

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam pemerintahan, Negara Indonesia mempunyai tujuan yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di segala bidang, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan negara yaitu dari sektor pajak.

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo, 2011). Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan pada UUD 1945 Pasal 23A yang berisi bahwa pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan Negara yang diatur oleh undang-undang. Selain itu, pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban warga Negara dalam pembiayaan Negara dan pembangunan nasional.

Penerimaan dari sektor pajak dalam realisasi penerimaan negara dari tahun 2011 sampai 2014 selalu mengalami peningkatan. Ketergantungan penerimaan negara dari sektor pajak mencapai sekitar 78 persen pada tahun 2014. Sumber penerimaan pajak berasal dari sumber pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional. Namun, sumber pendapatan perpajakan lebih didominasi oleh sumber pajak dalam negeri yaitu sekitar 95 persen dan hanya 5 persen untuk pajak perdagangan internasional. Oleh karena itu, pajak dalam negeri berperan penting,

baik dalam sumber pendapatan perpajakan maupun dalam keseluruhan jumlah realisasi pendapatan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Salah satu komponen terbesar dari sumber pajak dalam negeri adalah pajak penghasilan dengan persentase sekitar 48 persen.

Persoalan yang dihadapi masih sangat banyak untuk mengoptimalkan penerimaan pajak, karena masih banyaknya potensi pajak yang belum tergali, dan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melakukan pembayaran. *Tax reform* yang mengubah sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment* yang menuntut kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak (Richardson, 2006). Oleh karena itu, selain meningkatkan jumlah wajib pajak, faktor kesadaran dan kepatuhan sangat penting untuk meningkatkan target penerimaan Negara yang cukup besar khususnya dalam RAPBNP tahun 2015. Penerimaan pajak selalu mengalami peningkatan yang didominasi oleh Pajak Penghasilan (PPh) namun realisasi ini selalu di bawah target yang telah ditetapkan. Meskipun jumlah wajib pajak terdaftar meningkat tiap tahunnya, namun peningkatan penerimaan pajak hanya meningkat kurang dari 25%.

Selain *Tax coverage ratio* terdapat faktor lain yang mempengaruhi besarnya penerimaan pajak agar penerimaan dapat meningkat secara optimal, faktor tersebut yaitu tingkat/ rasio kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai derajat wajib pajak untuk melaksanakan aturan perpajakan dengan baik dan benar (atau tidak benar). Sehingga semakin tingginya tingkat kepatuhan maka peraturan pajak yang dijalankan dengan semakin baik dan benar, begitupun sebaliknya.

Masalah kepatuhan pajak adalah masalah penting baik di negara maju ataupun negara berkembang seperti Indonesia karena dengan bertambahnya jumlah wajib pajak yang tidak patuh maka akan muncul masalah pelalaian pajak yang berakibat berkurangnya penerimaan pajak negara akan berkurang. Beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain kondisi sistem pelayanan pajak, penegakan hukum pada wajib pajak, dan pengetahuan pajak dari wajib pajak tersebut.

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia , baik perseorangan maupun badan dinilai lebih baik dari tahun sebelumnya. Hal tersebut terlihat pada besaran rasio kepatuhan penyampaian SPT sebesar 72% sedangkan tingkat kepatuhan wajib pajak dilihat dari tingkat tax ratio yang masih sangat rendah hanya sebesar 10,3% untuk tahun 2017. Direktorat Jenderal Pajak mencatat bahwa rasio nilai pajak Indonesia dinyatakan masih rendah, terutama jika dibandingkan dengan negara lain dalam satu kawasan, karena ditentukan adanya dalam struktur perekonomian. Dipandang dari struktur ekonomi, Indonesia dibantu sektor pertanian dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM dinilai sangat penting dan strategis karena kekuatan dan peranannya dalam perkembangan perekonomian Indonesia yang dinilai cukup dominan. (Dirjen Pajak, 2017).

Menurut Tjiptono (2011) kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen dalam hal ini adalah wajib pajak. Salah satu peran yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan meningkatkan pelayanan yang prima sehingga tingkat

kepatuhan sukarela wajib pajak dapat meningkat. Pelayanan petugas atau fiskus yang baik, mampu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, bimbingan, dan penjelasan diharapkan mampu memotivasi dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Selain kualitas pelayanan, sanksi pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih merugikannya. (Jatmiko, 2006).

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan tentang pajak. Pemahaman mengenai arti, peran, dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Pengetahuan perpajakan tidak hanya berisi tentang kewajiban wajib pajak, namun juga terdapat penjelasan tentang pentingnya pajak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara agar menimbulkan kesadaran diri dalam diri wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang mau membayar pajak secara ikhlas dan sukarela. Namun kekhawatiran masyarakat ini dipicu dengan makin banyaknya kasus di bidang perpajakan. Hal ini lah yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga karena mereka tidak mau pajak yang mereka bayar disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan dan saat ini semakin berkembang. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa peran wajib pajak sangatlah penting dalam mendukung program pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajaknya.

Hasil penelitian Isyatir dan Wafroturrohmah (2014) membuktikan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif baik terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Ummah (2014) menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan publik ditemukan tidak mengalami pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi pajak dalam penelitian Mutia (2014) menyatakan hasil sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun pada penelitian Hidayati (2014) ditemukan hasil di mana sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.

Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang Wajib Pajak atau kelompok Wajib Pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Hasil penelitian Ilhamsyah, dkk (2016) didapat hasil dimana variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian Burhan (2015) menyatakan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Model penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Paramartha dan Rasmini (2016) dalam menguji pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Pratama Gianyar Tahun 2015. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dengan menggunakan sampel penelitian pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan mengambil tempat penelitian pada KPP Pratama Kudus Tahun 2017. Selain perbedaan objek dan tahun pengamatan pada penelitian ini menambahkan variabel sistem informasi perpajakan sebagai variabel yang memoderasi variabel independen terhadap variabel dependen.

Sistem informasi perpajakan sebagai variabel moderasi digunakan sebagai alat penunjang untuk memperlancar penyampaian informasi tentang data hak dan kewajiban wajib pajak menjadi suatu informasi yang dapat dimanfaatkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang tepat dalam hubungan pelayanan terhadap masyarakat yang berkaitan dengan kepentingan perpajakan, seperti pelayanan yang berbasis *e-System* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, dan *e-Registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelaksanaan *good governance*. Selain itu penggunaan sistem ini , dinilai lebih aman dan tepat karena menggunakan sistem berbasis komputer dan memberikan kemudahan wajib pajak untuk menyampaikan SPT karena dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun. (Cahyono, 2009).

Berdasarkan ketidak konsistenan hasil dan fenomena gap yang ada ini maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak Dan Pengetahuan WP Terhadap Kepatuhan WP Dengan Sistem Informasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat diketahui bahwa terdapat kelemahan sistem informasi perpajakan dalam pelaksanaan *self assessment* wajib pajak. Terdapat indikasi di mana kualitas pelayanan, sanksi pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi variabel sistem informasi perpajakan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat menimbulkan pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan ?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan ?
3. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan ?
4. Apakah sistem informasi perpajakan mampu memoderasi kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penelitian diatas maka tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan perpajakan.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan perpajakan.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan.
4. Untuk mengetahui sistem informasi perpajakan mampu memoderasi kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari tujuan-tujuan diatas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wacana dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang perpajakan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai wacana untuk memberi masukan bagi pemerintah dan masyarakat.