

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara Indonesia adalah negara hukum (UUD 1945 Pasal 1 ayat 3), maka dari itu masyarakat Indonesia harus memahami dan mematuhi segala peraturan-peraturan yang dibuat oleh negara sebagai wujud dari kepatuhan terhadap otoritas. Salah satu peraturan negara adalah tentang perpajakan. Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar, menurut Hardiningsih dan Yulianawati (2011), dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Sebagai sumber penerimaan negara maka pajak merupakan salah satu komponen terpenting terselenggaranya pemerintahan, berfungsi sebagai sumber utama pembiayaan jalannya pemerintahan dan pelaksanaan program-program pembangunan.

Sumber penerimaan negara terbagi menjadi dua macam yaitu penerimaan perpajakan dan penerimaan bukan pajak. Penerimaan perpajakan merupakan penerimaan yang sangat besar pengaruhnya dalam pendapatan negara, hal ini dapat dilihat dari perubahan Realisasi Penerimaan Negara dari tahun 2010 sampai tahun 2013 yang disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 1.1**  
**Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah)**

No	Tahun	Penerimaan Dalam Negara	Penerimaan Perpajakan	Penerimaan Bukan Pajak
1	2010	992.249	723.307	268.942
2	2011	1.205.346	873.874	331.472
3	2012	1.357.380	1.016.237	341.143
4	2013	1.525.190	1.192.994	332.196

Sumber: [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pengaruh penerimaan perpajakan terhadap kinerja penerimaan dalam negara dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2013 mengalami kenaikan yang cukup besar, dengan demikian sudah menjadi tugas pemerintah untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak melalui pemungutan dari sebagian penghasilan masyarakatnya menurut tarif pajak yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Tarif pajak harus disesuaikan dengan kemampuan Wajib Pajak yaitu dengan penurunan tarif pajak penghasilan dalam Undang-Undang nomor 36 tahun 2008.

Sebagai sumber penerimaan terbesar suatu negara dan sumber pembiayaan pembangunan pemerintah, Direktorat Jenderal Pajak memiliki misi yang disebut misi fiskal yaitu menghimpun penerimaan pajak berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah dan dilaksanakan secara efektif dan efisien (Suryadi, 2006). Namun dalam kenyataannya pemungutan pajak mengalami berbagai kendala dari Wajib Pajak, banyak Wajib Pajak yang enggan untuk membayar pajak karena hasil dari pemungutan pajak tersebut tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para Wajib Pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Sebagai wujud tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat maka pemerintah harus bersikap lebih terbuka mengenai pendapatan dalam negara kepada publik agar masyarakat dapat mengetahui pendapatan negara dari sektor pajak yang selama ini mereka bayar dan kegunaan pendapatan tersebut bagi pembiayaan jalannya pemerintahan dan pelaksanaan program-program pembangunan yang bisa mereka nikmati. Dengan begitu Wajib Pajak mengetahui apakah kinerja pencapaian pajak yang direncanakan oleh pemerintah berhasil atau tidak. Untuk mewujudkan kinerja pencapaian pajak dibutuhkan beberapa pengaruh, diantaranya pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan perpajakan dari petugas perpajakan yang memuaskan bagi Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Menurut Sulistyawati, *et al* (2012), kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor terpenting bagi masyarakat yang sadar akan kepentingan membayar pajak, dengan begitu pemerintah akan memiliki aset tersendiri dalam rangka memenuhi kebutuhan pembangunan. Dengan meningkatnya pendapatan yang diperoleh pemerintah dari penerimaan pajak maka akan meningkatkan pembangunan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah. Dengan demikian peningkatan pembangunan sebagai salah satu bukti bahwa kinerja pencapaian pajak semakin meningkat. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap kinerja pencapaian pajak.

