BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu pendapatan potensial negara Indonesia, digunakan untuk berbagai kebutuhan belanja pemerintahan, salah satunya pembangunan yang saat ini banyak dilakukan. Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum & Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang 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. Pajak memegang peranan penting sebagai sumber utama pendapatan negara. Hal ini terlihat dari besarnya kontribusi penerimaan pajak bagi APBN mencapai 85,40% pada tahun 2018 (APBN 2018, n.d.).

Pentingnya peran pajak bagi APBN di Indonesia, tidak didukung oleh kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Rendahnya kepatuhan wajib pajak di Indonesia dikemukakan oleh Suartono (2017) bahwa kepatuhan pajak dikalangan pengusaha (nonkaryawan) serta pelaku UKM hanya mencapai 32%. Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Saksama (2019) bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) karyawan dalam melaporkan SPT merosot dari 75% pada tahun 2017 menjadi 72% pada tahun 2018. Demikian pula disampaikan oleh Prastowo (2019) bahwa realisasi pelaporan surat pemberitahuan (SPT) tahunan hingga 1 April 2019 hanya mencapai 61,7% dari 18.334.000 wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT Tahunan. Selanjutnya Aviliani (2019) menyatakan Pajak dari PPh 21 maupun pajak badan kontribusinya masih kecil terhadap

Universitas Kristen Maranatha

APBN. Dengan kata lain terjadi peningkatan pada kelas menengah dan atas, namun kepatuhan dalam membayar pajak masih rendah.

Kepatuhan wajib pajak pada dasarnya dapat diukur melalui: kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, kepatuhan dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam pelaporan yang benar (atas penghitungan dan pembayaran pajak terutang), kepatuhan dalam pembayaran (atas tunggakan pajak akhir tahun) (Pohan, 2017:160).

Faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Pohan (2016:547) menyatakan bahwa adanya peningkatan kesadaran wajib pajak, menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Hal senada dinyatakan oleh Rahayu (2017:197) bahwa adanya kesadaran wajib pajak yang tinggi berdampak kepada kepatuhan perpajakan yang lebih baik. Demikian pula dinyatakan oleh Sulaiman (2018:6) yaitu kesadaran dan loyalitas masyarakat dalam membayar pajak dapat menumbuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pada kenyataannya, kesadaran pengusaha sektor perikanan dalam membayar pajak masih rendah. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), rasio jumlah pajak dibandingkan nilai pendapatan sektor perikanan *(tax ratio)* di bawah 1% (Pudjiastuti, 2018). Hal senada dinyatakan pula oleh Darussalam (2018) bahwa rendahnya kesadaran wajib pajak terkait dengan kepatuhan perpajakan mengakibatkan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah belum dapat tercapai serta *tax ratio* yang rendah, yaitu pada level 10,8%. Sementara IMF mensyaratkan suatu negara jika melakukan pembangunan berkelanjutan minimal *tax ratio*nya 12,5%. Selanjutnya kepala kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Universitas Kristen Maranatha

Jawa Barat I, mengemukakan bahwa tingkat kesadaran masyarakat, khususnya di Jawa Barat terhadap wajib pajak masih rendah (Noor, 2019).

Bukti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agustiningsih (2016), Situmorang & Mauly (2017), Samadiartha & Darma (2017), Sania & Yudianto (2018) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan fiskus, sebagaimana dikemukakan oleh Pandiangan (2008:xi) yaitu modernisasi administrasi perpajakan DJP dalam memberikan pelayanan, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Hal senada dinyatakan oleh Rahayu & Suhayati (2010:28) bahwa pelayanan yang dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata pentingnya kualitas pelayanan adalah agar tercapai tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Demikian pula dinyatakan oleh Rahayu (2017:165) yaitu pelayanan yang diberikan DJP akan memberikan motivasi bagi wajib pajak, jika kepuasan wajib pajak tinggi maka berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Fenomena kualitas pelayanan fiskus yang belum memuaskan dikemukakan oleh Ritonga (2010) bahwa masih banyak masyarakat yang menolak untuk membayar pajak dikarenakan ketidakpuasan terhadap pelayanan dan mekanisme pajak. Hal senada dikemukakan oleh Nazier (2016) bahwa pelayanan dan harmonisasi petugas kepada wajib pajak masih kurang. Selanjutnya Hambali (2017) menyatakan bahwa masyarakat berpendapat tentang pelayanan kantor pajak dibeberapa daerah masih jauh dari memuaskan. Hal ini dipertegas oleh

Universitas Kristen Maranatha

Gunadi (2019) bahwa jumlah pengaduan terkait pelayanan fiskus meningkat, yaitu semula berjumlah 8 pengaduan di tahun 2016 menjadi 28 pengaduan di tahun 2017 dan 22 pengaduan di tahun 2018.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Merujuk pada hasil penelitian yang dilakukan oleh **Maharani (2015)**, Rachmania, Astuti, dan Utami (2016), Asfa & Meiranto (2017) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian fenomena dan premis di atas, maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan masalah yang hendak dijawab dari penelitian ini, maka tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh dari kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat-manfaat berikut sesuai dengan kebutuhan bagi:

1. Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perpajakan dan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan bagi penulis khususnya, serta pembaca secara umum. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Universitas Kristen Maranatha

2. Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Direktorat Jenderal Pajak tentang tingkat kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak saat ini serta hal yang perlu ditingkatkan.