bahwa masih banyak harta Wajib Pajak yang disembunyikan dan tidak dilaporkan terhadap aparat pajak. Nilai kejujuran pajak menjadi ukuran atau titik berat keberhasilan pajak, tanpa kejujuran makna *self assessment system* akan menjadi sia-sia, sehingga tidak sedikit Wajib Pajak yang belum melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan. Hal ini dapat diketahui pada tabel 1.2 bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Ciamis masih rendah dapat dipicu oleh penerapan *self assessment system* yang belum berjalan dengan baik dimana masih ada Wajib Pajak yang belum mengerti tata cara perhitungan dan pelaporan, sehingga mengakibatkan ketidakpatuhan Wajib Pajak masih rendah terutama kalangan non karyawan.

Self assessment system memaksa Wajib Pajak untuk dapat mengetahui dan memahami hal-hal mengenai perpajakan mulai dari Undang-Undang Perpajakan, Peraturan Menteri Keuangan dan Peraturan yang dikeluarkan DJP (Nurhakim & Pratomo, 2015). Secara tidak langsung *self assessment system* telah menuntut Wajib Pajak agar dapat berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini menimbulkan pembenaran bahwa dalam melaporkan pajak, pembayaran pajak tergantung pada kejujuran dan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri (Dewi & Supadmi, 2014). Penelitian yang pernah dilakukan oleh Nurlaela (2017), yang

menyatakan bahwa *self assessment system* berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Lasmaya & Fitriani (2017) juga menyatakan bahwa *self assessment system* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Tetapi tidak dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti & Achadiyah (2016) yang menyatakan bahwa *self assessment system* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak yaitu pengetahuan Wajib Pajak. Pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan merupakan hasil bahwa Wajib Pajak telah mengetahui, mengingat dan memiliki ilmu mengenai peraturan perpajakan yang tercantum dalam undang-undang perpajakan (Punarbhawa & Aryani, 2013). Pentingnya Wajib Pajak mengetahui pengetahuan mengenai pajak diharapkan agar Wajib Pajak menjadi tahu dan memahami bagaimana peran pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara yang dapat memberikan kesejahteraan bagi rakyat. Tanpa mempunyai pengetahuan mengenai perpajakan, ada kecenderungan bahwa Wajib Pajak tidak melaksanakan kewajiban untuk mematuhi peraturan perpajakan baik dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja (Sucandra & Supadmi, 2016).

Menurut Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar Hatipah Haroen Al Rasyid mengemukakan bahwa, pemahaman dan kesadaran masyarakat Indonesia untuk patuh membayar pajak masih minim karena pengetahuan mengenai pajak yang diperoleh masyarakat belum optimal. Sekitar 250 juta penduduk Indonesia masih ada 22 juta Wajib Pajak terdaftar yang belum membayar pajak sesuai ketentuan (www.pikiranrakyat.com). Hal ini dapat diketahui berdasarkan tabel 1.2 bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Ciamis masih rendah. Minimnya pengetahuan tentang pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak membuat Wajib Pajak kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan menyebabkan sikap ketidakpatuhan semakin tinggi.

Wajib pajak yang memiliki pengetahuan pajak yang baik akan membantu Wajib Pajak untuk memperlancar pemenuhan kewajiban perpajakannya sekaligus mempermudah pemrosesan oleh petugas pajak (Nurhakim & Pratomo, 2015). Apabila Wajib Pajak mengetahui hak, kewajiban, dan tanggungjawab sebagai Wajib Pajak, maka tujuan pajak, fungsi dan manfaat pajak dapat dipahami, sehingga timbul kesadaran untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin baik pengetahuan perpajakan Wajib Pajak akan semakin patuh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang sesuai dengan peraturan perpajakan (Sucandra & Supadmi, 2016). Penelitian yang pernah dilakukan oleh Olaoye, Ayeni-Agbaje, & Alaran-Ajewole (2017) menyatakan bahwa pengetahuan pajak memiliki dampak positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Punarbhawa & Aryani (2013) juga menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan secara signifikan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Namun tidak dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati, Halimatusadiah, & Diamonalisa (2015) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus (Masruroh & Zulaikha, 2013). Tingkat kepatuhan Wajib pajak dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Anggota DPD RI Ayi Hambali mengatakan bahwa Pelayanan pajak sejumlah daerah di Indonesia dinilai belum cukup memadai. Masyarakat masih mengeluhkan pelayanan yang mereka terima. Untuk itu, pelayanan di kantor pajak di daerah dinilai perlu ditingkatkan (www.obsessionnews.com). Pemerintah harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik, sehingga Wajib Pajak dapat merasa nyaman ketika melakukan kegiatan perpajakannya di KPP masing-masing daerah (Dewi & Supadmi, 2014). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah

