

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun sektor eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman luar negeri. Dalam upaya untuk mengurangi ketergantungan sumber penerimaan eksternal, pemerintah terus berusaha untuk memaksimalkan penerimaan internal. Dewasa ini, pajak menjadi sumber penerimaan internal yang terbesar dalam APBN. Penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun.

Penerimaan negara dari sektor pajak memegang peran yang sangat penting untuk kelangsungan sistem pemerintahan suatu negara. Adapun menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam pasal 1 berbunyi bahwa “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. Tabel 1 Anggaran Penerimaan Negara dalam APBN 2016 menunjukkan bahwa penerimaan negara dari sektor pajak memberikan kontribusi sebesar 84.8% pada keseluruhan anggaran penerimaan negara atau senilai Rp. 1.546,7 Trilyun.

Tabel 1.1  
Anggaran Penerimaan Negara dalam APBN 2016

Uraian	Jumlah (dalam Trilyun)	Presentase
<b>Pajak</b>	1.546,7	84.8%
<b>Pendapatan Negara Bukan Pajak</b>	273,8	15.0%
<b>Hibah</b>	2,0	0.2%
<b>Total</b>	1.822,5	100.0%

Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2016

Begitu besarnya peran pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjangkau wajib pajak baru. Agar dapat meningkatkan penerimaan pajak yang nantinya akan memberikan kontribusi yang besar terhadap APBN maka perlunya kepatuhan dalam membayar pajak baik itu wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh karenanya menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP), selain memacu kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab sebagai penyelenggara Negara di bidang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi

usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Di antara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh wajib pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan dan/atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). DJP –melalui para pegawai pajak– menempatkan laporan wajib pajak sebagai pintu masuk untuk mengevaluasi kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan, pengalaman, dan wawasan seorang pegawai pajak akan sangat berpengaruh dalam ‘membaca’ laporan tersebut, sehingga diperoleh gambaran yang baik berkenaan dengan kepatuhan wajib pajak.

Beberapa wajib pajak mempunyai kepatuhan yang buruk dengan tidak membuat dan menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik, baik laporan bulanan maupun tahunan. Yang memprihatinkan adalah wajib pajak semacam ini berjumlah paling banyak dari seluruh wajib pajak terdaftar. Patut menjadi perhatian lebih serius bagi DJP agar masalah ini bisa diatasi. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Selain itu juga ada hal yang juga sangat penting yaitu kondisi dimana masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak dan juga infrastruktur umum lainnya yang kurang memadai.

Menurut Feld dan Frey (2007), masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif langsung dari negara. Pajak yang telah dibayar juga tidak sebanding dengan manfaat yang dirasakan masyarakat. Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses hukum yang jelas dari pemerintah.

Allingham dan Sandmo (1972) menyebutkan kecenderungan masyarakat tidak mau membayar pajak atau membayar pajak tapi pajak yang dibayar tidak sesuai dari penghasilan yang sebenarnya disebabkan rendahnya pengawasan pemerintah dan sanksi atau denda yang dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak patuh masih sangat kecil. Masalah kepatuhan pajak di setiap negara berbeda. Umumnya di negara-negara maju seperti Amerika Serikat kepatuhan pajaknya sudah tinggi, yang ada adalah masalah tindakan manipulasi pajak (tax evasion). Sedangkan di negara-negara berkembang seperti Indonesia masalah kepatuhan pajak yang rendah dan tindakan manipulasi pajak yang cukup tinggi.

Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Franzoni (1999) menyebutkan kepatuhan atas pajak (tax compliance) adalah melaporkan penghasilan sesuai dengan peraturan pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu dan membayar pajaknya dengan tepat waktu. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat

tinggi. Selain itu juga masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak dan juga infrastruktur umum lainnya yang dirasakan oleh masyarakat masih sangat kurang memadai.

