

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan pendapatan terbesar Negara yang menyumbang 86,2% dari seluruh Anggaran Pendapatan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) pada Agustus tahun 2016 (Kemenkeu, 2016). Jumlah yang besar ini menunjukkan seberapa penting pajak bagi Negara Indonesia. Pajak merupakan jantung dari pendapatan Negara yang dapat memajukan dan memberikan rasa aman bagi masyarakat, Jika pajak terserap dengan baik, dana dari masyarakat akan mengalir dari masyarakat ke pemerintah dan akan disalurkan kembali kepada masyarakat lewat infrastruktur dan lapangan pekerjaan yang luas.

Pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah yang nantinya akan digunakan untuk menjalankan kebijakan pemerintahan (Mardiasmo, 2013). Pendapatan pajak yang baik akan sangat membantu pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mencapai hasil pemungutan pajak yang maksimal dibutuhkan kerja sama seluruh anggota masyarakat dan petugas pemerintahan sehingga akan dapat mencapai target penerimaan pajak.

Data pendapatan pajak menunjukkan bahwa pendapatan pajak pada tahun 2012 terealisasi sebesar 10,12 Triliun lebih rendah dari rencana sebesar 10,66 Triliun. Pada tahun 2013 pendapatan pajak mengalami kenaikan yaitu sebesar 14,29 Triliun dengan rencana pendapatan pajak sebesar 15,02 Triliun terealisasi sebesar 95,2%. Pada tahun 2014 terjadi kenaikan yaitu sebesar 15,37 Triliun meski hasil pada tahun 2014 ini turun dalam hal persentase realisasi

pendapatan pajak sebesar 94,0%. Pada tahun 2015 pendapatan pajak mengalami penurunan sebesar 14,91 Triliun yang juga merupakan penurunan dalam realisasi pendapatan pajak menjadi 84,7% (Direktorat Jendral Pajak, 2016).

Data realisasi pendapatan pajak diatas menunjukkan terjadinya penurunan kepatuhan wajib pajak antara tahun 2014 dengan tahun 2015. Hal ini dapat terjadi karena dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dapat berupa latar belakang keluarga, pendidikan, usia, dan rasa keadilan (Purnomo dan Mangoting, 2013). Banyaknya variabel Perbedaan antar individu menyebabkan terjadi perbedaan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam hal kepatuhan membayar pajak. Diperlukan sosialisasi dan pendekatan yang baik terhadap wajib pajak untuk meningkatkan tingkat kepatuhan sehingga wajib pajak akan sadar pentingnya membayar pajak.

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak sendiri contohnya peraturan pajak dan lingkungan. Wajib pajak dikatakan patuh apabila menjalankan seluruh kewajiban pajaknya dan menggunakan seluruh hak perpajakannya (Debbianita dan Carolina, 2013). Untuk menjadi wajib pajak yang patuh dibutuhkan keuletan dan pengetahuan, karena peraturan pajak cenderung cepat berubah. Pada tahun 2015 terdapat lebih dari 100 peraturan pajak baru yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP).

Demografi kepatuhan wajib pajak terdiri dari dua proxy yaitu usia dan tingkat pendidikan wajib pajak (Frisno dan Tjen, 2015). Demografi dapat membantu fiskus dalam memberikan pengertian atau gambaran yang lebih baik terhadap diri wajib pajak. Fiskus dapat menggunakan data dari demografi untuk menentukan kedalam kategori mana wajib pajak tersebut berasal, apakah wajib pajak termasuk dalam kategori tua atau muda, lulusan SMA atau lulusan perguruan tinggi dan seterusnya.

Wajib pajak yang memiliki usia yang berbeda akan memiliki tingkat kepatuhan yang berbeda-beda. Orang berumur lima puluh tahun dengan dua puluh tahun akan memiliki perbedaan dalam wawasan dan pengalaman yang membedakan kepatuhan wajib pajaknya. Pendidikan formal juga akan berpengaruh karena individu yang mendapatkan pendidikan formal hingga tingkat yang berbeda akan memiliki perbedaan kepatuhan wajib pajak (Fitriani Dkk., 2014). Orang dengan tingkat pendidikan formal yang tinggi akan lebih cepat dalam memahami peraturan perpajakan daripada yang tidak menempuh pendidikan formal sama sekali.

