

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Negara membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan dalam pelaksanaan pembangunan. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk lebih bijaksana dalam mengelola setiap pendapatan. Pengeluaran utama negara adalah untuk pengeluaran rutin seperti gaji pegawai pemerintah, serta untuk berbagai macam subsidi diantaranya pada sektor pendidikan, kesehatan, pertahanan dan keamanan, perumahan rakyat, ketenagakerjaan, agama, lingkungan hidup dan pengeluaran pembangunan lainnya. Oleh sebab itu, untuk membiayai seluruh kepentingan umum tersebut, salah satu yang dibutuhkan dan terpenting adalah peran aktif dari masyarakat untuk memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak sehingga segala keperluan pembangunan bisa dibiayai. Pajak sangat penting bagi pembangunan negara Indonesia karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan negara. Pajak saat ini menjadi andalan penerimaan bagi negara. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi

syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar.

Permasalahan pajak terus berlangsung, padahal pajak merupakan suatu kewajiban masyarakat sebagai warga negara. Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun terus bertambah tetapi tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini jelas merugikan negara. Rendahnya kepatuhan wajib pajak penyebabnya antara lain kurangnya sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada masyarakat, masyarakat masih mempersepsikan pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta mereka karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat. Rendahnya pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan membuat masih banyak Wajib Pajak yang belum memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak serta memahami manfaat dari penerimaan pajak. Sosialisasi perpajakan belum menyeluruh ke setiap Wajib Pajak menyebabkan **minimnya pengetahuan Wajib Pajak** tentang informasi perpajakan. Penyebab yang lain yaitu pelayanan fiskus atau petugas pajak. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat. Dan juga sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, sehingga, diharapkan peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak.

Membayar pajak bukanlah merupakan tindakan yang semudah dan sesederhana membayar untuk mendapatkan sesuatu bagi masyarakat, tetapi

didalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang emosional. Kondisi seperti ini diindikasikan menjadi faktor yang mendorong orang pribadi maupun badan usaha untuk melakukan tindakan *tax avoidance* (penghindaran pajak) yang sering kali menjurus pada praktik *tax evasion* (penggelapan pajak), yang merupakan salah satu tindakan kriminal dalam perpajakan Chairil Anwar (2013:10-11). Pada umumnya setiap wajib pajak cenderung untuk meloloskan diri dari kewajibannya untuk menyetorkan pajak. Kecenderungan inilah yang disebut dengan ketidakpatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat pula ditingkatkan melalui penenaan sanksi perpajakan. Undang-undang dan peraturan telah mengatur bagaimana pelaksanaannya ketentuan umum dan tata cara perpajakan, termasuk sanksi yang akan dikenakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Penenaan sanksi bertujuan untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:39). Pelaksanaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan. Pelaksanaan sanksi kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan patuh (*karena tekanan*) karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda atau pidana akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak (Devano dan Rahayu, 2006:112).

Kesadaran dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Hal ini membuat peneliti bertanya bagaimana bisa kesadaran Wajib Pajak dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak. Telaah pustaka yang dilakukan peneliti lebih lanjut memberikan ide dan pemikiran baru bagi peneliti. Muncul perkiraan dari peneliti bahwa sebenarnya kesadaran Wajib Pajak dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja penerimaan pajak, melainkan pengaruhnya melalui kepatuhan Wajib Pajak. (Suryadi 2006)

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pengkajian masalah ini dengan judul :**“Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga)”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian tentang, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga.
3. Untuk mengetahui sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga.

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan atau manfaat dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ada dua kelompok yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis :

##### **a. Kegunaan Teoritis**

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Sebagai referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

2. Bagi Penulis

Peneliti diharapkan hasil penelitiannya dapat bermanfaat dan selain itu dapat menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung bagaimana pengaruh kualitas layanan, sanksi pajak dan kesadaran

terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga.

### 3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk perbaikan atau pengembangan materi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji dibidang atau masalah yang sama.

### 4. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan solusi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### **b. Kegunaan Praktis**

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah sosialisai perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terutama bagi daerah lokasi penelitian.