

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara Indonesia. Hal ini bisa dilihat dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang menunjukkan bahwa sektor perpajakan memberikan kontribusi terbesar bagi penerimaan negara (Arifin, 2015). Dengan Ini memberikan tugas kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk senantiasa melakukan usaha guna meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Tersedianya penerimaan pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) membuat tugas-tugas pemerintah dan pembangunan dapat berjalan dengan baik sesuai rencana dan program yang dilakukan oleh setiap unit pemerintahan (departemen, kementerian, badan dan lembaga negara lainnya) setiap tahun (Pandiangan, 2008:69).

Berdasarkan fakta dalam empat tahun terakhir (tahun 2014-2017) penerimaan pajak belum pernah mencapai target dengan penjelasan sebagai berikut pada tahun 2014 target penerimaan pajak Rp. 1.246,1 T yang terealisasi hanya Rp. 1.143,3 T, pada tahun 2015 target penerimaan pajak Rp. 1.294,2 T yang terealisasi hanya Rp. 1.055 T, pada tahun 2016 target penerimaan pajak Rp. 1.355 T yang terealisasi hanya Rp. 1.105 T, pada tahun 2017 target penerimaan pajak Rp. 1.450,9 T yang terealisasi hanya Rp. 1.339,8 T. Bahkan rasio pajak kita tertinggal jauh. Jika rasio pajak menurut Bank Dunia saat ini rata-rata sekitar 14,8%, maka Indonesia masih bertengger di kisaran 11%. Rendahnya rasio pajak itu sendiri menjadi salah satu parameter bahwa tingkat kepatuhan pelaporan dan pembayaran pajak di Indonesia masih rendah (Dirjen Pajak, 2017).

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara yang berdasarkan peraturan (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Bohari, 2010). Besarnya jumlah penerimaan pajak tidak terlepas dari peran serta wajib pajak dalam sistem pemungutan pajak sangat menentukan tercapainya rencana penerimaan pajak. Sehingga pemungutan pajak harus dilakukan dengan optimal. Kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran dan kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Berbagai cara telah ditempuh oleh pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak. Akan tetapi, target penerimaan pajak masih belum tercapai. Hal ini disebabkan karena masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak yang disebabkan karena pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak yang rendah, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan pelayanan pajak juga masih rendah (Supriyati, 2011)

Di Indonesia khususnya, aturan mengenai perpajakan sudah dijelaskan dalam Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan, (UU No.6 Tahun 1983) dan telah mengalami perubahan beberapa kali, dan yang terbaru diatur dalam UU No. 16 Tahun 2009. Kepatuhan pajak diartikan sebagai ketaatan WP dalam menjalankan semua peraturan perpajakan. WP yang dimaksud adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, dan pemungut pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kemudian menurut Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan

adalah wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Berdasarkan Laporan Dirjen Pajak Tahun (2016) menunjukkan dari total 257 juta populasi orang pribadi, hanya 30,08 juta orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak, dan hanya 1,55 juta wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak, kemudian hanya 12,7 juta yang lapor SPT. Kemudian Data Dirjen Pajak Tahun (2016) juga menunjukkan bahwa dari total 2,68 juta wajib pajak badan yang terdaftar hanya 699 ribu wajib pajak badan yang melaporkan SPT nya, dan hanya 421 ribu yang membayar pajak. Berdasarkan data di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak baik orang pribadi maupun badan cenderung rendah.

Pada hakekatnya pemungutan pajak merupakan hal yang nyata untuk pengabdian masyarakat kepada negara, selain itu pajak juga menggambarkan kemandirian bangsa dan merupakan partisipasi aktif dari warga Negara yang bertanggung jawab, namun sebagai warga negara yang baik harus menyadari tentang pentingnya membayar pajak sesuai dengan aturan perundang – undangan yang berlaku (Trisnawati dan Putri, 2014)

Mengingat pentingnya peran pajak terhadap penerimaan negara di Indonesia, menuntut pemerintah untuk memberikan perhatian khusus dan penanganan yang serius dalam pengelolaannya, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang juga merupakan tugas dari Direktorat Jenderal Pajak. Usaha untuk memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, namun juga butuh peran aktif dari para wajib pajak itu. Kesadaran wajib pajak

atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak (Nugroho. dkk, 2016). Masyarakat harus sadar sebagai warga Negara yang selalu menjunjung tinggi UUD 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara maka kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan sistem dan ketentuan pajak tersebut (Sugiono, 2016).

