

BAB I

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).

Peningkatan kepatuhan masyarakat dibidang perpajakan harus ditunjang dengan kualitas pelayanan yang mendukung peningkatan peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku (Siregar, dkk. 2012). Sangatlah tidak mudah memunculkan sikap kepatuhan pada wajib pajak untuk membayar pajak secara rutin.

Reformasi administrasi perpajakan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak dengan dikembangkannya pelaporan pajak terutang dengan menggunakan e-SPT.

Pelaporan pajak terutang melalui Surat Pemberitahuan (SPT) manual dinilai masih memiliki kelemahan khususnya bagi Wajib Pajak yang melakukan transaksi yang cukup besar harus melampirkan dokumen (*hardcopy*) dalam jumlah cukup banyak kepada Kantor

Pelayanan Pajak (KPP), sementara proses perekaman data memakan waktu cukup lama sehingga pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) menjadi tertunda dan terlambat yang menyebabkan denda, selain itu dapat terjadi kesalahan (*human error*) dalam proses ulang perekaman data secara manual (Lingga, 2012).

Proses untuk melakukan efisiensi kewajiban pajak melalui sistem e-SPT tidak semudah yang dibayangkan, misalnya ada kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak untuk memasukkan data dokumen perpajakannya karena belum memahami mengenai mekanisme penyampaian dan pengoperasian e-SPT.

Menurut Supadmi (2009) peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam perpajakan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak diduga sebagai faktor utama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Aparat pajak harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan bertujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh direktorat jendral pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sikap mempunyai peran yang yang penting dalam menjelaskan perilaku seseorang dalam lingkungannya, walaupun maasih banyak faktor lain yang mempengaruhi perilaku, seperti stimulus, latar belakang individu, motivasi, dan status kepribadian. Secara timbal balik, faktor lingkungan juga mempengaruhi sikap dan perilaku (Mustikasari,2007).

Sikap Wajib Pajak pada hakekatnya sikap akan berpengaruh terhadap perilaku. Namun tidak jarang juga individu menampilkan perilaku yang tidak didasarkan pada sikapnya terhadap suatu objek, karena itu kita dapat mengatakan bahwa perilaku manusia merupakan cerminan atau perwujudan dari sikap yang dimiliki. Sikap merupakan sesuatu tingkatan afeksi, baik bersifat positif maupun negatif dalam hubungannya dengan objek-objek psikologis. Seperti symbol, slogan, orang, lembaga, cita-cita, dan gagasan dan merupakan sesuatu keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognisi), dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitar (Azwar 2007 : 5).

Berdasarkan dari pengertian sikap tersebut, sikap wajib pajak dapat diartikan sebagai pernyataan atau pertimbangan evaluatif dari wajib pajak, baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa (Hardika,2006).

Sanksi adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mengikat wajib pajak akan tanggungjawabnya (Sartika dan Rini, 2009).

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak apabila memandang sanksi dan denda pajak yang akan merugikan wajib pajak. Sanksi perpajakan yang dapat dikenakan kepada pelanggarnya berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana.

Berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui apakah terdapat perbedaan hasil penelitian dengan penelitian sebelumnya. Karena ada beberapa penelitian yang memiliki hasil berbeda mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Prabawa (2012) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan sikap Wajib Pajak berpengaruh kepada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Kemudian hasil penelitian Febriani dan Kusmuriyanto (2015) sikap wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan tentang perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian hasil penelitian Masruroh dan Zulaikha (2013) Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan tidak

berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Sedangkan Muliari dan Setiawan (2010), dimana hasil penelitian tersebut menyatakan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SIKAP WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA JAKARTA SELATAN”**

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak di Universitas Satya Negara Indonesia ?
2. Apakah Sikap Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak di Universitas Satya Negara Indonesia ?
3. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Universitas Satya Negara Indonesia ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Wajib Pajak di Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak di Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di Universitas Satya Negara Indonesia.

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 Perguruan Tinggi

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

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

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi sarana perbandingan antara teori-teori yang telah diperoleh selama masa studi dengan kenyataan di lapangan.

