

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian.

Salah satu sumber pendapatan negara terbesar yaitu dari pajak. Menurut Mardiasmo (2013) Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (Undang-undang No. 28 tahun 2007 mengenai ketentuan umum perpajakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum . Di dalam Al-Quran pajak diatur dalam surat At-Taubah ayat 29 yang berbunyi :

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ

وَرَسُولَهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا

الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ ﴿٢٩﴾

29. Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari Kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan RasulNya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (Yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka,

sampai mereka membayar jizyah [Pajak] dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.

Dengan demikian, pajak merupakan organ penting demi keberlangsungan hidup suatu negara yang dapat digunakan untuk pembayaran hutang-hutang negara, pembangunan fasilitas-fasilitas negara seperti jalan tol, dan membantu masyarakat golongan bawah. Agar semua itu dapat tercapai pemerintah, direktorat jenderal pajak dan kantor pelayanan pajak harus meningkatkan penerimaan pajak. Namun, itu bukanlah tugas dari pemerintah saja perlu adanya kesadaran dari masyarakat dan juga wajib pajak sendiri karena di Indonesia sendiri telah mengganti system pemungutan pajak dari *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System* seperti yang tertuang didalam UU no. 28 Tahun 2007. *Self Assesment System* menuntut wajib pajak untuk lebih berperan aktif dari mulai menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terhutang yang diharapkan meningkatkan penerimaan pajak.

Salah satu faktor tidak tercapainya target penerimaan pajak yakni rendahnya kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya kepada negara. Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya kepada negara sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Peraturan mengenai kepatuhan perpajakan ini ada didalam peraturan direktur jenderal pajak nomor : PER-04/PJ/2012 tentang pedoman penggunaan metode dan teknik pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban pajak. Peraturan tersebut memuat beberapa pasal yang didalamnya menjelaskan

mengenai metode langsung dan tidak langsung, pemeriksaan pajak, teknik pemeriksaan, prosedur pemeriksaan.

Akibat rendahnya kepatuhan pajak membuat keinginan masyarakat untuk membayar pajaknya juga masih tergolong rendah. Orang pribadi yang seharusnya membayar pajak atau yang mempunyai penghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebanyak 60 juta orang, tetapi jumlah yang mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 20 juta orang dan yang membayar pajaknya melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilannya hanya 8,8 juta orang dengan rasio SPT sekitar 14,7 persen. Sementara badan usaha yang terdaftar sebanyak 5 juta, yang mau mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 1,9 juta dan yang membayar pajak/melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilannya hanya 520 ribu badan usaha dengan rasio SPT sekitar 10,4 persen (<http://www.pajak.go.id/content/article/kompleksitas-kepatuhan-pajak>).

Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak merupakan salah satu indikator untuk dapat mengoptimalkan penerimaan daerah atau negara dari sektor pajak. Kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) merupakan nilai rela wajib pajak untuk membayar pajak dengan harapan dapat membantu pengeluaran negara dan juga tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) (Hardiningsih dan Yulianawati 2011). Menurut Hardiningsih dan Yulianawati (2011) kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni faktor kesadaran membayar pajak, kualitas layanan dan efektifitas sistem perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak.

Kesadaran membayar pajak diidentikan dengan inisiatif dari wajib pajak untuk membayar pajak tanpa adanya pemaksaan dari siapapun. Penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) menghasilkan bahwa apabila seseorang yang mempunyai kesadaran membayar pajak yang tinggi maka ia juga akan mempunyai kemauan membayar pajak yang tinggi juga. Sehingga wajib pajak tersebut mempunyai karakteristik kepatuhan pajak yang tinggi.

Menurut Handayani, Faturokhman, & Pratiwi (2012) pengetahuan dan pemahaman perpajakan yaitu suatu ingatan dan hafalan mengenai definisi perpajakan, peraturan termasuk undang-undang yang mengatur mengenai perpajakan dan ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang harus diketahui agar dapat diaplikasikan kedalam kehidupan nyata. Pengetahuan mengenai perpajakan tersebut dapat wajib pajak dapatkan dari pendidikan formal ataupun non formal. Pengetahuan mengenai perpajakan yang diperoleh wajib pajak dapatkan dari pendidikan formal maupun non formal akan mempunyai dampak positif terhadap kemauan membayar pajak (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011)

Kualitas layanan dan efektifitas system perpajakan merupakan suatu ukuran untuk menggambarkan seberapa jauh target telah tercapai sesuai yang diharapkan dan ditentukan sebelumnya. Maksudnya, lembaga perpajakan dapat melayani dengan baik dan system pajak dapat membantu wajib pajak untuk melakukan kewajibannya.