Pernyataan tersebut didukung dengan data yang berasal dari Dirjen Pajak yang menyatakan bahwa hingga tahun 2015, Wajib Pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencapai 30.044.103 WP, yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WP Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, dan 22.332.086 WPOP Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai WP dan BPS juga mencatat bahwa hingga tahun 2013, sudah beroperasi 23.941 perusahaan Industri Besar Sedang, 531.351 perusahaan Industri Kecil, dan 2.887.015 perusahaan Industri Mikro di Indonesia. Artinya, belum semua perusahaan terdaftar sebagai WP Badan. Jadi dibandingkan dengan negara tetangga kita seperti Malaysia, dimana tingkat kepatuhan masyarakatnya dalam membayar pajak mencapai 80%, maka persentase kepatuhan pajak masyarakat Indonesia masih jauh dibawah kepatuhan pajak masyarakat Malaysia.

Secara umum, kepatuhan perpajakan berarti pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya, serta menyampaikan Surat

Pemberitahuan (SPT) tepat waktu. Sebelumnya penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Budiarta (2013) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Artinya, wajib pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan perlu dikembangkan / ditingkatkan supaya wajib pajak mengerti kepatuhan yang ada di perpajakan. Saat ini masih banyak wajib pajak yang belum patuh untuk membayar serta melaporkan SPT masa maupun tahunannya. Hal tersebut disebabkan karena ketidaktahuan para wajib pajak mengenai pentingnya membayar pajak serta melaporkannya.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Fenomena yang terjadi saat ini adalah masih banyaknya wajib pajak yang belum memahami akan peraturan pajak. Masih terdapat wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak, seperti peraturan pajak periode lama. Hal ini dapat menurunkan jumlah penerimaan pajak negara serta tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran diri wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib

pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Susilawati dan Budiarta, 2013).

Pada saat ini kepatuhan wajib pajak menjadi pembahasan yang paling penting dikarenakan masyarakat luas sangat kurang dalam menyikapi kegiatan dan proses pelaporan serta sering terlambat dalam menyampaikan surat pemberitahuan. Sekalipun telah diberlakukan sanksi tegas oleh pemerintah yang dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, namun wajib pajak masih saja tidak patuh dalam membayar pajak. Hal tersebut dapat disebabkan banyak faktor, seperti kurangnya kesadaran yang dimiliki wajib pajak, kurangnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, kurangnya kualitas pelayanan dari petugas pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menghindar dari pungutan pajak.

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan serta kualitas pelayanan petugas pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Songsong Kenconowati (2015) melakukan penelitian guna menganalisis mengenai pengaruh pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kemudahan PP No. 46 tahun 2013 terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil dari penelitian adalah pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Susilawati dan Budiarta (2013) melakukan penelitian guna menganalisis mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan serta akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pada penelitian ini memiliki hasil yang

menyatakan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan serta akuntabilitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Fuadi dan Mangoting (2012) melakukan penelitian guna menganalisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Banu Witono (2008) analisis mengenai peranan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil dari penelitian ini adalah pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang lain juga memiliki hasil yang sama yaitu Muliari dan Setiawan (2009) melakukan penelitian guna menganalisis mengenai pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi dan hasil dari penelitian ini adalah persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan.

Dari uraian penelitian sebelumnya dan fenomena seperti itu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.



## **1.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kesadaran diri wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak ?
2. Apakah pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak ?
3. Apakah sanksi pajak yang diberikan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak ?
4. Apakah kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran diri wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan yang diberikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

##### 1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam memahami pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

##### 2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

##### 3. Bagi Kalangan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan wacana dan referensi serta literatur di bidang perpajakan sehingga dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya yang terkait dan sejenis.

##### 4. Bagi Kalangan Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan akan pentingnya sikap kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, serta sanksi yang diberikan kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dalam melakukan pembayaran sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak di Negara Indonesia.

## **1.5 Sistematika Penulisan Proposal**

Untuk mempermudah dalam penyusunan proposal 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 menguraikan secara keseluruhan mengenai latar belakang yang mendasari dilakukannya penelitian ini. Selain itu pada bab ini juga dijelaskan mengenai perumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai tinjauan pustaka yang menguraikan tentang penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dan menjadi perbandingan dengan penelitian ini. Selain itu berisi juga landasan teori yang berkaitan dengan kepatuhan perpajakan yang mendasari penelitian ini, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

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

**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 sudah dilakukan.

**BAB III : PENUTUP**

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

