

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini pajak adalah sumber pendapatan suatu negara yang memiliki potensi besar dalam mendukung program kerja pemerintah dalam melakukan perubahan sehingga tujuan pemerintah bisa tercapai. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1, pajak dapat diartikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Naning Puji Rahayu, 2017). Berdasarkan pengertian tersebut bisa disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang bersifat memaksa. Karena sifatnya yang memaksa, masyarakat umumnya akan berusaha untuk menghindarinya karena dirasa menjadi suatu beban yang sifatnya rutinitas. Oleh karena itu pemerintah harus terus berupaya untuk meningkatkan target penerimaan pendapatan negara dari sektor pajak. Kontribusi pajak dalam menopang pembiayaan, penyelenggaraan, dan pembangunan nasional suatu negara membutuhkan dukungan berupa kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Melalui kewajiban dalam membayar pajak, warga negara telah memberi bantuan yang juga merupakan kontribusi penerimaan yang sangat besar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Di Indonesia, jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah. Akan tetapi dengan

bertambahnya jumlah wajib pajak tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi salah satu kendala bagi pemerintah dalam memaksimalkan penerimaan pajak. Pemerintah harus terus berupaya mengoptimalkan penerimaan pajak dengan cara salah satunya yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Nurmantu, (2005) (dalam Suyanto dan Pratama, 2018) bahwa saat ini pemerintah terus berupaya agar penerimaan pajak bisa maksimal. Salah satu caranya adalah dengan menerapkan sistem *self assessment* yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri berapa jumlah pajak yang harus dibayarkan.

Kepatuhan perpajakan merupakan suatu definisi untuk wajib pajak yang memenuhi semua hak dan kewajibannya dalam hal perpajakan. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang tercermin dari wajib pajak yang menaati aturan perundang-undangan perpajakan. Oleh karena tingkat kepatuhan pajak yang tinggi merupakan salah satu indikator sikap positif wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan memberikan kepercayaan tersebut kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri pajak terutang dan pegawai pajak yang hanya berfungsi untuk mengawasi, maka hal tersebut dapat menciptakan rasa kepedulian dan tanggung jawab yang tinggi dari wajib pajak terhadap kewajibannya untuk membayar pajak. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara (Sasmita, 2015) (dalam Tanilasari dan Gunarso, 2017). Menurut Peraturan Menteri Keuangan nomor 119/PMK.08/2016 Wajib pajak yaitu

orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

Fiskus adalah aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia (Ensiklopedia perpajakan Indonesia, 1997 : 179). Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang).. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006 dalam Widyastuti, 2015). Pelayanan fiskus yang baik, ramah, tanggap, sopan santun, cepat, cermat, tidak mempersulit, dan selalu membantu serta cara komunikasi fiskus yang selalu memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang baik, mudah dipahami dan selalu mendengarkan saran serta keluhan pelanggan akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Pelayanan fiskus dan komunikasi fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan dan komunikasi dari fiskus terhadap wajib pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Saat ini banyak instansi yang sedang berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan fiskus, karena secara tidak langsung pelayanan dapat memberi kontribusi terhadap penjualan suatu produk, sehingga dapat meningkatkan pendapatan suatu instansi atau perusahaan tersebut. Hal yang sama juga berlaku untuk kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak. Apabila pelayanan fiskus dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa puas dengan kualitas pelayanan fiskus tersebut, sehingga secara otomatis dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Kesadaran masyarakat untuk mematuhi ketentuan hukum pajak yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Penilaian yang baik dari wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran masyarakat wajib pajak di Indonesia harus lebih ditingkatkan lagi karena akhir-akhir ini masyarakat wajib pajak kurang tertib dalam membayar pajak yang diakibatkan kurangnya kesadaran dalam membayar pajak. Jika wajib pajak terus meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak, maka masyarakat secara langsung telah membantu pemerintah dalam upaya meningkatkan sektor pendapatan Negara. Menurut Teori Atribusi, perilaku manusia disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar diri individu, sedangkan faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh pengetahuan perpajakan, persepsi positif tentang pajak, dan karakteristik wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memberikan pemahaman kepada wajib pajak tentang peran pajak bagi suatu negara, sehingga wajib pajak memiliki penilaian yang positif tentang pajak. Wajib pajak yang memiliki penilaian positif tentang pajak tidak menganggap membayar pajak merupakan suatu beban. Karakteristik wajib pajak merupakan watak seseorang yang membentuk perilaku (Septarini 2015)

