

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perpajakan adalah langkah pendewasaan pemikiran seseorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Hardiningsih & Yulianawati, 2011). Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak. Karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak.

Pajak adalah suatu aspek yang sangat dibutuhkan untuk berlangsungnya kehidupan negara Indonesia. Berguna untuk menjalankan jalanya pemerintah dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Terdapat salah satu contoh sebagai salah satu unsur penerimaan negara. Pajak memiliki peranan yang sangat tinggi dan semakin banyak digunakan untuk kepentingan pembangunan dan sebagai anggaran pengeluaran pemerintah (Fuadi & Mangoting, 2013).

Selama lima tahun terakhir perpajakan memberikan kontribusi lebih dari 70% dari total penerimaan dalam negeri. Dalam hal ini terlihat Hal ini menunjukkan begitu besarnya peran pajak dalam pendapatan negara. Maka dari itu untuk meningkatkan suatu penerimaan pajak harus dilakukan pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak.

Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan memberikan efisiensi dan efektivitas kegiatan pemerintah untuk mensosialisasikan kesadaran membayar pajak melalui otoritasnya (Supadmi & Andryani, 2011) dalam (Nurhakim & Pratomo, 2015).

Adapun fungsi yang paling penting dalam pajak untuk sumber keuangan negara atau (budgetair) yang menjelaskan bahwa sumber dana yang digunakan untuk pembiayaan dan pengeluaran pemerintah. Fungsi pajak berguna untuk mengatur bahwa pajak dipergunakan untuk melakukan keputusan dibidang sosial dan ekonomi (Waluyo, 2008). Guna memaksimalkan dan menggunakan dengan baik penerimaan dari sektor pajak tergantung kepada kedua belah pihak yaitu pemerintah sebagai aparat perpajakan (fiskus) dan masyarakat sebagai wajib pajak atau yang dikenai pajak.

(Ongkowijoyo, 2010) dalam (Nurhakim & Pratomo, 2015) berpendapat, bahwa perpajakan adalah kurangnya ilmu wajib pajak mengenai hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Perlu dilakukan pemahaman yang baik agar wajib pajak dapat mewujudkan self assessment system, oleh sebab itu wajib pajak diberi kepercayaan dan tanggung jawab sepenuhnya mengisi SPT, agar dapat menyetor menghitung dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang.

(Sapriadi, 2013) dalam (Nurhakim, Pratomo, & Ak, 2014) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara konsumen dengan kualitas

pelayanan yang diharapkan konsumen. Petugas yang memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen maka konsumen akan senantiasa mematuhi kewajiban akan perpajakannya. Adapun cara anggota pemerintah pajak melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang berguna agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis.

Cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan diharapkan dapat lebih meningkat sehingga hal tersebut dapat berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam bidang perpajakan. Terdapat salah satu cara untuk dapat meningkatkan pelayanan yaitu dengan cara memperbaiki pelayanan kearah yang lebih berkualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, ada pula cara perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), sistem informasi dan teknologi dapat digunakan untuk mempermudah wajib pajak ketika menyelesaikan kewajiban perpajakannya (Supadmi & Andryani, 2011) dalam (Rajif, 2012).

Yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak yaitu karena kurangnya pelayanan petugas pajak. Menurut (Rahayu, 2010) kualitas pelayanan petugas pajak adalah suatu standar kualitas pelayanan prima yang diberikan kepada wajib pajak akan terpenuhi jika sumber daya manusia pada aparat pajak dapat melakukan tugas yang dimiliki secara disiplin, transparan dan profesional. Kualitas pelayanan petugas pajak sangat berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan pelayanan yang berdasarkan *releability, responsiviness, assurance, tangibles*, dan *emphaty* dapat menarik wajib pajak untuk membayar pajak (parasuraman, 1998). Di negara indonesia terdapat sistem *self assessment*, berhubungan dengan itu wajib pajak diberi kepercayaan perihal pelaksanaan pembayaran pajak dengan menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Agar *self assessment* bisa dilaksanakan semaksimal mungkin, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak menjalankan salah satu fungsinya yaitu fungsi pelayanan (Nurmantu, 2007).

Kualitas pelayanan petugas pajak sangat mempengaruhi dalam meningkatkan pada diri wajib pajak dalam membayar pajak. Upaya pemerintah dalam pelayanan pajak dengan membentuk lima dimensi dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan suatu perhatian yang tulus yang bersifat individual.

Menurut Risnawati (2009), terdapat salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan dengan baik yaitu harus sama dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang berguna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam perihal pemenuhan kewajiban perpajakannya, agar bisa terwujudnya suatu tujuan pemerintah untuk melakukan kegiatan pembangunan dan roda pemerintah agar berjalan lancar sesuai yang diharapkan. Sedangkan pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu berpengaruh signifikan.

Terdapat suatu unsur pokok perpajakan adalah pajak yang bersifat memaksa dan dipungut berdasarkan suatu Undang-Undang yang di berlaku. Undang-Undang yang mengatur mengenai pajak tersebut dinamakan sebagai Undang Undang ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi wajib pajak yang melanggar.

Menurut Nugroho (2006), apabila sanksi perpajakan banyak merugikan wajib pajak maka wajib pajak akan mematuhi kewajiban membayar pajak. Penelitian oleh (Yadnaya, 2009) juga menyimpulkan sikap wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan yang berupa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan (Syahril, 2013) mengenai pengaruh pemahaman wajib pajak dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, didapatkan hasil bahwa pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap suatu pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian dilakukan (Pranadata, 2013) didapatkan hasil bahwa peran pemahaman wajib pajak dan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan penelitian yang dilakukan Zulaikha (2013) didapatkan hasil bahwa peran kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pada *research gap* dan fenomena tersebut, maka penelitian ini mengombinasikan penelitian dari (Yadnyana, 2009), (Syahril, 2013), (Pranadata, 2013) dan Zulaikha (2013). Penelitian ini melihat

kesadaran dan kepatuhan wajib pajak badan dari sudut pegawai KPP Pratama Semarang dan bagaimana cara meningkatkan kesadaran wajib pajak Badan yang membahas pemahaman, kualitas pelayanan dan sanksi-sanksi atas ketidakpatuhan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya di KPP kota Tasikmalaya sementara penelitian ini berada di Semarang.

1.2. Perumusan Masalah

Salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan pajak di Indonesia adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Terdapat kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini adalah adanya pengaruh pada wajib pajak (Rustiyaningsih, 2011; (Ongkowijoyo, 2010); (Supadmi & Andryani, 2011), kualitas pelayanan (Sapriadi, 2013); (Supadmi & Andryani, 2011); Nugroho 2006), sanksi perpajakan (Risnawati 2009; Nugroho 2006; Yadyana 2009).

Dalam penelitian-penelitian sebelumnya terdapat perbedaan mengenai bertambahnya variabel yaitu sanksi perpajakan, dan penelitian terdahulu di kota Tasikmalaya sementara penelitian ini berada di kota Semarang, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan?

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan petugas wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan petugas wajib pajak badan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4. Manfaat penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DPJ), dapat memberikan timbal balik guna meningkatkan pelayanan agar dapat dilakukan secara baik.
2. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai perpajakan khususnya tentang kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk wajib pajak hasil dari penelitian ini sangat diharapkan untuk dijadikan sebagai pandangan sehingga perilaku yang menjadikan

ketidakpatuhan dapat dihindari agar menjadi seorang wajib pajak yang patuh terhadap suatu masalah perpajakan indonesia.