

# **BAB I**

## **PENDAHULIAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi yang semakin padat akan segala perkembangan, tentu saja akan dengan cepat mempengaruhi berbagai kemajuan disegala bidang. Tak terkecuali di bidang pendidikan, gaya hidup, teknologi, maupun transportasi, yang semakin canggih dan praktis didalam segala hal berkat kreatifitas pemikiran manusia yang semakin maju di dalam zaman yang penuh dengan persaingan. Salah satu contoh perkembangan yang begitu drastis meningkat adalah kemajuan pembangunan dan transportasi yang kian menghiasi suasana perkotaan menjadi semakin padat dan ramai akan polusi dan sebagainya. Namun bersamaan dengan itu, tentunya dana yang dibutuhkan tak dapat dibilang sedikit sehingga untuk meningkatkan pembangunan itu sendiri memerlukan sumber dana yang memadai.

Sektor pajak salah adalah satu sumber dana pemerintah yang pajak itu sendiri merupakan sumbangan masyarakat pada kas negara menurut Undang-undang dengan tiada mendapat timbal balik dari jasa yang langsung bisa ditunjukkan serta yang bisa dipakai dalam memenuhi pengeluaran umum (Bohari, 2010). Besarnya pengaruh pajak tersebut dalam pembangunan negara menimbulkan spekulasi bahwa semakin besar penerimaan sektor pajaknya maka negara tersebut dapat dikatakan telah maju. Oleh karena itu, jika masyarakat paham akan kewajibannya dalam membayar pajak, maka mereka diyakinkan melaksanakan pembayaran pajak tepat waktu. Sedangkan sekarang ini merupakan kebalikanya. Banyaknya orang yang tak mengetahui manfaat tak langsung pajak dan konsekuensi pajak itu sendiri. Sehingga petugas pajakpun harus bertindak tegas dalam menanganinya.

Pasal 2 Undang-undang No.28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah menyatakan jenis-jenis perpajakan yang tepatnya pajak di provinsi ialah salah satunya dan yang paling berperan dalam pembangunan provinsi adalah pajak kendaraan bermotor. Oleh sebab itu seharusnya masyarakat diuntungkan dengan perkembangan dan kemajuan yang pesat dalam bidang transportasi. Banyaknya masyarakat yang memiliki kendaraan pribadi tentunya didampingi dengan berbagai jenis tagihan pajak yang masing-masing berbeda, tergantung dari segi bentuk dan jenis kendaraan itu sendiri. Yang dimana Indonesia, dapat dibilang sebagai masyarakat yang begitu konsumtif terhadap maraknya barang mewah seperti kendaraan pribadi yaitu; mobil maupun sepeda motor yang tengah memadati berbagai kota maupun pedesaan di tiap-tiap daerah. Saking banyaknya orang yang memiliki kendaraan pribadi, pandangan mata di jalan raya tak pernah lepas memandangi banyaknya jumlah kendaraan yang lalu lalang.

Tingkatan kepatuhan pajak digunakan untuk menjadi acuan fungsi rakyat dalam menjalankan kehrusanya dalam perpajakan sedangkan di Indonesai tetap begitu rendah. Hal tersebut dapat diketahui dari masih belum terpenuhinya penerimaan pajak yang terlihat dari angka *tax ratio* yaitu bandingan dari hasil keseluruhan penerimaan pajak dari pada barang/ produk domestik bruto di Indonesia semenjak tahun 2012 sampai tahun 2014 rasio pajak Indonesia hanya 11,9%, yang angka tersebut lebih rendah jika dibandingkan dengan Negara lain contohnya Singapura yang memiliki *tax ratio* 14%, Filipina 12,9%, Thailand 16,5 %, dan Malaysia 16,1% seperti yang disampaikan oleh Dirjen Pajak Indonesia. Angka tersebut ialah pengukuran sebagai penggunaan agar mengetahui tingkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak yang dilakukan wajib pajak pada suatu negara serta angka perbedaan dari penerimaan pajak yang harusnya tertata dengan nyata penerimaan pajak yang bisa disatukan pada setiap tahunnya. Mustikasari (2007).