Pengetahuan pajak merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat yang paham akan peraturan perpajakan akan lebih patuh dan tepat waktu dalam membayar pajak (Witono, 2008). Wajib pajak dikatakan berpengetahuan pajak jika terjadi perubahan perilaku pada dirinya berupa pendewasaan diri yang terjadi karena pengajaran dan pelatihan tentang pajak (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Jika diambil contoh wajib pajak yang akan membayar pajak mengetahui bahwa batas pembayaran pajak tanggal tiga puluh bulan desember, maka ia akan membayar sebelum itu sehingga terhindar dari denda pajak. Pengetahuan pajak akan bermanfaat bagi pemerintah maupun bagi wajib pajak. Pembayaran pajak tepat waktu akan memudahkan petugas fiskus mencatat keuangan pajak, sedangkan bagi wajib pajak akan membantu untuk menghindari denda pajak.

Masyarakat yang mendapatkan sosialisasi pajak akan lebih paham tentang peraturan perpajakan dan dapat meningkatkan motivasinya. Kemampuan petugas fiskus sangat diperlukan dalam menjawab pertanyaan wajib pajak ketika membayar pajak. Petugas fiskus yang baik akan dapat memberikan keramah tamahan ketika wajib pajak membayar pajak secara langsung, menyediakan sistem informasi yang baik dan mampu menjawab rasa keingintahuan wajib pajak terhadap sistem pajak (Arum, 2012).

Pendekatan fiskus terhadap wajib pajak juga merupakan salah satu penyebab pentingnya pengetahuan pajak. Wajib pajak yang percaya kepada fiskus dan mengerti akan visi dan misi pajak akan lebih rela dalam hal memberikan penghasilannya untuk petugas fiskus karena sadar bahwa dana tersebut tidak akan disalahgunakan oleh pemerintah. Salah satu alasan ketidakpatuhan wajib pajak adalah kurang percayanya wajib pajak terhadap petugas pajak (Evi dan Budiarta, 2013).

Peraturan pajak dan tata cara perpajakan tertuang pada Undang-undang No. 16 Tahun 2009 (Sekretariat Negara, 2009), tindakan yang

melanggar akan dikenai sanksi dapat berupa hukuman ataupun denda. Dapat disimpulkan bahwa hukum bersifat memaksa sehingga semua kalangan harus selalu mentaatinya. Peraturan pajak memiliki peraturan yang mengatur wajib pajak orang pribadi ataupun wajib pajak badan, tertuang dalam PPh pasal 21 sampai PPh pasal 26 (Mardiasmo, 2013).

Sanksi pajak merupakan tindakan yang akan dilakukan pemerintah kepada wajib pajak yang tidak dapat memenuhi kewajibannya (Doni, 2013). Sanksi pajak dapat membantu petugas fiskus melaksanakan tugasnya karena memberikan efek jera kepada wajib pajak yang memiliki niat untuk melanggar peraturan ataupun yang mencari celah dalam peraturan pajak. Ketidakpatuhan pajak dapat menyebabkan wajib pajak melakukan *tax avoidance* ataupun *tax evasion*.

Variabel demografi dengan proxy usia dan tingkat pendidikan pernah diteliti oleh Amalia dan Fevriera (2010) yang menyatakan bahwa wajib pajak yang masih muda dengan tingkat pendidikan yang rendah memiliki tingkat penghindaran pajak yang tinggi, hal ini disebabkan karena rata-rata wajib pajak masih ragu terhadap tingkat pemahaman mereka terhadap peraturan pajak. Wajib pajak yang memiliki tingkat pendidikan tinggi lebih besar kemungkinan untuk paham soal pajak. Namun pada penelitian Frisno dan Tjen (2015) menyatakan bahwa wajib pajak berusia muda ataupun tua tidak memiliki perbedaan kepatuhan pajak. Dianawati (2008) meneliti tentang tingkat pendidikan dan menyatakan bahwa tingkat pendidikan tidak

membedakan kepatuhan wajib pajak jika tidak diikuti dengan sosialisasi pajak yang baik oleh fiskus.

