

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah Negara Indonesia mempunyai tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1995. Kesejahteraan untuk seluruh rakyat Indonesia dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di seluruh bidang, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan negara yaitu dari pajak (Halim et all, 2016).

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa:“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 sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Pajak mempunyai fungsi budgetair (sumber keuangan negara), artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan (Resmi, 2016). Pemerintah dalam menjalankan fungsi negara membutuhkan dana yang dikelola melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah (APBN/APBD). Sumber penerimaan APBN/APBD berasal dari sumber minyak dan gas bumi (migas) dan non migas. Sumber penerimaan negara dari non migas, khususnya dari pajak dari tahun ke tahun memberikan kontribusi yang semakin besar (Rohman, 2013).

Dasar pemungutan pajak di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Dasar Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur oleh Undang-Undang. Sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 sistem pemungutan

pajak di Indonesia mengalami perubahan dari official assesment system menjadi self assesment system. Self assesment system merupakan sistem pemungutan pajak memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2008).

Salah satu kewajiban wajib pajak adalah mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Selain itu, NPWP juga dipergunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan serta wajib pajak hanya diberikan satu Nomor Wajib Pajak saja (Halim dkk, 2016). Dengan memiliki NPWP, Wajib Pajak memperoleh beberapa manfaat langsung lainnya seperti sebagai pembayar pajak di muka (angsuran/kredit pajak) atas Fiskal Luar Negeri yang di bayar sewaktu wajib pajak ditolak ke Luar Negeri, sebagai persyaratan ketika melakukan pengurusan Surat Izin Perdagangan (SIUP), dan sebagai salah satu syarat pembuatan Rekening Koran di bank. Terhadap wajib pajak yang tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak (Resmi, 2011).

Memiliki (Nomor Pokok Wajib Pajak) NPWP bagi setiap wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP. Faktor kebutuhan tersebut berkaitan dengan manfaat memiliki NPWP. Menurut Putri (2012) wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2012) menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan wajib

pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik (Usaha Mikro Kecil Menengah) UMKM dalam memiliki NPWP.

Menurut Masruroh (2013) manfaat-manfaat yang didapatkan oleh wajib pajak diharapkan akan menjadi motivasi bagi wajib pajak tidak hanya untuk patuh memiliki (Nomor Pokok Wajib Pajak) NPWP tetapi juga patuh memenuhi kewajibannya berkaitan dengan pajak penghasilan yaitu membayarkan dan melaporkan pajaknya. Oleh sebab itu, kebermanfaatan (Nomor Pokok Wajib Pajak) NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan dan melaporkan pajaknya. Sistem self assesment menuntut adanya peran aktif masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang sudah memiliki NPWP diharapkan akan menjadi wajib pajak yang aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Oleh sebab itu, setiap wajib pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku umum dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan (Masruroh, 2013).

Pemahaman mengenai peraturan pajak menjadi salah satu fokus bagi wajib pajak, maka fungsi aparatur pajak (fiskus) yang menjadi sorotan dan tuntutan masyarakat adalah fungsi pelayanan (Boediono, 2003). Dalam melaksanakan tugas sebagai public service, kantor pelayanan pajak mempunyai pelayanan langsung pada masyarakat yaitu kepada wajib pajak yang mempunyai kewajiban kepada negara.

Agar wajib pajak dapat memenuhi kewajiban untuk membayar pajaknya dengan baik, dituntut adanya pelayanan yang prima dari KPP beserta fiskusya agar kepentingan dan harapan dalam proses kewajiban tersebut dapat dijalankan dengan lancar dan pada akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara melalui pajak (Hidayat, 2004) Fuadi (2013) dalam Purnaditya

(2015) menyatakan bahwa pelayanan dalam sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi perpajakannya.

Supadmi (2009) dalam Masruroh (2013) berpendapat bahwa salah upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Menurut Supadmi (2009) peningkatan kualitas dan kuantitas 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.

Sistem pemungutan pajak yang di gunakan di Indonesia yaitu self assessment. Dalam sistem tersebut wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Artinya wajib pajak dituntut untuk aktif untuk memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan pelunasan pajak terutang (Devano, 2016).

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, penegakan hukum perpajakan yang tegas akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi masih banyak wajib pajak yang terlambat membayarkan pajaknya. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan agar peraturan perpajakan dapat dipatuhi maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Upaya dalam pencapaian tujuan perpajakan ini sendiri tentu tidak selalu berjalan dengan lancar. Banyak faktor yang

membuat para wajib pajak tidak membayar atau tidak melaporkan kewajiban perpajakannya kepada petugas pajak. Seperti data wajib pajak, data WP terdaftar wajib SPT dan data telah menyampaikan SPT ke KPP Pratama Padang.

Penelitian yang dilakukan Ningsih dan Rahayu (2016) pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota. Hasil penelitian tersebut adalah semua variabel berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Putri (2012) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepemilikan NPWP yaitu pemahaman wajib pajak, manfaat yang dirasakan wajib pajak, kepercayaan terhadap aparat pajak, dan sosialisasi pajak. Hasil penelitian dari faktor-faktor tersebut semua variabel yang diteliti tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP. Tiraada (2013) menemukan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lain oleh Agung Hermawan, (2016) Pengaruh Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Bandung Cibeunying), hasil penelitian ditemukan ada pengaruh Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, perbedaan penelitian ini dengan penelitian terkait adalah pada penelitian ini menggunakan regresi linear berganda sedangkan penelitian terkait menggunakan regresi linear sederhana. Pada penelitian ini juga melihat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi dari beberapa aspek Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Kesadaran perpajakan yang memberikan kontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Jatmiko (2006) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketidakkonsistennya presentase kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama

Padang 2 dan perbedaan dari hasil penelitian diatas membuat peneliti bermotivasi untuk meneliti kembali tentang kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu adalah peneliti memilih kebermanfaatan NPWP, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan dengan respondennya adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Padang 2.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang 2.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka permasalahan yang dikembangkan dapat dirumuskan adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang 2?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang 2?
3. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang 2?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang 2

2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang 2
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan terhadap terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang 2

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian yang hendak dicapai adalah :

- a. Bagi Penulis; Diharapkan dapat mendalami kajian dan wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang 2.
- b. Bagi Instansi terkait; Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang 2.
- c. Bagi Akademisi; Sebagai bahan informasi dan referensi atau penelitian pembandingan bagi peneliti berikutnya untuk bidang kajian yang sama

#### 1.4. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan proposal penelitian ini adalah sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN,** Pada bab ini menguraikan tentang Latar belakang, Perumusan masalah, Tujuan dan kegunaan penelitian, Sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA,** Pada bab ini akan menguraikan pemahanan tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka konseptual penelitian.

BAB III: METODELOGI PENELITIAN, Pada bab ini akan menguraikan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, identifikasi dan pengukuran variabel, instrumen penelitian dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN, Pada bab ini membahas hasil penelitian, analisis dan pembahasan masalah serta pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP, Pada bab ini berisikan kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.

