

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerimaan pajak merupakan salah satu pendapatan negara yang mempengaruhi secara signifikan pembangunan di Indonesia, hal ini dibuktikan dengan penerimaan sumber daya alam hanya sebesar 6,9% sedangkan pajak sebesar 74,6% dari Rp1.822,5 penerimaan negara tahun 2016 (www.pajak.go.id). Hal ini menjadikan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang penting dalam pelaksanaan dan upaya untuk meningkatkan pembangunan demi kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat, sehingga pajak memiliki peran yang sangat besar untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran negara.

Dari sisi Wajib Pajak, tingkat kepatuhan saat ini masih rendah. Dari 249 juta populasi penduduk Indonesia, baru 27,6 juta yang terdaftar sebagai Wajib Pajak (WP) Orang Pribadi (OP). Dari 27,6 juta WP OP baru 17,2 juta WP OP yang wajib menyampaikan SPT. Dari 17,2 juta WP yang wajib menyampaikan SPT itu baru hanya 10,25 juta yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Untuk WP Badan, WP terdaftar adalah 2,48 juta WP, yang wajib SPT adalah 1,16 juta. Dari 1,16 juta WP Badan yang wajib SPT maka 0,55 juta yang menyampaikan SPT Tahunan. Tingkat kepatuhan WP OP di Indonesia hanya sebesar 59% dan WP Badan sebesar 47% (www.pajak.go.id).

Banyak usaha-usaha yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memaksimalkan penerimaan pajak seperti sensus pajak, yang diharapkan semua wajib pajak pribadi maupun badan yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat segera melaksanakannya sesuai dengan ketentuan

perpajakan. Dengan melakukan revolusi pajak dari *official assesment system* yang merupakan sistem pemungutan pajak yang seluruh tanggung jawab terletak pada petugas pajak, baik besarnya pajak terutang wajib pajak dan juga risiko pajak yang mungkin akan timbul menjadi *self assesment sytem* dengan tujuan memberikan kepercayaan penuh pada wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Priyantini, 2008:3).

Berbagai macam kemudahan dalam pembayaran pajak juga sudah diupayakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kemudahan itu meliputi pembayaran pajak yang bisa dilakukan di kantor pos maupun bank-bank instansi yang terkait, banyak aplikasi-aplikasi berbasis *online*, misalnya *e-filling* yang memudahkan wajib pajak untuk melakukan akses pembayaran kapanpun, dan meningkatkan kualitas pelayanan dari petugas pajak (www.pajak.go.id). Hal itu bertujuan untuk menumbuhkan niat wajib pajak orang pribadi untuk membayarkan pajak, yang akhirnya menjadi kepatuhan bagi wajib pajak tersebut namun terbukti upaya tersebut belum berpengaruh secara signifikan apabila dilihat dari jumlah wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT tahunannya.

Dalam sistem pemungutan pajak yang diterapkan saat ini yaitu, *self assesment system*, tentu kesadaran wajib pajak menjadi hal yang utama yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Sapti, Agus, dan Umi (2011) apabila kesadaran wajib pajak tinggi yang datang dari motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajakpun akan tinggi dan pendapatan negara dari pajak akan meningkat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kesadaran dari wajib pajak tersebut adalah pengetahuan

perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah informasi mengenai pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan (Mulya, 2012:15). Apabila wajib pajak tidak paham atau tidak memiliki pengetahuan yang cukup terkait perpajakan tentu hal itu akan menjadi penghambat bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak tentu bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak. Menurut Herry Susanto (www.pajak.go.id) ada beberapa hal yang harus diubah dalam pemikiran masyarakat salah satunya prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak harus diubah menjadi prasangka baik. Untuk mengubah prasangka wajib pajak tersebut tentu dibutuhkan pelayanan yang memuaskan dari petugas pajak. Tidak hanya pelayanan petugas pajak saja yang perlu dikembangkan namun jenis pelayanan yang mempermudah wajib pajak pun harus terus dikembangkan. Telah banyak penelitian yang mengatakan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun di tempat penelitian dan objek penelitian yang berbeda-beda.

Selain pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi alat kontrol bagi wajib pajak. Semua peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang Perpajakan termasuk masalah terkait sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan hukuman yang diterima oleh seseorang karena melakukan kesalahan atau melanggar peraturan (Kurniasari,

2011:5). Dengan adanya sanksi pajak, diharapkan dapat memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak secara parsial?
2. Apakah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak secara simultan?
3. Seberapa besar pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak secara parsial?
4. Seberapa besar pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak secara simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak secara parsial.
2. Untuk mengetahui apakah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak secara simultan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak secara parsial.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap permasalahan ini. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis, penelitian ini sebagai sarana untuk pemahaman diri dalam menganalisa suatu permasalahan dalam karya ilmiah, serta sarana untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

2. Bagi Praktisi

Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat praktis salah satunya sebagai bahan masukan berharga kepada Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan motivasi wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak melalui peningkatan pengetahuan perpajakan, pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan penelitian selanjutnya dapat membantu memunculkan ide dan konsep baru dalam pengembangan penelitian sejenis sebagai bahan masukan dan perbandingan untuk pemecahan masalah yang terkait dengan pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.