

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia memiliki berbagai macam sumber penerimaan negara diantaranya adalah : Pendapatan negara atas penerimaan pajak, penerimaan negara bukan pajak, dan penerimaan hibah. Salah satu sumber penerimaan Negara terbesar berasal dari Pajak. Dana dari penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN dialokasikan untuk mendanai berbagai sendi kehidupan bangsa, seperti sektor pertanian, perdagangan, industri, kesehatan, dan pendidikan.

Usaha untuk meningkatkan penerimaan negara mempunyai kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Cara untuk meningkatkan penerimaan negara Direktorat Jendral Pajak antara lain ekstensifikasi dan intensifikasi pajak, hal tersebut dilakukan dengan subjek dan objek dengan menjangkau wajib pajak baru. Agar dapat meningkatkan penerimaan pajak yang akan memberikan kontribusi besar bagi APBN maka perlunya kepatuhan dalam membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah elemen penting dalam rangka peningkatan penerimaan pajak. Sebagai salah satu fondasi dalam penguatan penerimaan pajak, kepatuhan pajak terdapat berperan dalam meningkatkan animo dan respon masyarakat terhadap kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak memiliki dua jenis faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah faktor kesadaran perpajakan. Faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah Peningkatan pelayanan kantor pajak dan Pengetahuan Perpajakan.

Pada tanggal 30 April 2016 SPT yang terkumpul dari 11,67 juta wajib pajak orang pribadi (WPOP) menjadi pelapor SPT sebanyak 11,12 juta atau 95,28 %. Tingkat kepatuhan WPOP meningkat 13,77 persen jika dibandingkan dengan realisasi pelaporan SPT tahun 2015 9,77 Juta SPT. 30 Maret 2017 jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tahun ini menurun, tercatat hingga akhir Maret 2017 sebanyak 10,58 juta wajib pajak yang melaporkan SPT. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia yang masih rendah. Ini tercermin dari rasio pajak yang masih dibawah 11 persen, Ideal pajak ratio Indonesia sudah mencapai 14 persen (www.cnnindonesia.com/ekonomi).

Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak agar penerimaan yang didapatkan oleh pemerintah berjalan dengan baik harus dilakukan dengan pemeriksaan dan penagihan kepada wajib pajak dan menghindari dari penggelapan pajak yang masih marak terjadi dinegara ini.. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Indriyani (2014) menjelaskan bahwa kesadaran membayar pajak yang tinggi dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan pajak badan. Penelitian Leny (2015) , Januar , dkk (2017) , Yuliadi (2017), Sri (2013) menunjukkan bahwa Kesadaran Pajak

berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Akan tetapi Penelitian dari Aditya , dkk (2016) dan Istika, dkk (2011) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Perubahan yang dilakukan oleh Direktur Jendral Pajak dalam rangka memudahkan dan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menerapkan *e-system* (e-Registration, E-SPT, dan *e-Filling*) hal tersebut untuk memudahkan para wajib pajak. Penelitian Hangga, dkk (2014), Yuli, dkk (2012), Yuliadi (2017) Sri (2013), Leny (2015), Bayu Ageng Wahyu Utomo (2011) menunjukkan bahwa Peningkatan Pelayanan kantor pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Akan tetapi, penelitian Januar Dio Brata (2017) , dan Oktaviane Lidya Winerunga (2013) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu Pelayanan kantor pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan perpajakan adalah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang wajib pajak melalui pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan perpajakan dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda, dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu cara mengisi SPT, pemahaman pelaporan SPT, dan pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi. Penelitian Hangga, dkk (2014), Nurulita (2017), Yuli, dkk (2012) menunjukkan bahwa Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, akan

tetapi penelitian Aditya (2016) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka penelitian ini dimaksudkan untuk mengembangkan konsep tentang kepatuhan pajak yang didukung oleh peran fiskus dalam memberikan kemudahan layanan dalam perpajakan. Peneliti ingin meneliti dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENINGKATAN PELAYANAN KANTOR PAJAK, DAN PENGETAHUAN PAJAK, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**.

1.2 **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah yang dapat diambil untuk penelitian ini adalah :

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Peningkatan Pelayanan Kantor Pajak dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Pengetahuan pajak dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2. Untuk mengetahui pengaruh Peningkatan Pelayanan Kantor Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
3. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti
Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang Kesadaran wajib pajak, peningkatan pelayanan kantor pajak, dan pengetahuan perpajakan.
2. Bagi STIE Perbanas Surabaya
Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu akuntansi perpajakan. Selain itu dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta digunakan sebagai pedoman untuk penelitian akuntansi.
3. Bagi peneliti
Hasil penelitian ini menambah pengetahuan, selain itu hasil penelitian ini memberikan gambaran tentang Peningkatan Pelayanan Fiskus dalam Pajak terhadap Tingginya Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.4 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi ini dan untuk memperjelas maksud dan tujuannya, maka peneliti membuat sistematika

penyusunan melalui beberapa tahapan yang selanjutnya dijabarkan dalam beberapa bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi penjelasan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian tentang metode yang digunakan untuk penelitian ini yang meliputi rancangan penelitian; batasan penelitian; identifikasi variabel; definisi operasional dan pengukuran variabel; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; data dan metode pengumpulan data; serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini mengemukakan tentang gambaran subyek penelitian serta analisis data yang terdiri dari analisis deskriptif, pengujian hipotesis, dan pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini mengemukakan tentang kesimpulan dan keterbatasan serta saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.