akan mendorong Wajib Pajak untuk dapat meningkatkan kepatuhan terhadap pajak yang dapat memicu tingginya penerimaan negara.

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) resmi menahan La Masikamba Kepala Kantor Pajak Pratama (KPP) Ambon. Selain La Masikamba, KPK juga menetapkan status tersangka terhadap pemeriksa pajak Sulimin Ratmin dan Anthony Liando sebagai Wajib Pajak. La Masikamba tertangkap tangan saat menerima sejumlah uang yang diduga sebagai suap terkait pajak Orang Pribadi dari seorang pengusaha bernama Anthony Liando. Menurut KPK, awalnya La Masikamba memerintahkan Sulimin untuk memeriksa laporan pajak Anthony Liando. Dari hasil pemeriksaan pajak oleh Sulimin, Anthony mengalami peningkatan harta sehingga diperkirakan memiliki pajak perorangan sebesar Rp1,7 miliar hingga Rp2,4 miliar. Namun setelah dilakukan negosiasi pada akhirnya Anthony hanya wajib membayar pajak sebesar Rp1,037 miliar. Berdasarkan kesepakatan pengurangan tersebut, sebagai kompensasi maka pihak terkait meminta bagian sebesar Rp320 juta yang diberikan secara bertahap. Sebelum ada komitmen pemberian uang sebesar Rp320 juta, La Masikamba diduga telah menerima pemberian lainnya dari Anthony sebesar Rp550 juta, bukti setora tersebut terekam dalam buku tabungan atas nama Muhammad Said yang disita KPK dari tangan La Masikamba (nasional.tempo.co).

Munculnya kasus yang berhubungan dengan pajak selain merugikan negara juga membuat nilai-nilai pelayanan terhadap masyarakat menjadi menurun dan kurang efektif. Adanya pemberitaan mengenai kasus pajak di media dapat membuat rasa kecewa bagi Wajib Pajak terhadap pemerintah khususnya lembaga perpajakan. Dampak buruk kasus suap pajak dan kasus lainnya yang dilakukan oleh petugas pajak, akan membuat keyakinan Wajib Pajak atas kinerja pelayanan pajak menjadi buruk karena tidak dapat bekerja dengan amanah sehingga dapat menyurutkan kepercayaan dari Wajib Pajak bahkan lebih parahnya lagi dapat membuat rasa tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban pajak yang seharusnya tumbuh dalam diri Wajib Pajak lambat laun akan tergerus dan sirna. Hal ini dapat mendorong Wajib Pajak menjadi semakin tidak patuh untuk memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dituntut untuk

baik, jujur, dan ramah agar dapat memberikan rasa nyaman, puas, dan kepercayaan dari Wajib Pajak.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Nurhayati et al. (2015), menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan petugas perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Sucandra & Supadmi (2016), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak. Namun hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Masruroh & Zulaikha (2013), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut mengenai kepatuhan Wajib Pajak dan masih terdapat beberapa perbedaan dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan *Self Assessment System*, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ciamis Tahun 2017)”**.

