

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pemerintah dalam menjalankan pembangunan membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut diperoleh dari berbagai sumber pendanaan yang dimiliki oleh pemerintah tersebut. Sumber pendanaan dapat berasal dari sumber daya baik berupa kekayaan alam maupun kekayaan yang berasal dari iuran masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Sebagai salah satu penerimaan bagi negara, pajak sangat diandalkan untuk pembiayaan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Pemungutan negara terhadap pajak dilakukan sebagai usaha negara untuk memenuhi segala pengeluaran suatu negara dalam rangka pembiayaan terhadap pengeluaran pembanguna yang dilakukan untuk mencapai tujuan mensejahterakan warga negaranya ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Pengeluaran suatu Negara itu dimaksudkan untuk kepentingan masyarakat pada umumnya digunakan untuk menyediakan atau memperbaiki fasilitas-fasilitas umum guna menunjang aktifitas masyarakat. Dengan demikian Pemerintah dan DPR sepakat menaikkan target penerimaan pajak 2010 sebesar Rp 6 triliun guna menopang target pertumbuhan ekonomi yang ditingkatkan menjadi 5,5%. Dalam Rancangan Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (RAPBN) 2010, pemerintah menargetkan penerimaan pajak Rp 645 triliun. Namun, penerimaan sebesar itu dengan asumsi pertumbuhan ekonomi tahun depan 5%. Penerimaan pajak

mempunyai kecenderungan meningkat dan masih berpeluang untuk dioptimalkan. Sehingga wajar apabila pemerintah memberikan perhatian khusus pada sektor pajak ini untuk mengamankan penerimaan Negara (Bisnis Indonesia,2010)

Pemerintah meningkatkan hasil penerimaan pajak dengan melakukan reformasi pajak (*tax reform*) dan secara berkesinambungan telah membuat data Wajib Pajak nasional dengan cara mensinergikan semua institusi agar bisa masuk ke pusat data secara tepat dan dapat memonitor data wajib pajak secara cepat. Sejak adanya reformasi perpajakan tahun 1983, sistem pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Official assesment system* merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada fiskus untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Sedangkan *self assessment system* merupakan suatu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang (Early,2002:109)

*Self assessment system* dapat membuat seorang wajib pajak mendapatkan haknya dengan diberikan kewenangan penuh untuk melaporkan dan membayarkan pajak terutangnya. Dengan adanya *self assement system* diharapkan penerimaan dari sektor pajak akan semakin meningkat. Namun demikian peningkatan penerimaan dari sektor pajak tidaklah akan bisa berhasil apabila wajib pajak tidak menyadari kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Sikap dan kesadaran dari Wajib Pajak akan membawa mematuhi peraruran perpajakan yang ada. Bambang (2007) menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi

kepatuhan seseorang untuk membayar pajak. Fajar (2008) dalam penelitiannya juga menyatakan hal yang tidak jauh beda yaitu kesadaran wajib pajak akan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Perilaku seseorang yang dengan sadar melaporkan dan membayar pajaknya mempunyai makna bahwa seseorang itu telah menyadari kewajibannya sebagai Warga Negara yang baik dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Pada hakekatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kondisi system administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Agus (2006) mengasumsikan bahwa adanya kepatuhan Wajib Pajak didukung oleh faktor sosialisasi pajak bumi dan bangunan terhadap Wajib Pajak khususnya di daerah Kudus. Adanya sosialisasi terhadap Wajib Pajak akan memberikan informasi mengenai pajak bumi dan bangunan pada khususnya, sehingga dapat diberikan pemahaman pentingnya pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, menjelaskan mengenai prosedur pelayanan publik yaitu segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Supadmi (2007) mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4 K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Siti Nur (2008) mengemukakan bahwa persepsi Wajib Pajak atas kualitas pelayanan pajak berdampak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Suryadi (2006) menyebutkan walaupun kegiatan pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak akan tetapi harus lebih memperhatikan aspek-aspek yang menunjang pelayanan terhadap Wajib Pajak sehingga penerimaan pajak akan meningkat.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pajak terhadap wajib pajak akan memberikan kepuasan dari Wajib Pajak sehingga dapat melaporkan dan membayar pajak terutangnya sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Pelaporan pajak oleh Wajib Pajak di masa yang sekarang ini dapat dilakukan selain dengan datang langsung ke Kantor Pajak dan menyerahkan SPT (Surat Pemberitahuan), juga dapat dilakukan secara *online* atau dikenal dengan *e-filling*. Ini merupakan sarana yang disediakan oleh Dirjen Pajak untuk mempermudah Wajib Pajak untuk melaporkan pajaknya (Adrianto,2008).