Undang undang sudah mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi merupakan hukuman

negatif yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan perpajakan. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006 dalam Arisandy, 2017). Penerapan sanksi pajak merupakan salah satu cara yang terbaik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sanksi perpajakan maka wajib pajak akan takut jika tidak membayar pajak. Akan tetapi sanksi yang diberikan harus tegas dan sesuai dengan pelanggaran pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Sanksi administrasi pada umumnya dikenakan karena wajib pajak melanggar hal-hal yang bersifat administratif yang telah diatur dalam undang-undang pajak. Misalnya wajib pajak tidak atau terlambat dalam menyampaikan laporan pajaknya, terlambat membayar pajak sesuai batas waktu yang telah ditentukan, atau wajib pajak salah dalam melakukan perhitungan jumlah pajak yang masih harus dibayar. Sedangkan sanksi pidana pada umumnya diterapkan kepada wajib pajak yang telah melanggar ketentuan yang dikualifikasikan sebagai tindak pidana pajak. Sanksi pidana diterapkan karena adanya unsur unsur kesengajaan yang dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara.

Menurut penelitian terdahulu oleh Brata, dkk (2017), Dina Fitri Septarini (2015) bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut penelitian terdahulu oleh R. A. Meiska Lianty dan Dini Wahjoe HapsariKurnia (2017), Susmita dan Supadmi (2016) bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan menurut penelitian terdahulu oleh Setiyoningrum, dkk (2014) bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut penelitian terdahulu oleh Wilda (2015) bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Karnedy dan Hidayatullah (2019) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui terjadinya perbedaan hasil penelitian pada beberapa peneliti untuk variabel yang diteliti sama, sehingga untuk menemukan solusi dalam upaya menjembatani adanya riset gap tersebut diperlukan variabel kepuasan wajib pajak guna menarik simpati masyarakat untuk patuh membayar pajak. Pelayanan yang maksimal yang diberikan kepada wajib pajak akan meningkatkan kepuasan. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan Rangkuti (2012) bahwa kepuasan dapat ditinjau dari dua variabel, yaitu kepuasan wajib pajak dan jasa yang diharapkan, artinya bahwa meningkatnya kepuasan wajib pajak sangat diharapkan negara sebagai timbal balik dari pelayanan fiskus yang optimal sehingga memunculkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Hal tersebut didukung penelitian Erawati dan dan Ratnasari (2018), Hendri dan Hotang (2019), Harlim (2019) bahwa kepuasan mampu memberikan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menyesuaikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariani dan Bieltant (2018) yang menggunakan kepuasan wajib pajak menjadikan sebagai variabel intervening. Hal yang membedakan peneliti ini dengan penelitian Tanilasari dan Gunarso (2017) terletak pada alat atau metode yang digunakan, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan regresi linier berganda, sedangkan pada penelitian ini menggunakan path analisis yang mengacu pada penelitian Ariani dan Bieltant (2018). Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan yaitu bagaimana upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak agar kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat meningkat. Hal tersebut juga karena terjadinya kontradiksi antara penelitian satu dengan penelitian lainnya. Dengan permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh persepsi Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas?
3. Bagaimana pengaruh persepsi Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas?

4. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas?
5. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas?
6. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah diatas, tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas.
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas.
5. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas.
6. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi masukan bagi pelayanan fiskus/pajak dalam memberi gambaran mengenai persepsi Wajib Pajak OP tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap Wajib Pajak sehingga meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap fiskus.
2. Bagi pihak akademisi, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya dan dapat memberikan bukti empiris dalam mengembangkan teori tentang perpajakan.
3. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian ini bermanfaat sebagai informasi dalam menambah wawasan mengenai persepsi wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas dalam menambah kepuasan dan kepatuhan membayar pajak