Penelitian Mintje (2016) di KPP Pratama Manado menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan berpengaruh satu sama lain, hal ini karena kesadaran pajak yang dimiliki oleh masyarakat dapat memberikan pengaruh yang positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian Dewi dan Supadmi (2014) kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya pengetahuan wajib pajak terhadap penting dan fungsinya pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) mengemukakan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, karena sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia menuntut wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sendiri yaitu mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melapor. Maka dari itu apabila kesadaran wajib pajak tinggi akan meningkatkan tingkat kepatuhan. Penelitian Nugroho, dkk (2016) menyatakan bahwa kesadaran pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun kesadaran perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Amanda dkk (2014) membuktikan bahwa

kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WPOP hal ini dikarenakan niat dari diri wajib pajak masih rendah.

Wajib Pajak juga masih menganggap bahwa pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta mereka karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat. Selama ini masih banyak wajib pajak juga berpersepsi negatif pada DJP dengan melihat pada rendahnya kualitas pelayanan pada wajib pajak, pada saat dilakukan penelitian dan pemeriksaan pajak banyak yang berpendapat aparat pajakpun hanya bisa berkuasa padahal kualitas pelayanan pajak merupakan faktor penting wajib pajak. Hal ini dapat menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak (Supriyati, 2011).

Direktorat Jenderal Pajak harus mampu mengemas mutu pelayanan menjadi lebih mudah, efektif, kekinian, dan terjangkau untuk wajib pajak maka dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT) (Supadmi, 2009). Menurut Aryati dan Putritanti (2016) DJP mulai mengembangkan sistem *online* dan mengandalkan fasilitas internet sebagai inovasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. DJP membangun dan memelihara kesadaran pajak secara berkesinambungan melalui berbagai inovasi layanan pajak seperti *e-filing* dan *e-billing*

Penelitian Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) menyatakan bahwa *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak BMT se-kabupaten Kudus. Hal ini disebabkan adanya modernisasi administrasi perpajakan sehingga meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak. Dalam penelitian Agustia (2017) Pembayaran pajak

dengan salah satu inovasi baru yaitu *e-billing* berjalan dengan baik. hal ini dilihat dari lebih cepatnya proses pembayaran menggunakan *e-billing*, serta respon masyarakat yang baik terhadap inovasi *e-billing* tersebut, dengan adanya inovasi tersebut maka dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Hadyan (2017) penerapan *e-billing* di KPP Pratama Kab. Pandeglang berpengaruh positif dikarenakan dengan penggunaannya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian Agustiningsih (2017) menunjukkan bahwa penerapan *e-filling* KPP Pratama Yogyakarta berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kesadaran Pajak dan Inovasi Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah inovasi pelayanan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
2. Untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan penelitian di atas, maka dapat diketahui beberapa manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, dapat membantu menambah pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya pada faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi pemerintah / instansi terkait, dapat dijadikan acuan dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan topik dan bahasan, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi.

1.5 Kontribusi Penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Mintje (2016) tentang Pengaruh Sikap, Kesadaran, Dan Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah dalam penggunaan variabel independen sikap, kesadaran, dan pengetahuan sedangkan

penelitian sekarang kesadaran pajak dan inovasi pelayanan pajak, yang kedua penelitian tersebut dilakukan tahun 2016 sedangkan sekarang tahun 2018, perbedaan yang ketiga penelitian Mintje menggunakan teknik *Convenience Sampling* sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

Penelitian yang dilakukan oleh Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) tentang Pengaruh *e-Filing*, *e-Billing* dan *e-Faktur* Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang adalah dalam penggunaan variabel independen *e-Filing*, *e-Billing* dan *e-Faktur* sedangkan penelitian sekarang menggunakan kesadaran pajak dan inovasi pelayanan pajak, yang kedua penelitian tersebut dilakukan tahun 2017 sedangkan sekarang tahun 2018.

Penelitian Dewi dan Supadmi (2014) tentang Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Madya Denpasar. Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang adalah dalam penggunaan variabel independen Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan sedangkan penelitian sekarang menggunakan kesadaran pajak dan inovasi pelayanan pajak, yang kedua penelitian tersebut dilakukan tahun 2014 sedangkan sekarang tahun 2018, yang ketiga pada penggunaan teknik nya kalau terdahulu menggunakan teknik *random sampling* sedangkan yang sekarang *purpose sampling*.

