

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang. Perkembangan tersebut ditunjukkan dengan berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan pembangunan guna mensejahterakan rakyatnya. Pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah tentunya membutuhkan biaya yang relatif besar. Untuk itu pemerintah terus berupaya meningkatkan penerimaan negara, salah satunya melalui penerimaan pajak. Penerimaan pajak ini diharapkan dapat mengurangi ketergantungan negara terhadap penerimaan eksternal yakni pinjaman dari luar negeri.

Sejauh ini pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar. Pajak terus diandalkan pemerintah untuk menopang pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Berikut disajikan realisasi penerimaan pajak dalam empat tahun terakhir 2010-2013 dalam tabel 1.1

Tabel 1.1
REALISASI PENERIMAAN PAJAK TAHUN 2010-2013 (miliar rupiah)

Tahun	Target Penerimaan Perpajakan (APBN-P)	Realisasi Penerimaan Perpajakan	%Realisasi terhadap target
2010	743.325,9	723.306,7	97,31%
2011	878.685,2	873.873,9	99,45%
2012	1.016.237,3	980.518,1	96,49%
2013	1.148.364,7	1.077.306,7	93,81%

Sumber Data : Kementerian Keuangan

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa target pajak tidak pernah tercapai, realisasi penerimaan pajak berkisar antara 93% hingga 99%. Agar penerimaan pajak semakin meningkat dari tahun-ketahun sehingga target yang telah ditetapkan pemerintah dapat tercapai, pemerintah terus melakukan berbagai upaya melalui peran Direktorat Jenderal Pajak. Upaya yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak diantaranya dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Ekstensifikasi merupakan upaya untuk memperluas subyek dan obyek pajak serta melakukan penyempurnaan tarif pajak. Sedangkan usaha intensifikasi ditempuh melalui penyempurnaan administrasi pajak, peningkatan mutu pegawai atau petugas pemungut dan penyempurnaan undang-undang pajak.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak tentunya dibutuhkan peran aktif masyarakat dalam membayar pajak. Salah satu upaya Direktorat Jendral Pajak dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak yakni dengan merubah sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment System*. Dimana dalam *Self Assessment System* wajib pajak diberikan kepercayaan untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Sehingga dengan adanya *Self Assessment System* ini diharapkan adanya perubahan sikap (kesadaran) wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*).

Banyaknya kasus-kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan belakangan ini, membuat masyarakat khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut tentunya akan mempengaruhi kepatuhan masyarakat, karena masyarakat tidak ingin pajak yang telah mereka bayarkan akan disalahgunakan oleh aparat pajak itu

sendiri. Sehingga pada akhirnya banyak masyarakat yang berusaha menghindari pajak.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan adanya sosialisasi tentang pajak yang dilakukan oleh para petugas pajak diharapkan dapat merubah persepsi masyarakat tentang pajak sehingga mendorong masyarakat untuk sadar akan kewajibannya sebagai warga negara yang taat akan pajak.

Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak (Suryadi, 2006). Pancawati (2011) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Tryana, 2013). Nurmantu (2007), mendefinisikan melayani wajib pajak berarti “Melakukan komunikasi dengan wajib pajak. Isi pesan yang disampaikan fiskus adalah *tangibles* terkait pada lingkungan layanan itu disampaikan; *reability* terkait pada kinerja dan kepercayaan; *responsiveness* terkait dengan kemauan untuk membantu langganan; *courtesy* terkait dengan perilaku pihak yang melayani seperti

kesopanan dan keramah-tamahan; *communication* terkait pada kemampuan menyampaikan pesan sehingga dapat dipahami oleh pelanggan.

Standar kualitas pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak akan terpenuhi apabila sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, bertanggungjawab, disiplin dan transparan. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Seorang wajib pajak yang puas atas pelayanan yang diberikan cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku (Intan Yuningtyas dkk, 2013).

Penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak ini didasarkan pada Teori Kewajiban Mutlak atau Teori Bakti. Teori ini didasarkan pada paham bahwa karena sifat suatu negara maka dengan sendirinya timbullah hak mutlak untuk memungut pajak dan kewajiban rakyat untuk membayar pajak (Diaz Priantara, 2012:5). Dalam teori ini negara dalam hal ini pemerintah mempunyai hak untuk memungut pajak dari rakyatnya yang akan digunakan untuk membayar pengeluaran umum pemerintah bagi kepentingan masyarakat.

Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Berikut disajikan tabel jumlah wajib pajak badan di KPP Pratama Wonocolo Surabaya Tahun 2011-2013.

Tabel 1.2
JUMLAH WAJIB PAJAK BADAN DI KPP PRATAMA SURABAYA
WONOCOLO TAHUN 2011-2013

Tahun	WP Terdaftar	WP Efektif	Realisasi SPT Tahunan
2011	10.504	9.707	2.979
2012	10.379	5.587	3.193
2013	11.763	6.148	3.771

Sumber data : KPP Pratama Surabaya Wonocolo

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa meskipun sistem pemungutan pajak *self assessment system* sudah dijalankan, namun dalam prakteknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan disalahgunakan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang dengan sengaja tidak patuh. Ditambah dengan adanya agenda dari pemerintahan yang baru yakni menaikkan tax ratio menjadi 16% tentunya butuh peran aktif dari masyarakat, dimana peran aktif masyarakat dilihat dari kepatuhannya dalam membayar pajak. Kondisi tersebut yang memberikan motivasi untuk dilakukan penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan ?
2. Apakah variabel pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan
2. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan dapat menjadi sumber bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan sehingga dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan selanjutnya dapat meningkatkan penerimaan pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini dikelompokkan menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab tinjauan pustaka, bab metode penelitian, bab gambaran subyek penelitian dan analisis data, dan bab kesimpulan.

Bab I Pendahuluan

Bab ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini mencakup penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini mencakup rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

Bab IV Gambaran Subyek Penelitian Dan Analisis Data

Bab ini mencakup gambaran subyek penelitian, teknik analisis data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, analisis deskriptif dan uji hipotesis serta pembahasan.

Bab V Kesimpulan

Bab ini mencakup kesimpulan dari penelitian, keterbatasan penelitian dan Saran.