

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut banyak yang memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan (Waluyo dan Wirawan, 2000). Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama (Waluyo dan Wirawan, 2000). Pajak sendiri menurut Mardiasmo (2006), merupakan iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa imbalan (kontrakprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dalam pelaksanaan pajak diperlukan kesadaran dan kepatuhan dari masing-masing Wajib Pajak agar terciptanya kedisiplinan perpajakan. Namun pada kenyataannya Wajib Pajak kadang kurang menyadari akan tugas dan kewajibannya sebagai warga negara yang baik. Bila ada sedikit kemungkinan, mereka pada umumnya cenderung untuk meloloskan diri dari pajak. Hal ini telah dan bukannya terjadi sekarang ini saja tetapi sudah sejak lama dan tidak

hanya terjadi di beberapa negara, melainkan pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok/badan, memiliki kecenderungan untuk melakukan perlawanan terhadap pajak (Mangonting dalam William, 2007).

Untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak, sejak tahun 1983 Direktorat Jenderal Pajak telah menetapkan metode *self assessment system* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan atau mengalihkan sebagian wewenang dalam penetapan besaran pajak kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Bambang, 2007). Keberhasilan *self assessment system* sangat ditentukan oleh kesadaran Wajib Pajak, kejujuran Wajib Pajak, serta kedisiplinan Wajib Pajak. Dengan *self assessment system* diharapkan kesadaran Wajib Pajak dalam mematuhi kepatuhan pajak dapat ditingkatkan (Faizan, 2003 dalam Bambang, 2007)

Dalam memberikan pelayanannya, selain dengan *self assessment system*, Direktorat Jenderal Pajak juga menggunakan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dengan membuat iklan layanan masyarakat tentang pentingnya pajak dengan slogan khasnya “Apa Kata Dunia” yang diharapkan dapat menggugah pikiran masyarakat agar mereka menyadari pentingnya pajak bagi kemajuan negara. Iklan hanyalah salah satu contoh untuk mengenalkan produk atau jasa yang ingin dipasarkan kepada pasar sasaran, iklan sangat berperan penting dalam dunia pemasaran. Tujuan iklan sangat tergantung dari setiap perusahaan, baik untuk menginformasikan, membujuk atau mengingatkan (M.Nasir, 2007). Banyak yang berpendapat

bahwa iklan pajak itu hanya untuk mengalihkan isu kesadaran membayar pajak. Iklan mengesankan bahwa yang seharusnya sadar membayar pajak adalah orang-orang bawah dan bukan kalangan atas.

Kepatuhan pajak sangat berkaitan dengan kesadaran Wajib Pajak, sehingga selain memberikan penyuluhan tentang pentingnya pajak, juga harus memberikan pelayanan yang baik bagi Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak selaku fiskus selalu mendorong kepatuhan Wajib Pajak untuk membayarkan dan melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Bambang (2007) yang meneliti tentang pengaruh sanksi pajak, kesadaran Wajib Pajak, dan pelayanan publik terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak menunjukkan bahwa sanksi serta kesadaran Wajib Pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak namun pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh William (2007), yang meneliti tentang pengaruh pemahaman Wajib Pajak, persepsi Wajib Pajak tentang sanksi, dan pelayanan pemerintah berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan hasil bahwa pemahaman Wajib Pajak, persepsi Wajib Pajak tentang sanksi dan pelayanan pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ratih (2007), yang meneliti tentang Hubungan Persepsi Masyarakat Terhadap Iklan Layanan Masyarakat Tentang Flu

Burung Melalui Media Televisi Dengan Tingkat Pemahaman Isi Pesan (Studi Pada Ibu-ibu RW 01 Kelurahan Kalipancur Semarang) menunjukkan hasil bahwa tidak ada hubungan antara persepsi masyarakat terhadap iklan layanan masyarakat tentang flu burung melalui media televisi dengan tingkat pemahaman isi pesan.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka memperoleh tambahan bukti atas penelitian yang dilakukan oleh William Meiantri (2007) yang menguji pengaruh pemahaman Wajib Pajak, persepsi Wajib Pajak tentang sanksi, dan pelayanan pemerintah terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan dengan menambah dua variabel independen yaitu kesadaran Wajib pajak dan iklan pajak, sehingga diharapkan akan memberikan tambahan bukti empiris faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul **“PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENGARUH PELAYANAN PUBLIK, IKLAN PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”** (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon).

B. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya meneliti tentang pelayanan Kantor Pelayanan Pajak, iklan pajak, dan kesadaran Wajib Pajak serta kepatuhan Wajib Pajak.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah iklan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris tentang:

1. Pengaruh pelayanan Kantor Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Pengaruh iklan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan informasi pajak kepada Wajib Pajak serta diharapkan dapat memberikan masukan dalam memberikan pelayanan

yang memuaskan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kepatuhan pajak.

2. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakan sesuai peraturan yang berlaku.