

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masalah pembiayaan menjadi sangat penting dalam melaksanakan pembangunan nasional. Dana yang dibutuhkan semakin meningkat seiring dengan terjadinya peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pembangunan nasional yaitu dengan menggali sumber dana berupa pajak. Pajak merupakan salah satu sarana yang digunakan oleh pemerintah untuk memperoleh dana dari rakyat. Hasil penerimaan pajak tersebut untuk mengisi anggaran negara sekaligus membiayai keperluan belanja negara (belanja rutin dan belanja pembangunan).

Kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Usaha untuk memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, namun dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Adanya perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya sendiri.

Hal tersebut menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal keberhasilan penerimaan pajak. Agar *self assessment system* ini berjalan secara efektif maka sudah selayaknya kepercayaan tersebut harus diimbangi dengan upaya penegakan hukum dan pengawasan yang ketat atas kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Arum, 2012).

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari tingkat ketercapaian penerimaan pajak. Melambatnya pertumbuhan ekonomi di tahun 2015 telah berdampak terhadap tidak tercapainya target penerimaan pajak. Hal ini dilihat dari data APBN dan APBNP tahun 2015 yang menunjukkan bahwa selama tahun 2015 realisasi penerimaan pajak hanya sebesar Rp. 1379,9 Triliun dari target penerimaan pajak sebesar Rp. 1498,3 Triliun. Ini berarti hanya 92,65% yang terealisasi. Presentase realisasi penerimaan pajak pada tahun 2015 ini mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2014 yang mencapai 97%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan.

Menurut Menteri Keuangan Bambang Brodjonegoro (<http://bisnis.liputan6.com>) tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah. Dapat dibuktikan bahwa potensi perkiraan orang yang mempunyai pekerjaan dan berpotensi dikenakan pajak sebesar 45 juta jiwa, akan tetapi pada tahun 2015 wajib pajak yang terdaftar hanya sebesar 27 juta jiwa yang membayar pajak dan melaporkan SPT kurang lebih dari 10 juta jiwa. Hal ini

menjadi hambatan bagi pemerintah dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Menurut Hamidah (2012), kepatuhan dalam hal perpajakan berarti wajib pajak tersebut taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Rendahnya kepatuhan dari wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya tidak lepas dari pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan serta sanksi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak tersebut.

Dalam pelaksanaan perpajakan, terdapat perbedaan kepentingan antara pemerintah dan wajib pajak. Menurut pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak membayar pajak sekecil mungkin, hal ini dilakukan karena dengan membayar pajak berarti mengurangi kemampuan wajib pajak. Disisi lain, pemerintah juga memerlukan dana untuk membiayai pengeluaran dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, yang sebagian besar berasal dari penerimaan pajak. Dengan adanya perbedaan kepentingan tersebut menyebabkan wajib pajak cenderung untuk mengurangi jumlah pembayaran pajak (Hamidah, 2012).

Menurut Wardani (2014), Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Maka dengan mengetahui mengenai peraturan perpajakan wajib pajak akan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak. Pemahaman dan kesadaran masyarakat Indonesia untuk patuh membayar pajak masih minim. Hal ini karena pengetahuan mengenai pajak yang diterima oleh masyarakat belum optimal.

Faktor lain yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak atas perpajakan (Wardani, 2014). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Kesadaran perpajakan merupakan keadaan mengetahui dan mengerti perihal pajak. Kesadaran wajib pajak menjadi faktor utama agar terlaksananya penerimaan pajak yang baik.

Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia atau pemberi jasa layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan wajib pajak. Kepuasan ini dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Silalahi, dkk., 2015). Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka wajib pajak tidak akan merasa puas dan juga sebaliknya.

Menurut Silalahi, dkk. (2015) kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya. Pelayanan yang baik dapat membantu kesulitan ataupun permasalahan terkait perhitungan penyeteroran dan pelaporan yang dilakukan

oleh wajib pajak sehingga wajib pajak mengerti dan paham akan kewajiban pajaknya yang harus dipenuhi, dengan pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Menurut Hamidah (2012), menyatakan bahwa wajib pajak berusaha untuk membayarkan pajak seminimal mungkin karena membayar pajak akan mengurangi kemampuan ekonomis dari wajib pajak itu sendiri. Padahal jika tidak memenuhi kewajiban tersebut maka sanksi yang dikenakan jelas. Pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Sehingga sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Hakim, 2015).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak”** (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta). Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Hamidah (2012) dengan menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi

kepatuhan wajib pajak. Penelitian terdahulu hanya menggunakan tiga variabel yaitu pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan. Sedangkan dalam penelitian ini menambah satu variabel yaitu kesadaran wajib pajak dan mengganti variabel pemahaman menjadi pengetahuan perpajakan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dirumuskan perumusan masalah sebagai berikut: Apakah pengetahuan, kesadaran, kualitas pelayanan dan sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah pengetahuan, kesadaran, kualitas pelayanan dan sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bidang Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan akuntansi khususnya dalam bidang perpajakan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya dan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2. Bidang Akademik

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil Kantor Pelayanan Pajak guna meningkatkan kepatuhan kewajiban wajib pajak dan memberikan kesadaran kepada wajib pajak untuk memenuhi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakannya.