

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan kekayaan yang potensial yang dimiliki oleh setiap daerah dan hampir seluruh daerah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya dengan pajak daerah. Pajak daerah merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pembangunan. Daerah berhak mengenakan pungutan kepada masyarakat untuk menyelenggarakan pemerintahan berdasarkan Undang-undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia yang menempatkan perpajakan sebagai salah satu perwujudan kenegaraan. Undang-undang yang mengatur tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah Undang-undang No. 28 Tahun 2009.

Peraturan ini menyatakan pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi kemakmuran rakyat (Adiputra, 2017). Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011).

Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, terlebih ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak

bisa lagi diandalkan. Penerimaan dari sumber daya alam mempunyai umur yang relatif terbatas, suatu saat akan habis dan tidak bisa diperbaharui. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk (Rantung dan Adi, 2009). Target tersebut kemungkinan akan terus meningkat ditahun-tahun mendatang, mengingat adanya program pemerintah sejak 2014 untuk mempercepat pertumbuhan perekonomian, terutama di Indonesia Timur yang membutuhkan anggaran besar. Belum lagi permasalahan terkait skandal pajak yang melibatkan aparat pajak akhir-akhir ini mungkin akan menyebabkan semakin rendahnya penerimaan perpajakan.

Adanya berbagai masalah perpajakan pada saat ini, terutama yang disebabkan oleh perilaku korupsi aparat pajak, dikhawatirkan akan menyebabkan keengganan masyarakat untuk membayar pajak. Maka, diperlukan sebuah studi tentang faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Rendahnya tingkat kepatuhan membayar pajak menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penerimaan pajak di Indonesia. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak seharusnya merupakan posisi strategis dalam upaya peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penerimaan negara, maka Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh. Begitu besarnya peran pajak dalam penerimaan negara, pemerintah sudah seharusnya memaksimalkan pendapatan negara dari sektor pajak. Salah satu cara pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan negara dari sektor pajak

yaitu mulai diberlakukannya sistem pemungutan pajak self assessment system sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 sebagai pengganti dari official assessment system (Kusuma, 2016). Kendati demikian ada kelemahan dalam penerapan self assesment system yaitu, bahwa tidak semua wajib pajak yang tentunya mengerti mengenai aturan perpajakan yang berlaku di Indonesia yang dinamikanya terus terjadi. Di sisi lain self assessment system secara tanggung jawab akan membuat wajib pajak wajib memahami ketentuan yang berlaku dalam aturan perpajakan Indonesia (Ester, 2017).

Self Assessment System mengharuskan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, dan membayar serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajiban mereka. *Self Assessment system* menuntut adanya perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari *Self Assessment System*. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak yaitu bagaimana sikap dari seorang wajib pajak yang mau dan melaksanakan kewajiban perpajakan yang ada. Pemberian NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) oleh Dirjen Pajak diharapkan wajib pajak dapat mematuhi hak dan kewajibannya.

Terdapat beberapa faktor - faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu ada beberapa faktor yang mempengaruhi konservatisme, penelitian Santika (2015) tentang kepatuhan wajib pajak

mendapatkan hasil kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Tiraada (2013) kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Primasari (2016) mendapatkan hasil kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Alifa, 2011).

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan mendapatkan hasil penelitian yang berbeda yaitu penelitian yang dilakukan oleh Santika (2015) mendapatkan hasil sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Rahayu (2017) juga mendapatkan hasil sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Tiraada (2013) mendapatkan hasil sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Winerungan (2013) mendapatkan hasil sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Kemudian faktor lainnya yang mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Adiputra (2017) kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pendapatan pemerintah melalui pajak, Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, (Rahayu, 2017).

Berdasarkan dari fenomena dan research gap, diatas maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi di Budi Santoso Consulting Kantor Konsultan Pajak di Kota Semarang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, dapat diketahui bahwa masalah yang dihadapi rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang dan adanya perbedaan hasil penelitian yang satu dengan yang lainnya mengenai sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan bagaimana pengaruh yang sebenarnya kesadaran, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah:

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

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan pada Kantor Konsultan Pajak di Kota Semarang sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian yang dilakukan pada Kantor Konsultan Pajak di Kota Semarang sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan konsultan pajak untuk segala informasi yang berhubungan dengan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan dan sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas jaringan kerjasama antara akademisi dengan perusahaan terkait guna menambah wawasan dan pengetahuan mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Penulis

Sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan setelah terbukti secara ilmiah melalui hasil penelitian ini, bahwa pengaruh antara variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.