

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hampir semua kalangan masyarakat dikenai pajak. Pajak menjadi sumber pendapatan yang pengaruhnya sangat signifikan bagi negara. Dari 85,7% penerimaan negara Indonesia tahun 2017 berasal dari pungutan pajak. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Pajak diterima dari pendapatan pusat hingga daerah. Pajak yang dihasilkan oleh pemerintah digunakan untuk pembangunan nasional baik pembangunan fisik maupun non fisik. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak memiliki peran dalam pembangunan nasional. Pajak dapat dirasakan manfaatnya secara langsung atau pun tidak secara langsung oleh masyarakat. Ada pun manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Untuk mencukupi semua kebutuhan pembangunan nasional, negara membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak. Oleh karena itu,

pemerintah melakukan berbagai cara untuk mendorong penerimaan dari sektor pajak.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak suatu negara ditentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya adalah kesadaran, pelayanan dan sanksi 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 perundang-undangan yang berlaku (Siregar, 2012).

Kepatuhan tidak akan ada tanpa didasari kesadaran dari wajib pajak, karena kesadaran merupakan sikap awal yang akan membentuk perilaku wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap objek yang melibatkan perasaan atau anggapan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan objek tersebut. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran yang disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak (Pandapotan Ritonga, 2011:15).

Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Menurut Supadmi dalam Donny Halim dan Juli Rahmawati (2014) salah satu upaya

dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak. (Heny Suryanti dan Intan Erlina Sari, 2018).

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selanjutnya adalah sanksi perpajakan. Menurut Jatmiko dalam Arum dan Zulaikha (2012) menyatakan bahwa ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan Sanksi Perpajakan ini diharapkan agar memberikan efek jera pada pelanggar pajak. Dengan demikian wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang sanksi pajak lebih banyak merugikannya. Semakin banyak tunggakan yang masih harus dibayar maka semakin berat wajib pajak untuk melunasinya (Adi, 2018).

Penjelasan di atas menjadi faktor pendorong bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang relatif serupa, serta untuk mendukung atau

menolak hasil penelitian yang sudah ada. Penelitian serupa telah dilakukan Ahmad Faozan Muzaki dan Ani Kusbandiyah (2014) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan, tetapi dalam penelitian Imam Agus Faisol dan Jufriadi (2018) dengan variabel sanksi perpajakan berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan hal-hal di atas, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul:

“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di PT Kantar Indonesia)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian di atas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak 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?
4. Apakah kesadaran, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Manfaat Penelitian

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

a. Manfaat Teoritis

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

b. Manfaat praktis

1) Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

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 Peneliti

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

3) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan solusi bagi PT Kantar Indonesia untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini.