

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan iuran wajib pajak kepada negara yang dipungut secara sah oleh pemerintah berdasarkan undang-undang, dan sampai saat ini pajak masih menjadi sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Dan untuk perpajakan Indonesia menganut asas perpajakan self assessments system, self assessments system merupakan asas perpajakan dimana wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak yang seharusnya terhutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dalam sistem tersebut saat bergantung pada faktor kesadaran wajib pajak dalam kepatuhan membayar pajak.

Kepatuhan dalam wajib pajak dapat dikatakan sebagai persyaratan pelaporan pajak dimana wajib pajak mengajukan dan melaporkan kewajiban sesuai dengan peraturan yang berlaku (Devos,2009). Untuk mengatasi kepatuhan dalam wajib pajak agar tidak terjadinya tunggakan pajak yang akan terjadi disetiap tahunnya diperlukan kualitas pelayanan, kewajiban moral dari wajib pajak dan sanksi perpajakan yang dibuat dari pajak.

Kualitas pelayanan dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan (Cronin,1992). Pelayanan terjadi melalui interaksi manusia, kontak antara layanan pelanggan dengan karyawan selama pelayanan berlangsung sangat menentukan tingkat kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan (Muchtari Hidayat,2010). Selain itu harapan dan keinginan masyarakat selaku wajib pajak harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan agar terciptanya rasa puas dari masyarakat/wajib pajak, karena jika pelanggan puas dengan pelayanan dan kinerja yang ditawarkan atau yang disajikan setiap organisasi/perusahaan maka pelanggan akan membalas dengan memberikan penilaian yang tinggi (Purwanto, 2004).

Upaya lain dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan meningkatkan kewajiban moral wajib pajak. Kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya (Ajzen,2002). Menurut Wenzel (2005) moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku dari wajib pajak. Kewajiban moral yang lebih kuat dari wajib pajak akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya (Ho, 2009). kewajiban moral merupakan norma individu yang dimiliki seseorang dimana tingkat kepatuhan pajak akan menjadi lebih tinggi ketika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang lebih kuat (Ajzen, 2002).

Selain kualitas pelayanan dan kewajiban moral dari wajib pajak diperlukan juga sanksi perpajakan. Dalam peraturan perundang-undangan perpajakan

merupakan alat untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan pajak dimana sanksi perpajakan bisa dipatuhi oleh wajib pajak (Mardiasmo,2009). Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Menurut Ali et al (2001) sanksi perpajakan dan audit adalah suatu kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidak patuhan wajib pajak. Meskipun demikian, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal tersebut mendorong kita untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan dapat dibenahi. Sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh.

Sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Setiap jenis pelanggaran pajak mulai dari yang tingkatannya paling kecil sampai yang paling berat sudah tersedia ancaman sanksinya. Hal ini semakin tercermin pasca amandemen undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (UU Nomor 28 Tahun 2007) yang berhasil menggulirkan ketentuan-ketentuan baru menyangkut sanksi seputar pelanggaran kewajiban wajib pajak dan fiskus. Peraturan itu dibuat untuk meminimalisir tindakan pelanggaran hukum yang dilakukan baik oleh wajib pajak maupun fiskus. Penegakkan hukum secara adil oleh aparat pajak diperlukan bagi wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak sehingga diharapkan mampu mendorong motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Oleh karena itu, ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat.

Peneliti tertarik memilih topik ini karena kepatuhan wajib pajak adalah salah satu faktor utama dalam hal mewujudkan penerimaan negara. Dengan kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk membahas “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga** “

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan?
2. Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan?
4. Apakah kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut

- a. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan
- b. Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan
- c. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan
- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ada kelompok yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis:

a. 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 serta pedoman bagi pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah-masalah perpajakan dan juga untuk menambah sumber pustaka yang telah ada.

b. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengalaman serta pengetahuan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

b. Bagi Pembaca

Sebagai sumber informasi untuk memperluas wawasan dan pengembangan teori perpajakan khususnya tentang kepatuhan wajib pajak.

c. Bagi KPP Pratama Kebayoran Baru.

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif sehingga dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam pembuatan keputusan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Penelitian ini sebagai tinjauan yang diharapkan dapat dijadikan informasi untuk meningkatkan kewajiban pajak badan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak.