

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Salah satu sumber pendapatan terbesar suatu negara berasal dari sektor pajak. Banyak negara, termasuk Indonesia mengandalkan pajak sebagai sumber penerimaan yang utama. Pajak sangat diandalkan untuk kelangsungan hidup bangsa Indonesia terutama pada pembangunan nasional dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu pajak banyak memberikan kontribusi besar bagi pembangunan ekonomi di Indonesia dan sumber dana yang penting bagi pembiayaan nasional (Caroko dkk., 2015). Salah satu jenis pajak yang memberikan kontribusi terbesar adalah Pajak Penghasilan (PPh), baik PPh Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) maupun PPh Wajib Pajak Badan.

Menurut pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) menjelaskan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Undang-undang tersebut dengan jelas mencantumkan bahwa salah satu kewajiban Wajib Pajak adalah membayar pajak. Dalam Al-Quran juga dijelaskan mengenai kewajiban membayar pajak, yaitu:

Pergilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah dengan patuh sedangkan mereka dalam keadaan tunduk. (QS. At-Taubah 9:29).

Hal yang dapat dipetik dari arti ayat tersebut adalah mengajarkan kepada seluruh umat beragama agar patuh terhadap kewajibannya untuk membayar *jizyah* (pajak). Kepatuhan membayar pajak merupakan salah satu kewajiban bagi pemerintah dan rakyat kepada Tuhan Yang Maha Esa, dimana memiliki hak serta kewajiban yang harus dimiliki oleh pemerintah dan rakyat (Tahar dan Rachman, 2014). Musthapa (2011) menyatakan:

“A wider definition of tax compliance, tax compliance should be defined as Taxpayers' ability and willingness to comply with tax laws roomates are determined by ethics, legal environment and other situational factors at a particular time and place”.

Berdasarkan kutipan di atas kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kemampuan dan kemauan dari pembayar pajak untuk mematuhi undang-undang perpajakan dimana ditentukan oleh etika, lingkungan hukum dan faktor situasional lain pada waktu dan tempat tertentu.

Fakta yang terjadi di Indonesia menurut data Kementerian Keuangan, Bambang Brodjonegoro menyampaikan melalui pers bahwa setoran pajak dari WP OP hanya Rp 9 triliun dari total realisasi penerimaan pajak yang mencapai Rp 1.061 triliun di APBN-P 2015 (Ariyanti, 2016). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak khususnya dari PPh WP OP masih sangat rendah. Karena tidak mungkin Indonesia sebesar ini

penerimaan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi hanya Rp 9 triliun. Sebagai negara yang besar, seharusnya Indonesia mendapatkan sumber penerimaan yang besar juga khususnya dari sektor pajak. Jika penerimaan pajak tinggi, maka pembangunan ekonomi di Indonesia akan semakin berkembang. Karena besarnya kontribusi penerimaan pajak terhadap pendapatan negara sangat memengaruhi jalannya roda pemerintahan dan perekonomian negara.

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan memerlukan dana yang tidak sedikit, sehingga pemerintah berupaya menggali sumber-sumber dana khususnya yang berasal dari iuran rakyat berupa pajak. Hal ini menunjukkan bahwa perpajakan sebagai salah satu kegiatan pemerintah yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan negara yang berasal dari iuran rakyat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui perbaikan dan penambahan pelayanan publik, sehingga pemerataan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai serta mengurangi kesenjangan sosial antar warga negara. Namun untuk mencapai tujuan tersebut tidak selalu berjalan dengan lancar, salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah pemungutan pajak. Dalam melakukan pemungutan pajak, dibutuhkan suatu sistem agar pemungutan dapat efektif dan efisien.

Sejak tahun 1983 Indonesia menerapkan sistem pemungutan pajak yaitu *Self Assessment System* (Witono, 2008). *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo,

2011). Wajib Pajak diberi kepercayaan yang lebih besar dalam menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (Budileksmana, 2000). Artinya Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutang. Menurut Hardiningsih dan Wati (2011) penerapan *Self Assessment System* di Indonesia menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran dari Wajib Pajak dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak juga harus membuktikan bahwa perhitungan kewajiban pajak mereka akurat, sedangkan petugas pajak hanya mengawasi dan memeriksa pengembalian formulir pajak (Mansor dkk., 2004).

Hal yang harus diperhatikan dengan adanya *Self Assessment System* adalah kemauan membayar pajak. Walaupun sudah ada undang-undang perpajakan yang mengatur tentang kewajiban membayar pajak dengan benar bagi Wajib Pajak, hal itu tidaklah cukup karena pemungutan pajak bukan suatu pekerjaan yang mudah. Disamping adanya undang-undang perpajakan dan peran aktif dari petugas pajak, kemauan membayar pajak merupakan hal yang sangat penting untuk mengetahui sejauhmana Wajib Pajak mengerti tentang ketentuan dan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Rantung dan Adi, 2009). Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tidak langsung dinikmati oleh Wajib

Pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak pernah mengetahui wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak (Widayati dan Nurlis, 2010). Banyak faktor yang diduga berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, yaitu:

Faktor yang pertama adalah kesadaran membayar pajak. Kesadaran memiliki pengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Jika Wajib Pajak sadar betapa pentingnya membayar pajak dan manfaat yang diterima dari membayar pajak, maka Wajib Pajak akan cenderung mau untuk membayar pajak. Hardiningsih dan Wati (2011) menyimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki Wajib Pajak, maka semakin meningkatkan kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak.