1.3 Perumusan Masalah

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya sebagai bentuk kontribusi bagi pembangunan negara. Pentingnya pajak telah terbukti di dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan negara paling besar bersumber dari pajak dan sisanya berasal dari Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Sehingga pajak merupakan suatu hal yang penting dalam sumber utama penopang pembangunan nasional suatu negara. Mengingat pentingnya pajak bagi suatu negara dalam memperkuat perekonomian dan pembangunan, membuat pemerintah untuk tidak pernah berhenti melakukan upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak agar mencapai target setiap tahunnya. Namun, pada praktiknya di lapangan mengenai upaya pemerintah untuk dapat meningkatkan penerimaan pajak agar mencapai target bukanlah sesuatu hal yang mudah untuk dilakukan. Salah satu tantangan tidak

tercapainya target penerimaan pajak yang dihadapi oleh pemerintah adalah rendahnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 di KPP Pratama Ciamis masih rendah dibandingkan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan. Hal ini karena masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan yang belum melaporkan SPT pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya ke KPP Pratama Ciamis, sedangkan KPP Pratama Ciamis telah membuat program *Triple One* di tahun 2017 dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, namun sayangnya hal tersebut belum tercapai sesuai dengan harapannya. Berdasarkan hal tersebut mendorong peneliti untuk mengkaji faktor-faktor apa saja yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan, faktor-faktor tersebut antara lain *self assessment system*, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *self assessment system*, pengetahuan Wajib Pajak, kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis tahun 2017?
2. Apakah pengaruh penerapan *self assessment system*, pengetahuan Wajib Pajak, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis tahun 2017?
3. Apakah pengaruh secara parsial:
 - a. Penerapan *self assessment system* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis tahun 2017?
 - b. Pengetahuan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis tahun 2017?

- c. Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis tahun 2017?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah penerapan *self assessment system*, pengetahuan Wajib Pajak, kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis tahun 2017.
2. Untuk mengetahui apakah pengaruh secara simultan penerapan *self assessment system*, pengetahuan Wajib Pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis tahun 2017.
3. Untuk mengetahui secara parsial apakah:
 - a. Pengaruh penerapan *self assessment system* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis tahun 2017.
 - b. Pengaruh pengetahuan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis tahun 2017.
 - c. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis tahun 2017.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya. Manfaat penelitian ini diantaranya adalah:

1.6.1 Aspek Teoritis

Dapat digunakan oleh pihak akademis maupun para peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi tambahan untuk penulisan karya ilmiah khususnya bagi yang melakukan penelitian mengenai topik yang sama, menjadi sumber informasi untuk

memperluas wawasan, dan hasil penelitian diharapkan menjadi sumbangan pemikiran untuk penelitian yang lebih mendalam dengan menambah periode penelitian, variabel penelitian, dan objek penelitian lain.

1.6.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Ciamis yang akan mengakibatkan bertambahnya penerimaan negara yang bersumber dari pajak dan dapat menjadi cerminan bagi Wajib Pajak agar lebih patuh terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ciamis yang beralamat di Jalan Drs. H. Soejoed, Kertasari, Ciamis 46213 yang merupakan bagian dari Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I. Kode Kantor 423, Telepon 0265-772868, dan Faksimili 0265-776312.

1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Januari 2019 sampai dengan selesai dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Ciamis.

1.7.3 Variabel Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan penulis yaitu menggunakan satu variabel terikat (variabel dependen) dan dua variabel bebas (variabel independen). Variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y), dan variabel bebas (*independent variabel*) yaitu penerapan *self assessment system* (X1), pengetahuan Wajib Pajak (X2), dan kualitas pelayanan (X3).

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan, sistematika ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I ini akan menguraikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian dengan fenomena dan isu penting untuk diteliti, perumusan masalah berdasarkan latar belakang, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan secara umum.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada BAB II ini akan menguraikan penjelasan mengenai landasan teori-teori yang digunakan sebagai dasar bahan untuk mendukung penelitian, berisikan penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian ini, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesis penelitian sebagai jawaban sementara masalah penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada BAB III ini akan menjelaskan tentang pendekatan, metode dan teknik yang digunakan dalam mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab masalah penelitian, diantaranya yaitu mengenai jenis penelitian, operasional variabel, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada BAB IV ini akan menguraikan mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian berupa pengolahan data yang telah dilakukan, melakukan analisis model dan hipotesis, dan menguraikan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB V ini akan menguraikan terkait kesimpulan seluruh penelitian yang didapatkan dari pembahasan yang dikemukakan dengan hasil pengolahan data serta saran yang diberikan oleh peneliti dalam aspek praktis dan tujuan ilmu pengembangan.