Atas dasar tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih rendah yang menyebabkan penerimaan negara dari sektor perpajakan tidak tercapai targetnya direktorat jendral pajak terus membenahi kualitas-kualitas layanan untuk para

wajib pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak sehingga penerimaan negara dari sektor pajak tiap tahunnya mencapai targetnya dan mengalami kenaikan, salah satunya dengan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan merupakan perubahan mendasar dari seluruh aspek perpajakan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga lebih transparan dan akuntabilitas penerimaan pajak agar dapat diketahui masyarakat, memberikan pengawasan terhadap pemungutan pajak agar dapat bisa meminimalisir kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh para oknum (Nurhidayah, 2014).

Salah satu perubahan dalam meningkatkan kualitas system perpajakan yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi yang handal dan terkini dalam pelayanan perpajakan, seperti sistem pendaftaran, pembayaran, pelaporan pajak secara online yakni *E-Tax (Electronic Tax)*. Menurut Sari (2014) *E-Tax (Electronic Tax)* adalah layanan *cash management* yang memberikan kemudahan bagi para wajib pajak untuk melakukan kewajibannya seperti pembayaran dan pengiriman data setoran pajak melalui media online ke sistem pajak (Kas Negara). Dengan demikian, dengan hadirnya *E-Tax* wajib pajak akan lebih mudah dalam melakukan pembayaran atau pelaporan tanpa harus mengantri di bank dan di kantor pos. *E-Tax* diharapkan dapat memudahkan dalam pembayaran setoran pajak secara cepat, praktis, dan akurat dengan meminimalisir batasan biaya, ruang dan waktu melalui jaringan internet secara online.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam penelitian yang berjudul “**Kemauan, Kesadaran, Pengetahuan dan**

**Pemahaman, Kualitas Layanan dan Keefektifitasan System membayar pajak terhadap Kepatuhan Pajak dengan Penerapan *Electronic Tax (E-Tax)* sebagai variabel pemoderasi**” penelitian ini didasari oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011) yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak”. Dalam penelitian ini peneliti menambahkan variabel kepatuhan wajib pajak (Khasanah, 2014) sebagai variabel dependen dan penerapan *E-Tax* oleh Sari (2014) sebagai variabel moderasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah Kemauan, Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman, Kualitas Layanan dan Keefektifitasan System membayar pajak mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Pajak. Serta apakah dengan diterapkannya system pembayaran pajak *online (E-Tax)* dapat mempengaruhi wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan-peraturan perpajakan.

#### **B. Batasan Masalah Penelitian.**

Untuk memperjelas dan memfokuskan objek yang akan diteliti, maka batasan penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Peneliti melakukan penelitian pada wajib pajak orang pribadi di Yogyakarta.
2. Peneliti melakukan penelitian subjek mengenai Kemauan, Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman, Kualitas Layanan dan Keefektifitasan System membayar pajak terhadap Kepatuhan Pajak dengan *Electronic Tax (E-Tax)* sebagai variabel moderasi.

### **C. Rumusan Masalah Penelitian.**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kemauan membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak?
2. Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak?
3. Apakah pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak?
4. Apakah keefektifitasan system dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak?
5. Apakah penerapan *E-Tax* mempengaruhi hubungan kemauan membayar pajak dengan kepatuhan pajak?
6. Apakah penerapan *E-Tax* mempengaruhi hubungan pengetahuan dan pemahaman perpajakan dengan kepatuhan pajak?

### **D. Tujuan Penelitian.**

Sesuai dengan rumusan masalah yang dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan bukti empiris bahwa kemauan membayar pajak positif terhadap kepatuhan pajak.
2. Untuk mendapatkan bukti empiris bahwa kesadaran membayaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

3. Untuk mendapatkan bukti empiris bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.
4. Untuk mendapatkan bukti empiris bahwa keefektifitasan system dan kualitas layanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.
5. Untuk mendapatkan bukti empiris bahwa penerapan *E-Tax* mempengaruhi hubungan kemauan membayar pajak dengan kepatuhan pajak.
6. Untuk mendapatkan bukti empiris bahwa penerapan *E-Tax* mempengaruhi hubungan pengetahuan dan pemahaman perpajakan dengan kepatuhan pajak.

#### **E. Manfaat Penelitian.**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang dibedakan menjadi dua macam yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat teoritis.
  - A. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang tertarik untuk menggali lebih dalam topik yang sejenis.
  - B. Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, dan ilmu pengetahuan khususnya di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ataupun dalam lingkup lebih luas khususnya yang berkaitan dengan topik topik perpajakan.
2. Manfaat Praktis
  - A. Bagi Pemerintah diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan saran mengenai pengaruh system *E-Tax* terhadap kepatuhan pajak

sehingga dapat berinovasi untuk lebih mengoptimalkan kualitas layanan terhadap wajib pajak.

- B. Bagi pembaca dan penulis diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi mengenai kemudahan menggunakan *E-Tax*.