

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan penerimaan negara terbesar. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan suatu 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 yang tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk. Peranan penerimaan perpajakan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan baik secara nominal maupun presentase terhadap seluruh pendapatan negara. Hal ini diiringi dengan meningkatnya APBN dari tahun ke tahun. Ini memberikan tugas kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk senantiasa melakukan usaha untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak (Widayati dan Nurlis, 2010).

Kebijakan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak dimulai dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1983, yaitu melalui perubahan sistem pemungutan Official Assessment System menjadi Self Assessment System. Official Assessment System adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada

pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak, sedangkan Self Assessment System yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Resmi, 2007).

Dengan adanya Self Assessment System Direktorat Jenderal Pajak menuntut adanya perubahan sikap yaitu dalam artian kesadaran yang dilakukan oleh warga masyarakat wajib pajak itu sendiri untuk membayarkan pajak terutangnya secara sukarela. Salah satu masalah yang dapat menghambat keefektifan penerimaan pajak yaitu kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak adalah bagaimana sifat tanggung jawab wajib pajak yang mau dan melaksanakan perpajakannya dengan sendirinya. Dengan pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kepada wajib pajak juga diharapkan wajib pajak dapat menaati hak dan kewajibannya secara baik dan benar.

Terdapat faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak salah satunya faktor kesadaran perpajakan. Kesadaran wajib pajak yaitu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengerti dan juga dapat melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan benar, baik secara sukarela dan dilakukan secara teratur. Pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan akan menjadi baik dikarenakan tingkat kesadaran wajib pajak semakin tinggi juga, sehingga akan berdampak pada meningkatnya tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak (Muliari, 2011).

Masyarakat selaku wajib pajak harus memahami dan mengetahui peraturan perpajakan yang telah berlaku dan berjalan hingga sekarang ini. Wajib pajak yang sebelumnya tidak memahami apa itu peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat terhadap peraturan perpajakan, maka semakin banyak pula wajib pajak yang paham terhadap sanksi yang akan diterimanya bila membiarkan atau dengan sengaja melupakan kewajiban perpajakannya. Dimana sebagai wajib pajak benar-benar paham, mereka akan tau sanksi yang akan diterimanya baik dari sanksi administrasi dan juga sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP (Hardiningsih dan Yulianawati,2011).

Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotong royongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terhutang.(Hardiningsih dan Yulianawati, 2011)

Salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah memberikan pelayanan yang prima dan baik kepada semua Wajib Pajak. Dalam artian yang sesungguhnya pelayanan adalah bagaimana cara petugas dalam

melayani wajib pajak yaitu dalam bentuk informasi ataupun membantu mengurus ataupun menyiapkan segala yang dibutuhkan oleh wajib pajak itu sendiri. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan dalam bentuk publik yang lebih diarahkan kepada suatu cara pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang sudah berlaku hingga saat ini. Pelayanan yang ditujukan kepada Wajib Pajak yang utama yaitu bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak buruk akan berakibat pada menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diberikan baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak yang semakin baik dan naik secara signifikan untuk tahun-tahun berikutnya (Apriliani,2016).

Pelayanan fiskus yang baik dan berkualitas yang diberikan kepada wajib pajak antara lain yang pertama, prosedur administrasi pajak dibuat sederhana mungkin agar dapat dengan mudah dimengerti oleh semua wajib pajak, pendaftaran NPWP, adanya sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, sehingga sistem ini pelayanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata. Yang kedua, petugas pajak atau fiskus diharapkan mampu memberikan skill, knowledge, dan experience yang baik dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan, pelayanan petugas bank tempat pembayaran wajib melayani dan memberikan penjelasan terhadap wajib pajak secara profesional dan dengan ramah agar wajib pajak

benar-benar mengerti sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan (Apriliani,2016).

Menurut bukunya Waluyo (2017:2) Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kesadaran Membayar pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib pajak Orang Pribadi di Wilayah Jakarta Selatan”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, dapat dirumuskan pokok permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di wilayah jakarta selatan?
2. Apakah pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di wilayah jakarta selatan?

3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di wilayah jakarta selatan.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di wilayah jakarta selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi di wilayah jakarta selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di wilayah jakarta selatan.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Dari penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan bagi para akademis yang memperdalam ilmu pengetahuan, khususnya mengenai ilmu perpajakan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran dan sumbangan pemikiran bagi masyarakat luas dan dapat

digunakan sebagai referensi dan masukan-masukan maupun pedoman bagi pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah-masalah perpajakan yang telah terjadi dan juga untuk menambah sumber pustaka yang telah ada.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Memberikan informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Dapat mempertimbangkan kelebihan dan kelemahan yang mungkin ditemukan dalam penelitian ini, apabila dikemudian hari akan melakukan penelitian sejenis.

c. Bagi Peneliti

Dapat mengetahui tingkat kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Selatan

d. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta menjadi referensi atau bahan masukan dalam penelitian sejenis pada penelitian yang akan datang.