

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penerimaan negara berasal dari dua jenis penerimaan, yaitu dari pajak dan penerimaan bukan pajak yang disebutkan dengan penerimaan negara bukan pajak atau PNBPN. Penerimaan pajak merupakan sumber pendanaan terbesar untuk negara, terbukti dengan sekitar 70% pengeluaran negara dibiayai oleh pajak ([pajak.go.id](http://pajak.go.id), 2014).

Dilihat dari sudut pandang ekonomi, pajak merupakan salah satu pendapatan yang paling potensial. Pajak yang diterima pemerintah sebagian besar dimanfaatkan pemerintah dalam pembangunan negara. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan negara, pemerintah membutuhkan dana yang besar. Bisa dibayangkan jika pendapatan yang diperoleh dari pajak tidak terpenuhi maka pembangunan negara tidak akan dapat dilaksanakan secara maksimal dan akan berakibat pada kemakmuran rakyat. Ketersediaan sarana dan prasarana tersebut menjadi tanggungjawab oleh pemerintah.

Penurunan pendapatan dari sektor pajak dapat berdampak pada kinerja pemerintah dalam melaksanakan urusan negara dan pembangunan negara tidak akan berjalan dengan baik. Dengan begitu pajak menjadi peranan

penting dari sebuah negara. Pemasukan negara yang masuk di Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang paling banyak bersumber dari sektor pajak.

Perkembangan pajak pada tiap tahunnya dapat mengalami kenaikan dan penurunan. Pada periode 1990-2001 realisasi penerimaan pajak selalu di atas target yang ditetapkan oleh pemerintah. Sedangkan pada tahun 2014 mengalami penurunan pendapatan dari sektor pajak terendah selama 25 tahun terakhir. Maka pada tiap tahunnya realisasi penerimaan pajak tiap tahunnya bisa saja di atas target bahkan bisa juga berada di bawah target pemerintah tergantung para wajib pajak dalam kepatuhannya membayar pajak terutangnya (okezone.com, 2015).

Penurunan penerimaan dari sektor pajak memiliki banyak sebab yang mengharuskan pajak turun pada beberapa tahun belakangan ini salah satu yang terjadi pada tahun 2015 sebab penurunan penerimaan pajak disebabkan oleh turunnya pendapatan sumber daya alam (SDA) migas dan pertambangan mineral dan batubara (minerba), karena turunnya harga komoditas batubara di pasar internasional. Banyak upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak. Perkembangan tiap tahunnya bukan hanya jumlah penerimaannya namun juga mengenai sistem pemungutan, penghapusan sanksi dsb.

Kepatuhan pajak menjadi permasalahan tersendiri bagi sektor perpajakan. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak terutangnya belum maksimal. Rasio

kepatuhan wajib pajaksangatlah rendah hanya sekisah dibawah 60 %, bahkan ditahun 2013 rasio kepatuhan wajib pajak masih berkisar angka 52 % ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), 2014).Meningkatkan kepatuhan wajib pajak merupakan kunci sukses mencapai penerimaan pajak. Banyak upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan pajak dengan mengeluarkan kebijakan dalam penerimaan pajak (misalnya kebijakan *tax amnesty*). Kebijakan yang dikeluarkan pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Wakil Menteri Keuangan, Mardiyasmo, menyatakan bahwa setoran pajak dari kelompok wajib pajak orang pribadi sejauh ini terlalu rendah. Terutama, wajib pajak pada kalangan non karyawan atau memiliki pekerjaan sendiri termasuk usaha profesi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi seperti pengusaha dan profesi untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah ([jogjatribunnews.com](http://jogjatribunnews.com), 2015).

Diungkapkan pada tahun 2012 lalu untuk jumlah Wajib pajak yang memasukkan SPT di Kabupaten Purworejo melampaui realisasi nasional sebesar 79 % sedangkan tingkat nasional realisasinya 70 %. Hal ini membuat KPP Pratama Purworejo menjadi KPP terbaik di Kanwil Jawa Tengah. Total Wajib Pajak di Purworejo sekitar 56.000 orang ([purworejopos.com](http://purworejopos.com), 2013). Dari jumlah wajib pajak, tingkat kepatuhan melapor SPT mencapai 79%. Sedangkan dapat dilihat bahwa sekitar 21 % wajib pajak termasuk ke dalam kategori wajib pajak yang tidak patuh.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh salah satunya yaitu kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus adalah kondisi dimana petugas pajak dalam membantu, menyediakan dan mengurus segala keperluan wajib pajak. Peningkatan dalam kualitas pelayanan fiskus akan dapat meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak. Menurut (Pratiwi dan Setiawan, 2014) mutu pelayanan terbaik yang diterima wajib pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik akan meningkatkan keinginan wajib pajak membayar pajak dengan tepat waktu.

