

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pajak merupakan pendapatan terbesar Negara setelah APBD, sampai saat ini pendapatan pajak masih menjadi tumpuan Negara dalam menjalankan roda pemerintahannya dan meningkatkan kualitas sarana prasarana untuk masyarakat. Seperti yang dilansir dalam berita on-line *kemenkeu.go.id* bahwa pendapatan negara APBN pada tahun 2016 ini menunjukkan bahwa pendapatan yang berasal dari penerimaan pajak adalah yang paling besar yaitu sebesar 86,2 % , PNBPN sebesar 13,7% dan hibah sebesar 0,1 % . Seperti yang dilansir dalam berita di *kemenkeu.go.id* bahwa pendapatan pajak yang tertinggi adalah pendapatan dari PPh 25/29 orang pribadi yaitu sebesar 40,53%, atau sebesar Rp 5,745 triliun dibandingkan periode yang sama di tahun 2014 sebesar Rp 4,088 triliun. Soemitro (1992) mengatakan pajak merupakan suatu iuran wajib untuk seluruh rakyat yang harus dibayarkan kepada kas Negara atau pemerintah dengan ketentuan undang-undang yang berlaku sehingga dapat dipaksakan dan tanpa adanya imbal jasa secara langsung, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum Negara.

Pembayaran pajak yang bersifat wajib dan memaksa menimbulkan suatu fenomena kepatuhan membayar pajak dalam aktivitasnya. Pembayaran pajak

terdiri atas berbagai aktivitas diantaranya penyampaian pajak penghasilan, penyampaian SPT secara tepat waktu dan penyampaian pajak terutang. Kebijakan-kebijakan perpajakan pemerintah bagi Wajib Pajak orang pribadi perlu memperhatikan faktor-faktor tertentu. Pada tahun 1983 Indonesia masih menganut system pemungutan pajak *official assessment system*. *Official assessment system* sendiri merupakan wewenang yang diberikan kepada fiskus untuk menghitung besarnya pajak terutang yang harus dibayarkan oleh wajib pajak, dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif dan pihak fiskus yang akan aktif melakukan pemungutan pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Seiring berjalannya waktu, Indonesia mengubah system pemungutan pajak dengan *self assessment system*. Sistem perpajakan *self assessment system* yaitu Wajib Pajak diberi keleluasaan atau kebebasan dalam menghitung sendiri, melaporkan sendiri, menyetorkan dan juga mempertanggungjawabkan besarnya pajak yang terutang ke otoritas perpajakan yang dianut oleh Indonesia ini akan berhasil jika terdapat kesadaran dan kejujuran Wajib Pajak orang pribadi. Kepatuhan perpajakan yang sebenarnya dilakukan secara sukarela oleh wajib pajak merupakan sebuah tanggung jawab seseorang wajib pajak kepada pemerintah dan juga kepada masyarakat lain, karena penerimaan pajak ini nantinya juga akan digunakan pemerintah untuk melaksanakan pemerintahan dan untuk menghindari adanya kesenjangan sosial. Namun, semua itu tidak berjalan lancar seperti yang diinginkan oleh otoritas pajak, beberapa masalah kepatuhan

terhadap pembayaran pajak wajib pajak selalu muncul dalam setiap aktivitas perpajakan.

Pajak yang diterima dari masyarakat saat ini menjadi pendapatan terbesar Negara. Dalam menjalankan pemerintahannya dan mengadakan berbagai sarana infrastruktur untuk pelayanan masyarakat pemerintah memerlukan dana yang besar. Permasalahan yang muncul akibat kepatuhan membayar pajak dinilai menghambat pendapatan Negara yang berimbas pada melambatnya pembangunan Negara. Hal ini dibuktikan pada lima tahun terakhir pendapatan pajak Negara mengalami penghindaran pajak sebesar Rp 225 Triliun. Saat ini pemerintah juga sedang melakukan pembangunan Negara untuk memenuhi pelayanan publik bagi masyarakat dan akan dimanfaatkan oleh masyarakat.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, diantaranya adalah mengenai kualitas pelayanan pajak, pengetahuan mengenai sanksi pajak dan prosedur pembayaran pajak, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dan persepsi atas adanya penerapan *system E-Tax Services* yang sedang dikembangkan oleh pihak perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak. Faktor-faktor inilah yang dirasa oleh peneliti perlu dikaji ulang dari penelitian penelitian sebelumnya apakah faktor-faktor di atas berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak dan diharapkan nantinya penelitian ini dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Seperti yang dikatakan oleh (Andreoni, Erard dan Feistein, 1998) bahwa

adanya penjelasan dan pengkategorian terhadap ketidakpatuhan seseorang dalam melaksanakan kewajiban pajaknya akan membantu pihak pajak dalam hal mengurangi tingkat ketidakpatuhan tersebut.