Beberapa penelitian mengenai kesadaran wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Pancawati Hardiningsih (2011) meneliti mengenai aspek-aspek yang mendorong keinginan untuk melakukan pembayaran pajak. Hasil penelitiannya adalah sikap wajib pajak, terhadap kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap pengetahuan peraturan perpajakan tidaklah terdapat pengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, persepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Ketut Evi Susilawati (2013) melakukan penelitian mengenai Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan pajak publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Karena dalam penelitiannya, Ketut Evi Susilawati menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak masih sangat rendah, dapat dilihat dari jumlah tunggakan dan denda PKB di kantor SAMSAT Singaraja. Dimana jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan namun tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak, yang tercermin dari jumlah tunggakan dan denda yang cukup besar pada kantor SAMSAT Singaraja. Hasil penelitian Ketut Evi Susilawati adalah diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT kota Singaraja.

Namun dalam penelitian Menurut I Wayan Mustika Utama (2013) dan Rosalina Novitasari (2015), terdapat perbedaan hasil penelitian. Menurut I Wayan Mustika Utama (2013) kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan dalam penelitian Rosalina Novitasari (2015), menghasilkan pernyataan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Anissa Anggadewi (2015) menyatakan bahwa secara parsial dan secara simultan pemahaman pajak dan biaya kepatuhan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan I Wayan Mustika Utama (2013) biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Peneliti ini mengembangkan penelitian Anissa Anggadewi (2015) dan I Wayan Mustika Utama (2013) untuk dapat meneliti lebih dalam lagi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak namun dengan beberapa pendekatan yang berbeda dalam pengambilan *sampel* yang akan dilakukan di SAMSAT Kota Semarang. Penelitian ini juga dilakukan menggunakan variabel bebas yang pernah digunakan dalam penelitian sebelumnya seperti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang diatas, mengenai pentingnya pajak yang mempengaruhi pengendalian keuangan nasional dalam berbagai aktivitas pembangunan namun banyaknya masyarakat yang sampai sekarang masih belum mengerti dengan mendalam dan benar apa sebenarnya keuntungan membayar pajak itu sendiri. Oleh karena banyaknya masalah yang belum terpecahkan tentang kepatuhan dalam membayar pajak bagi masyarakat Indonesia terlebih yang telah memenuhi syarat menjadi wajib pajak (WP), oleh karena itu perlu lebih detail

diidentifikasi melalui suatu penelitian yang merupakan suatu standar kemampuan peneliti. Adapun beberapa masalah yang akan diidentifikasi pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Dalam tujuan penulisan ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak terkait.

Oleh sebab itu, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak :

1. Masyarakat atau wajib pajak

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memunculkan rasa kesadaran pada masing-masing wajib pajak pada sangat pentingnya membayar pajak untuk menjamin pertumbuhan negara yang lebih baik didalam pembangunan nasional maupun hal yang terkait lainnya.

2. Bagi badan pengurus dan pemungut pajak

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta bahan evaluasi bagi badan pengurus maupun pemungut pajak dimasing-masing daerah yaitu agar lebih

memperhatikan kualitas pelayanan dan pertimbangan agar dapat meningkatkan kemauan para wajib pajak dalam membayar pajak.

3. Bagi penulis

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang manfaat pajak yang sebenarnya serta lebih mendalami masalah-masalah yang ada di masyarakat yang tidak lain diakibatkan oleh ketidak patuhan pembayaran pajak.

4. Bagi pembaca

Untuk memahami serta mengetahui lebih rinci tentang pajak dan manfaat yang akan diterimanya secara tidak langsung terhadap pembangunan nasional.

5. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pihak yang berkepentingan/ terkait dalam bidang pajak dan berharap dengan penelitian ini bisa dijadikan bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian selanjutnya dan mengembangkan dan mendalami kembali masalah ini.