Perlakuan dari seorang petugas pajak sangat penting bagi kenyamanan wajib pajak jika pelayanan petugas pajak tidak memuaskan akan membuat wajib pajak malas untuk datang kembali. Peningkatan kualitas dan kuantitas dari pelayanan fiskus dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya kemauan ini dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak dan meminimalisasikan ketidakpatuhan wajib pajak.

Pratiwi dan Setiawan, (2014) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain kualitas pelayanan fiskus yang baik mampu menumbuhkan kepatuhan dalam diri para wajib pajak.

Sanksi perpajakan juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengenaan sanksi pajak yang diberlakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam Undang Undang

perpajakan terdapat dua sanksi yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi. Dalam pelaksanaannya kedua sanksi tersebut dibedakan dari pelanggaran yang dilakukan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Fuadi dan Mangoting, 2013) menyatakan bahwa pengenaan sanksi perpajakan yang melanggar ketentuan hukum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Sanksi perpajakan dapat membantu pemerintah dalam membuat wajib pajak taat hukum dan taat dalam menyelesaikan kewajibannya.

Kesadaran membayar pajak menjadi faktor penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak yang semakin tinggi akan mengakibatkan perilaku wajib pajak yang semakin patuh pada kewajibannya yang harus dibayarkan (Pratiwi dan Setiawan, 2014). Dengan adanya kesadaran dari setiap wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi yang terjadi sekarang kesadaran dalam membayar pajak ini belum secara penuh di sadari oleh para wajib pajak. Masih banyak wajib pajak yang tidak membayarkan pajaknya dengan tepat waktu.

Kesadaran wajib pajak dapat juga meningkat dengan adanya pandangan positif untuk membayar pajak. Pengetahuan yang secara langsung maupun tidak langsung dapat mendorong wajib pajak sadar akan kewajibannya. Dalam hal ini pengetahuan wajib pajak mengenai kewajiban perpajakannya dapat meningkatkan kesadaran membayar pajak. Pengetahuan yang rendah dapat membuat wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajaknya. Penelitian yang dilakukan Muliari dan Setiawan (2011) menemukan

bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya dapat meningkatkan atau menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Norma subyektif menjadi faktor yang dapat menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak dan kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Menurut Ernawati dan Purnomosih (2010) norma subjektif merupakan keyakinan wajib pajak tentang kekuatan pengaruh orang-orang dekat (misalnya saudara, teman) atau faktor lain dilingkungannya yang memotivasi seseorang untuk melakukan kepatuhan pajak atau tidak melakukan kepatuhan wajib pajak.

Pada hakikatnya seseorang dapat terpengaruh oleh lingkungan yang dapat merubah sikap dan watak dari seseorang. Sama halnya dengan sikap seorang wajib pajak yang dapat dipengaruhi oleh orang-orang dilingkungannya. Pengaruh orang sekitar dan kontrol perilaku wajib pajak dapat menimbulkan wajib pajak mempunyai kesempatan melakukan kepatuhan pajak atau tidak melakukan kepatuhan pajak.

Berdasarkan fenomena-fenomena dan beberapa penelitian terdahulu yang telah diteliti sebelumnya yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN MEMBAYAR PAJAK, DAN NORMA SUBJEKTIF TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi kasus Pada Wajib**

## **Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Purworejo)”.**

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya.

Penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Pratiwi (2014), Muliani dan Setiawan (2011), dan Ernawati dan Purnomosidhi (2010). Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan merujuk pada penelitian Setiawan dan Pratiwi (2014), variabel Kesadaran Membayar Pajak merujuk pada penelitian Muliani dan Setiawan (2011), dan variabel norma subjektif merujuk pada penelitian Ernawati dan Purnomosidhi (2010). Motivasi peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu untuk dapat meneliti kembali faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

### **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis membatasi pembahasan untuk menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian ini. Oleh karena itu permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kesadaran membayar Pajak, dan Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian menggunakan metode kuesioner yang akan disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Purworejo.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang dan batasan masalah yang ditulis diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah norma subjektif berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan yang ingin dicapai peneliti, sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
4. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris norma subjektif berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.



## **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan mampu menambah pemahaman serta pengetahuan yang lebih mendalam mengenai kepatuhan wajib pajak.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pembaca selanjutnya, khususnya mengenai kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kesadaran membayar pajak, dan norma subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2. Manfaat praktis**

- a. Bagi pemerintah

Semoga dapat diketahui upaya-upaya dan kebijakan yang seharusnya dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan dapat meningkatkan pendapatan bagi negara.

- b. Bagi Perguruan Tinggi

Semoga dapat dijadikan khasanah pustaka jurnal pendukung penelitian.

- c. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sumber literatur dan referensi untuk disempurnakan pada penelitian lebih lanjut.