Pendapat di atas sejalan dengan hasil penelitian Pratama (2014) bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Violita (2015) juga mendapatkan hasil bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Namun berbeda dengan hasil penelitian Prastiwi (2013) yang sejalan dengan hasil penelitian Handayani dkk., (2012) bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak WP OP yang melakukan pekerjaan bebas.

Faktor yang kedua adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Menurut Bitner dkk., (2010) kualitas pelayanan yang baik

harus memenuhi lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), perhatian (*emphaty*), ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*). Dalam menyelenggarakan pelayanan, pihak penyedia jasa pelayanan harus selalu berupaya untuk mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan (Wajib Pajak). Kepuasan Wajib Pajak dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan diharapkan. Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka Wajib Pajak tidak akan puas dan begitu juga sebaliknya.

Hardiningsih dan Wati (2011) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak telah mendapatkan pelayanan yang memadai sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak. Pendapat tersebut sejalan dengan hasil penelitian Prastiwi (2013) bahwa kualitas layanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak WP OP yang melakukan pekerjaan bebas. Violita (2015) juga mendapatkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sedangkan hasil penelitian Samrotun dan Kustiyah (2015) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Faktor yang ketiga adalah sanksi pajak. Jika Wajib Pajak tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang ada, maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan sifat pelanggarannya. Sanksi tersebut dapat berupa sanksi administrasi (denda, bunga dan kenaikan) dan sanksi pidana (kurungan dan penjara). Penerapan sanksi perpajakan baik sanksi administrasi

dan pidana akan mendorong kepatuhan Wajib Pajak (Hutagaol dkk., 2007). Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih merugikannya (Jatmiko, 2006). Artinya Wajib Pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik pasti akan mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak dibandingkan melanggar peraturan yang akan merugikan dirinya sendiri secara materiil. Doran (2009) menyatakan, mengapa pemerintah memberikan hukuman kepada orang-orang yang tidak membayar pajak?. Jawabannya, karena pemerintah ingin pembayar pajak mematuhi kewajiban pajak mereka.

Susmita dan Supadmi (2016) menyimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya penerapan hukuman kepada WP OP yang melanggar peraturan pajak berupa sanksi pajak apabila diterapkan secara tegas, maka dapat menaikkan kepatuhan WP OP. Hasil penelitian Kusuma (2016) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Hasil penelitian Pratama (2014) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian Masfufah (2013) dan Prastiwi (2013) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Faktor lain yang diduga berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak adalah persepsi kemudahan penggunaan *e-Billing*. *E-Billing* merupakan sistem pembayaran elektronik atau cara baru untuk membayar pajak secara *online*. Penerapan program *e-Billing* sudah berlaku sejak 1 Januari 2016.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik yang menjelaskan bahwa sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari penerimaan negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh *Biller* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan menerapkan *Billing System* (<http://bit.ly/2hrbpcT>).

Hasil penelitian Violita (2015) menemukan bahwa modernisasi perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian Susmita dan Supadmi (2016) menunjukkan bahwa *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya semakin baik kualitas yang diberikan akibat penerapan *e-Filing*, maka dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan WP OP. Hasil penelitian Sulistyorini dkk., (2017) menunjukkan bahwa penerapan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Mentari (2016) menunjukkan *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo)”**.

Penelitian ini merupakan kompilasi dari penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Wati (2011), Violita (2015) serta Susmita dan Supadmi (2016). Perbedaan dengan penelitian Hardiningsih dan Wati (2011) adalah sampel penelitian tidak hanya WP OP yang melakukan pekerjaan

bebas. Perbedaan dengan penelitian Violita (2015) adalah teknik pengambilan sampel menggunakan *Incidental Sampling*, sedangkan perbedaan dengan penelitian Susmita dan Supadmi (2016) adalah menggunakan variabel dependen kemauan membayar pajak dan salah satu variabel independen menggunakan persepsi kemudahan penggunaan *e-Billing* serta tempat penelitian dilakukan di KPP Pratama Purworejo.

B. Batasan Masalah Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya meneliti satu variabel dependen, yaitu kemauan membayar pajak dan empat variabel independen, yaitu kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan persepsi kemudahan penggunaan *e-Billing*.
2. Sampel penelitian ini hanya Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di KPP Pratama Purworejo.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak?

4. Apakah persepsi kemudahan penggunaan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji secara empiris apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.
2. Untuk menguji secara empiris apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.
3. Untuk menguji secara empiris apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.
4. Untuk menguji secara empiris apakah persepsi kemudahan penggunaan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

E. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari terlaksananya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat di Bidang Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan khususnya mengenai kemauan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.
 - b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat di Bidang Praktik

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak demi tercapainya target penerimaan pajak untuk setiap tahunnya.
- b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil oleh KPP Pratama Purworejo guna meningkatkan kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak.
- c. Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, penelitian ini sebagai tambahan literatur dan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.
- d. Bagi Peneliti, dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti serta dapat mengembangkan ilmu yang telah diperoleh khususnya tentang perpajakan.