Variabel pengetahuan perpajakan pernah diteliti oleh Debbianita dan Carolina (2013), debbianita berpendapat bahwa DJP perlu melakukan berbagai kegiatan sosialisasi dan penyuluhan kepada wajib pajak sehingga kepatuhan dapat meningkat, wajib pajak tidak patuh karena ketidaktahuannya terhadap pajak. Hal serupa disebutkan oleh Amalia dan Fevriera (2010) yang berpendapat wajib pajak yang berpengetahuan pajak menyadari resiko hukuman pidana dan kerugian fiskal jika tertangkap melanggar pajak maka sosialisasi sangat diperlukan. Lain halnya dengan penelitian Hardiningsih dan Yuliniawati (2011) yang menyatakan bukan pengetahuan yang perlu disosialisasikan namun kesadaran pajaknya.

Variabel sanksi pajak pernah diteliti oleh Wahyu (2015), Irianingsih (2015) dan Jatmiko (2006). Wahyu (2015) berpendapat bahwa sanksi administrasi lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan daripada sanksi pidana, hal ini beralasan karena pada peraturan pajak untuk mengeluarkan sanksi pidana dibutuhkan proses yang panjang sedangkan untuk dikenai sanksi denda lebih ketat. Wajib pajak yang terlambat membayar atau tidak membayar pajak akan diberikan Surat Tagihan Pajak (STP). Selain sanksi STP, wajib pajak juga akan dikenakan sanksi administrasi, maka wajar bagi wajib pajak yang mengetahui beratnya sanksi pajak akan bertambah kepatuhannya.

Variabel kualitas pelayanan fiskus pernah dilakukan oleh Hardiningsih dan Yuliniawati (2011), peneliti menyatakan bahwa kualitas

layanan fiskus telah memadai, kualitas layanan telah dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. namun lain halnya dengan penelitian Mir'atusholihah (2014) yang menyatakan bahwa di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Utara kualitas pelayanannya memadai, tapi pada penelitian ini hal tersebut tidak sampai dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Mir'atusholihah, dkk (2014) berpendapat wajib pajak tidak patuh karena wajib pajak kurang diberikan sosialisasi bukan karena kualitas pelayanan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Arum (2012) Peneliti menambahkan variabel independen demografi dan pengetahuan perpajakan. Penambahan variabel tersebut dikarenakan variabel demografi masih jarang digunakan dan hasilnya masih banyak yang berbeda. Selain itu peneliti mengganti responden yang sebelumnya wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cilacap menjadi wajib pajak badan di KPP Pratama Klaten.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Demografi, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Klaten". Penelitian ini menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak dari penelitian Novita (2010), variabel demografi dari penelitian Frisno dan Tjen (2015), variabel pengetahuan perpajakan dari penelitian Handayani dkk. (2012), variabel sanksi pajak dari penelitian Diyat (2015), dan kualitas pelayanan fiskus dari penelitian Syamsudin (2014).

B. Rumusan Masalah Penelitian

1. Apakah demografi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh positif demografi terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh positif pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh positif sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh positif kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

- a. Dapat menambah keyakinan bahwa demografi, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Menggunakan empat variabel kedalam penelitian yang sama karena dari kebanyakan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak hanya menggunakan 1 atau 2 diantara variabel yang diteliti tersebut.

2. Manfaat Penelitian Secara Praktik

- a. Dapat menjadi acuan kepada DJP untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan pertimbangan kepada hasil penelitian dan kesimpulan yang ada dalam penelitian ini.