

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan aspek penting untuk kelangsungan hidup negara Indonesia. Indonesia melakukan perkembangan dengan cara meningkatkan pembangunan yang direncanakan sesuai masyarakat. Biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pembangunan tidak sedikit jumlahnya. Pemerintah melakukan usaha untuk memperoleh pendapatan negara dengan menggali sumber dana dalam negeri berupa penerimaan pajak (Arabella dan Yenni , 2013).

Penerimaan pajak merupakan sumber yang paling penting dibutuhkan oleh negara yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Realisasi penerimaan pajak pada tahun 2014 mengalami pencapaian terendah selama 25 tahun terakhir. Hal ini disebabkan karena dari target pajak yang ditetapkan dalam APBN 2014 sebesar Rp. 1.246 triliun, realisasinya hanya mencapai Rp. 1.143 triliun atau sekitar 91,75% (Kompas, 2014). Pemerintah akan meningkatkan penerimaan pajak hingga 30% dengan cara mengintensifkan ekstensifikasi pajak. Saat ini masyarakat lebih banyak menuntut hak tanpa peduli kewajiban. Banyak masyarakat yang mengabaikan kewajibannya untuk membayar pajak. Jadi tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih sangat rendah (Sri , 2009).

Pemungutan pajak merupakan salah satu hal yang terpenting. Hal tersebut pekerjaan yang tidak mudah dan perlu peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran diri wajib pajak. Ada beberapa faktor yang membuat para Wajib Pajak tidak membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya kepada petugas pajak atau di Kantor Pelayanan Pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari total penduduk Indonesia yang mencapai 238 juta orang, sebanyak 110 juta orang yang memiliki pekerjaan. Berdasarkan jumlah tersebut hanya sebanyak 55 juta orang saja yang berpotensi menjadi Wajib Pajak dan hanya 8,5 juta orang yang mau menyerahkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Berdasarkan hal tersebut menyatakan bahwa masih banyak penduduk Indonesia yang kurang sadar terhadap fungsi dari pajak itu sendiri. (Direktorat Jendral Pajak, 2013).

Sebagaimana ditentukan dalam Undang-undang Perpajakan. Surat Pemberitahuan (SPT) mempunyai fungsi sebagai suatu sarana bagi Wajib Pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang terutang. Selain itu Surat Pemberitahuan berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak baik yang dilakukan Wajib Pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak pemungut/pemotong. Surat Pemberitahuan mempunyai peran yang cukup penting bagi Wajib Pajak. Pelaporan pajak disampaikan ke KPP dimana Wajib Pajak terdaftar (Pancawati, 2011).

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak, antara lain dengan merubah sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang mulai diterapkan tahun 1983

(Euphrasia, 2010). Sistem tersebut Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk memperhitungkan pajak terutang, membayar, dan melaporkan kewajibannya. Perubahan sistem tersebut memberi harapan supaya Wajib Pajak turut serta berpartisipasi dalam pembiayaan pembangunan dan penyederhanaan serta peningkatan efisiensi administrasi dibidang perpajakan. Untuk menunjang dari sistem tersebut Direktorat Jenderal Pajak membuat suatu sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e registration*, *drop box*, dan *e-banking* (Sri Rahayu, 2009).

Sesuai dengan fenomena yang ada pada berita di Direktorat Jendral Pajak, banyak Wajib Pajak potensial yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak aktual. Ketidapatuhan dalam membayar pajak dan pelaporan tidak hanya terjadi pada pengusaha saja, namun sudah menjadi rahasia umum bahwa para pekerja profesional lainnya juga ada yang tidak patuh untuk membayar pajak dan pelaporannya. Sementara itu sudah diketahui bahwa, Undang-Undang tentang perpajakan dengan jelas mencantumkan kewajiban para Wajib Pajak untuk membayar pajak, jika tidak memenuhi kewajiban tersebut maka akan dikenakan sanksi yang tegas.

Kualitas pelayanan fiskus yang baik dan ramah dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik dan keramah tamahan petugas pajak akan memberikan kenyamanan pada wajib pajak. Penelitian Jatmiko (2006) menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan tentang perpajakan sangat penting, karena dapat menimbulkan kesadaran pajak. Pendidikan yang terencana dengan baik dimulai sejak dini hingga generasi muda mendatang sehingga mereka memiliki pengetahuan perpajakan yang baik. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (Pancawati, 2011).

Menurut Jatmiko (2006) kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat apabila masyarakat memiliki persepsi positif terhadap pajak. Dalam penelitian Karsimiati (2009) menemukan bahwa sikap wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Masyarakat masih menganggap pajak sebagai beban dan bersifat paksaan, tidak sebagai bentuk pengabdian dan kewajiban masyarakat. Untuk itu kesadaran pajak yang dibangun terus menerus akan menimbulkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan perlu dikembangkan/ditingkatkan. Supaya Wajib Pajak mengerti kepatuhan yang ada diperpajakan. Banyak wajib pajak yang masih belum mengerti kepatuhan membayar dan melaporkan. Hal tersebut disebabkan karena ketidaktahuan mengenai pentingnya membayar pajak dan pelaporan.

Peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Titik Aryati (2012) yaitu melakukan penelitian mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat

kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian ini menguji apakah sikap, usia, gender, penyuluhan, tingkat pendapatan, lingkungan dan moral berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Peneliti selanjutnya yang dilakukan oleh Iga Cahaya dan Ni Luh (2014) yaitu melakukan penelitian mengenai pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan. Penelitian ini menguji apakah pemeriksaan pajak, kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Berikut ini jumlah Wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan dan masa dari tahun 2011 sampai 2014:

Tabel 1.1
JUMLAH WAJIB PAJAK MELAPORKAN SPT
TAHUNAN DAN MASA

Tahun	Jumlah Wajib Pajak
2011	144.000
2012	153.000
2013	139.000
2014	111.000

Sumber : KPP Gubeng Surabaya

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa selama dua tahun terakhir, yaitu tahun 2013 dan tahun 2014 mengalami penurunan. Kondisi tersebut memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam bentuk skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**”

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
2. Apakah terdapat pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
3. Apakah terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak KPP

Untuk mengetahui penyebab wajib pajak yang tidak membayar dan melaporkan SPT dan dapat memberikan bahan pertimbangan dan evaluasi bagi Direktorat Jendral Pajak supaya melakukan perbaikan dalam meningkatkan penerimaan pajak secara menyeluruh.

2. Bagi Akademik

Dapat menambah wawasan lebih luas bagi para mahasiswa/i mengenai penyebab tidak membayar dan melaporkan SPT.

3. Bagi Pihak Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pentingnya perpajakan dan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lanjut bagi para pembaca.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian dalam proposal ini, landasan teori yang sesuai dengan topik penelitian ini, kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis penelitian. Tinjauan pustaka ini berguna untuk dasar menjawab permasalahan yang diteliti oleh penulis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, indentifikasi variabel, definisi operasional, dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, serta data dan metode pengumpulan data, dan juga teknik analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran subjek penelitian dan analisis data yang terdiri dari analisis deskriptif, regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang berdasarkan atas tujuan penelitian dan pembuktian hipotesis, keterbatasan, dan saran untuk memperbaiki penelitian berikutnya.