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 541/KMK.04/2000 menjelaskan mengenai penentuan tanggal jatuh tempo pajak, tata cara pembayaran, penyeteran, dan pelaporan pajak, serta tata cara pemberian angsuran atau penundaan pembayaran. SPT digunakan dalam pelaporan pajak oleh Wajib Pajak. Apabila telak

melakukan pelaporan pajak oleh Wajib Pajak mengartikan bahwa wajib pajak itu telah memenuhi kewajiban pajaknya.

Adrianto (2008) menyatakan bahwa Wajib Pajak akan menggunakan *e-filling* (pelaporan pajak *online*) dikarenakan kenyamanan dan dan kepraktisan dalam pelaporan pajaknya karena tidak diperlukan banyak waktu dan lebih efektif dari pada pelaporan pajak secara manual di Kantor Pajak.

Penelitian ini ingin meneliti apakah kesadaran, kepatuhan dan kualitas pelayanan menjadi faktor peningkatan Wajib Pajak di DIY. Penelitian dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta, alasan dipilihnya propinsi Yogyakarta karena memiliki penerimaan pajak yang meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat dari jumlah wajib pajak baru pada tahun 2010 yaitu 58 ribu Wajib Pajak namun realisasinya melebihi target yang telah ditetapkan pada tahun 2008 lalu yaitu ditargetkan mencapai 31 ribu Wajib Pajak (Kompas, Februari 2010).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul “PENGARUH KESADARAN, KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELAPORAN PAJAK” (Penelitian pada KPP di Daerah Istimewa Yogyakarta).

## **B. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Dibatasi pada persepsi responden di bidang perpajakan.

2. Penelitian ini hanya meneliti kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak dalam pelaporan pajak.
3. Persepsi kesadaran wajib pajak merupakan kesadaran terhadap ketepatan pelaporan pajak.
4. Persepsi kepatuhan Wajib Pajak merupakan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap aturan yang berlaku dalam melaporkan pajaknya.
5. Persepsi kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak ketika Wajib Pajak melaporkan pajaknya.
6. Wajib Pajak yang dimaksud adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan.
7. Pelaporan pajak yang dimaksud adalah penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

### **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap pelaporan pajak?
2. Apakah kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap pelaporan pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap pelaporan pajak?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap pelaporan pajak.

2. Untuk menguji apakah kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap pelaporan pajak.
3. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap pelaporan pajak.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah:

Kontribusi penelitian secara teoritis:

1. Bagi teori Perpajakan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah khasanah teori yang telah ada dalam rangka meningkatkan kualitas regulasi perpajakan.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dapat digunakan sebagai masukan sehubungan dengan kesadaran, kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan, sehingga dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dimasa yang akan datang.
3. Bagi Wajib Pajak, diharapkan dapat memberikan tambahan informasi kepada Wajib Pajak agar dapat memberikan suatu kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak sehingga Wajib Pajak dapat meningkatkan pelaporannya.
4. Dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang perkembangan regulasi perpajakan dan tingkat kesadaran, kepatuhan dan kualitas pelayanan.

Kontribusi penelitian secara praktis dan operasional:

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan tolak ukur bagi pemerintah khususnya Dirjen Pajak tentang efektifitas pengaruh regulasi yang diterbitkan terhadap tujuan dari regulasi tersebut berupa peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak terutanganya. Serta kualitas pelayanan kantor pajak dapat ditingkatkan.
2. Sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah untuk membuat kebijakan baru, dan dapat menemukan kelebihan dan kekurangan dari regulasi yang saat ini diterapkan.