Selain faktor kesadaran dari Wajib Pajak diperlukan juga pelayanan yang baik yang berpengaruh terhadap kelancaran proses pembayaran pajak guna meningkatkan kinerja pencapaian pajak. Menurut Suryadi (2006), pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan Sistem Informasi Perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat Wajib Pajak akan terpenuhi bilamana SDM melaksanakan

tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Dalam kondisi Wajib Pajak puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka Wajib Pajak cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Direktorat Jenderal Pajak membuat kebijakan baru untuk membantu Wajib Pajak dalam membayar pajak dengan mendirikan jasa AR (*Account Representative*) sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi menggunakan jasa konsultan pajak. AR mempunyai tugas untuk melakukan bimbingan atau himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak. Sebelum ditugaskan, AR dibekali dengan pelatihan intensif dan *trainer* yang berpengalaman, sehingga memiliki pengetahuan yang mendalam tentang aturan pajak. Bahkan banyak dari mereka yang telah memperoleh pendidikan perpajakan sejak mereka kuliah atau ketika mereka diterima sebagai pegawai Direktorat Jenderal Pajak. Pengetahuan tentang pajak pun selalu bertambah dengan berbagai *workshop* dan *in-house training* yang diikutinya. Dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Direktorat Jenderal Pajak diharapkan Wajib Pajak puas dan mau membayar pajak agar kinerja pencapaian pajak pun dapat terus ditingkatkan (Bingung Soal Pajak, AR Siap Membantu Anda, 2013).

Menurut Mardiasmo (2011), *self assessment system* diterapkan sebagai sistem perpajakan di Indonesia dapat memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Perubahan sistem perpajakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Dengan diberlakukannya *self assessment system*, diharapkan Wajib Pajak memiliki kepatuhan dalam membayar pajak. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan pajak maka Wajib Pajak akan puas dan patuh terhadap peraturan perpajakan sehingga penerimaan pajak dapat terus ditingkatkan.

Menurut Rustiyaningsih (2011), salah satu hal yang memengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila tepat waktu dalam menyampaikan SPT, tidak mempunyai tunggakan pajak dan tidak pernah dijatuhi hukuman pidana di bidang perpajakan. Suryadi (2006) mengatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dibentuk oleh dimensi pemeriksaan pajak, penegakan hukum dan kompensasi pajak. Tujuan pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila penegakan hukum dapat memberikan keadilan dan kepastian hukum maka Wajib Pajak akan taat, patuh dan disiplin dalam membayar pajak. Dengan kepatuhan Wajib Pajak tersebut maka kinerja pencapaian pajak suatu negara dapat terus ditingkatkan.

Penelitian tentang pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap persepsi Wajib Pajak atas kinerja pencapaian pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Suryadi (2006), melakukan penelitian tentang model hubungan kausal kesadaran, pelayanan, kepatuhan Wajib Pajak dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak di Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak, begitu pula dengan pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak, sedangkan kepatuhan Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Sulistyawati, *et al* (2012) mengenai pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap kinerja penerimaan pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan kesadaran

Wajib Pajak, pelayanan perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Melihat penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan dengan hasil yang berbeda-beda maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kesadaran Wajib Pajak, pelayanan pajak, kepatuhan Wajib Pajak dan persepsi Wajib Pajak atas kinerja pencapaian pajak.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap persepsi Wajib Pajak atas kinerja pencapaian pajak?
2. Apakah pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap persepsi Wajib Pajak atas kinerja pencapaian pajak?
3. Apakah kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap persepsi Wajib Pajak atas kinerja pencapaian pajak?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menemukan bukti empiris mengenai pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap persepsi Wajib Pajak atas kinerja pencapaian pajak.
2. Untuk menemukan bukti empiris mengenai pengaruh pelayanan perpajakan terhadap persepsi Wajib Pajak atas kinerja pencapaian pajak.

3. Untuk menemukan bukti empiris mengenai pengaruh kepatuhan Wajib Pajak terhadap persepsi Wajib Pajak atas kinerja pencapaian pajak.

#### **1.4.1 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini sangat berguna bagi instansi terkait sebagai bahan pelengkap atau masukan sekaligus pertimbangan bagi pihak-pihak yang berwenang yang berhubungan dengan penelitian ini dalam meningkatkan pelayanan serta penggunaan suatu sistem yang digunakan untuk menyetorkan pajak terhutang untuk dapat mengoptimalkan penerimaan pajak negara.