Perkembangan system teknologi informasi membawa kemajuan pada sistem elektronik di dalam perpajakan, diantaranya adalah pendaftaran melalui media online (*e-registration*). Hal ini diatur dalam Peraturan Direktorat Jendral Pajak nomor PER-24/PJ/2009. Kemudian, berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-24/PJ/2009 mengenai *e-SPT* yang dapat digunakan oleh wajib pajak dalam hal melaporkan SPTnya agar lebih mudah dan dapat menghemat kertas. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP- 88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 jo KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005. *E-filling* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media computer atau melalui website, di mana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)* yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses secara *onlinedan* dapat dilakukan pembayaran secara online melalui ATM yang disebut dengan (*e-Billing*).

Kualitas pelayanan pajak yang diterima masyarakat sebagai wajib pajak bisa menjadi suatu faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. Kualitas pelayanan pajak saat ini sudah melalui system on-line, dalam

penelitian ini peneliti ingin mengetahui seberapa banyak wajib pajak yang sudah mengetahui mengenai prosedur baru dalam proses pembayaran pajak ini dan bagaimana persepsi wajib pajak atas adanya system baru ini. Karena mungkin belum banyak wajib pajak yang mengetahui mengenai pembayaran melalui media *on-line*. Apabila wajib pajak mampu menggunakan dan memaksimalkan prosedur ini maka tingkat kepatuhan membayar pajak juga akan meningkat karena system ini dirasa lebih praktis.

Saat ini juga sudah mulai dikembangkan *E-Tax Services* yang disediakan oleh phak perpajakan yang akan memudahkan wajib pajak baik itu wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Selain dilihat dari segi kemudahan, sistem yang baru ini dirasa cukup aman dan dapat menjaga rahasia dari wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak hanya perlu membuka *website* Dirjen Pajak yang sudah tersedia berbagai fitur, dan data pribadi wajib pajak juga sudah aman tersimpan dalam media elektronik. Terdapat system *e-registration* dan juga sistem pelaporan dengan menggunakan *e-SPT e-Felling dan e-Billing* yang dapat memudahkan dan lebih cepat Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

Dalam upaya meningkatkan pendapatan Negara melalui penerimaan pajak tentunya harus diiringi dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Kesadaran adalah keadaan dimana seorang itu mengerti dan memahami tentang pajak. Menurut (Jatmiko, 2006) kesadaran wajib pajak mengenai fungsi dari pajak adalah untuk membiayai pengeluaran Negara sangat

berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak.

Kepatuhan membayar pajak juga dapat dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan seseorang wajib pajak dalam bidang perpajakan. Semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak maka semakin tinggi pula kemauan wajib pajak untuk membayar pajak karena lebih memiliki pengetahuan mengenai perpajakan. Namun ini tidak berarti wajib pajak yang memiliki pengetahuan lebih rendah akan memiliki tingkat kesadaran membayar pajak yang rendah pula. Seorang wajib pajak yang memiliki tingkat pengetahuan yang lebih tinggi biasanya tidak hanya mengetahui mengenai prosedur dan sanksi perpajakan pajak namun juga mengetahui cara-cara pengelapan pajak.

Beberapa penelitian lain yang mendasari adanya penelitian ini diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Handayani, dkk., 2012) dan penelitian (Hardiningsing dan Yulianawati 2011) mengenai kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan serta persepsi atas keefektifitasan sistem perpajakan. Dalam penelitian ini peneliti menambahkan satu variabel yaitu kualitas pelayanan pajak, mengubah variabel persepsi atas keefektifitasan sistem perpajakan menjadi persepsi wajib pajak atas Sistem *E-Tax Services* yang sedang dikembangkan oleh pihak perpajakan saat ini serta merubah variabel dependen dari kemauan membayar pajak menjadi kepatuhan membayar pajak. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat

judul penelitian yaitu “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN MEMBAYAR PAJAK DAN PRESEPSI WAJIB PAJAK ATAS SISTEM *E-TAX SERVICES* TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK**”.

### **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang masalah diatas peneliti membatasi penelitian. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, namun dalam penelitian ini peneliti hanya membatasi pada faktor kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax services* serta dalam penelitian ini hanya meneliti dengan subyek wajib pajak orang pribadi (WPOP).

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa rumusan masalah sebagai berikut ini :

1. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak ?
2. Apakah pengetahuan perpajakan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak ?

3. Apakah kesadaran membayar pajak wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak ?
4. Apakah persepsi wajib pajak atas adanya *Sistem E-Tax Services* berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak ?

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

Berdasarkan rumusan masalah diatas , maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk menganalisa lebih dalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan seseorang untuk membayar pajak di KPP Pratama
2. Untuk mengetahui bukti empiris pengaruh dari persepsi wajib pajak atas penerapan system *E-Tax Services* terhadap kepatuhan membayar pajak.

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

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi beberapa pihak terkait. Berdasarkan tujuan diatas, maka dapat diperoleh beberapa manfaat penelitian dibawah ini :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Menambah pengetahuan mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak
  - b. Menambah referensi dan studi pustaka mengenai kepatuhan wajib pajak
2. Manfaat Praktis

- a. Memperoleh informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi seseorang dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak
- b. Bagi wajib pajak terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pembayaran pajaknya.
- c. Bagi pihak perpajakan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya karena meningkatnya kualitas pelayanan juga akan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.