

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap negara pasti memiliki sumber pendapatan yang menjadi pendapatan utama yang digunakan untuk kepentingan negaranya masing-masing. Salah satu elemen pendapatan negara yang sering dijadikan sebagai pendapatan utama adalah pajak. Di Indonesia dalam melaksanakan pembangunan nasional, pemerintah membutuhkan dana relative besar untuk mewujudkannya (Subardjo dan Wurianti, 2015). Demi mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, pemerintah sebagai pemangku pelaksana kebijakan diharapkan memanfaatkan segala sektor penerimaan dalam setiap langkah pembangunan nasional. Melalui kewajibannya dalam membayar pajak, warga negara telah memberikan bantuan yang merupakan kontribusi penerimaan yang sangat besar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Sandy dan Tahar, 2012). Dalam proses pembangunan negara di Indonesia, peran dari warga sangatlah penting dalam kontribusi membayar pajak untuk meningkatkan pendapatan negara. Hal ini akan bisa mendanai pembangunan dari berbagai sektor seperti sektor pendidikan, kesehatan, perbankan dan juga sektor industri demi kesejahteraan rakyat.

Rendahnya tingkat kepatuhan membayar pajak menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penerimaan pajak di Indonesia (Melando dan Suyono, 2016). Oleh karena itu pemerintah terus menerus menekankan agar melakukan semua kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak

perpajakannya. Apabila kepatuhan wajib pajak bisa terpenuhi pada suatu negara, maka penerimaan pajak ke kas negara akan semakin meningkat.

Kepatuhan akan tercipta jika ada sebuah faktor yang mempengaruhinya, dari sisi pelayanan yang diberikan oleh fiskus, adanya kepastian hukum yang kuat, serta kesadaran masyarakat sendiri sebagai masyarakat yang baik harus melaksanakan kewajibannya (Harimurti, dkk. 2016). Gardina dan Haryanto (2006) dalam Arabella dan Yenni (2013) menyatakan bahwa, salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal (Supadmi dan Susmita, 2016). Sementara itu, kualitas pelayanan bagi wajib pajak merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya pelayanan secara baik yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikannya secara materiil (Susmita dan Supadmi, 2016). Apabila wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan akan mendapatkan sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ada faktor lain yang mempengaruhinya yaitu biaya kepatuhan pajak. Dalam melaksanakan biaya kepatuhan wajib pajak, wajib pajak harus mengeluarkan biaya yang sudah

dikenakan kepada mereka. Namun hal ini akan menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak, apabila semakin besar biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak. Menurut Sandfrod (1994) dalam Yuniar (2010) menjelaskan bahwa, biaya kepatuhan pajak (*tax compliance*) dapat dibagi menjadi tiga yakni: 1) biaya uang (*direct money cost*), 2) biaya waktu (*time cost*), dan 3) biaya pikiran (*psychological cost*) (Susmita dan Supadmi, 2016). *Direct money cost* yaitu biaya-biaya *cash money* (uang tunai) yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak, *time cost* adalah waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak, dan *psychological cost* meliputi ketidakpuasan, rasa frustrasi, serta keresahan wajib pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak (Fuadi dan Mangoting, 2013).

Dalam mendukung kepatuhan wajib pajak, pengetahuan mengenai pajak wajib dimiliki oleh wajib pajak. Menurut Utami et al. (2012) pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pengetahuan mengenai perpajakan merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti dalam penghitungan pajak, membayar pajak dan melaporkan pajak yang terutang maupun yang telah dibayarkan (Melando dan Waluyo, 2013). Sumber informasi perpajakan sangatlah mudah didapatkan, pengetahuan pajak biasanya sebagian besar didapatkan dari petugas pajak, dan tidak hanya itu juga informasi juga bisa didapatkan dari: radio, televisi,

internet, seminar pajak, buku perpajakan dll. Dengan adanya pengetahuan maka wajib pajak akan mengetahui apa manfaat dari membayar pajak tersebut, dan juga akan mempermudah bagi wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan terhadap wajib pajak.

Salah satu upaya pemerintah yang dilakukan oleh Dirjen Pajak adalah dengan menerbitkan Keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu produk yakni *e-filing* atau *Electronic Filing System*. Tujuan atas adanya sistem *e-filing* yaitu sebagai langkah modernisasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mudah kepada wajib pajak. *E-Filing* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem online dan real time serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak (Susmita dan Supadmi, 2016). Dengan adanya sistem *e-filing* tersebut akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan penyampaian surat pemberitahuan (SPT). Wajib pajak bisa menghemat waktu dan hemat biaya tanpa pergi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sehingga wajib pajak mampu merubah perilakunya untuk patuh dalam membayar pajak.

Direktorat Jendral Pajak berharap tidak ada alasan bagi wajib pajak untuk tidak menyampaikan SPT Tahunannya setelah adanya program *e-filing* melalui website DJP yang memberikan banyak kemudahan (Amalia, 2016). Di samping itu dengan adanya Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor Kep-

62/Pj/2014 yang ditetapkan pada 25 Maret 2014 mengenai pengecualian pengenaan sanksi administrasi berupa denda atas keterlambatan penyampaian surat pemberitahuan bagi wajib pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan secara *e-filing*. Dengan adanya pengecualian pengenaan sanksi ini, maka bagi wajib pajak diharuskan tepat waktu dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT) walaupun ada keringanan bagi wajib pajak yang menggunakan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan Susmita dan Supadmi (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-Filing* pada Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kecuali biaya kepatuhan pajak memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan penelitian yang dilakukan Melando dan Waluyo (2013) tentang pelayanan fiskus, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan pajak secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pentingnya dilakukan dari penelitian ini yaitu karena hasil penelitian antara variabel pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing* dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan adanya perbedaan hasil penelitian atau tidak konsisten antara peneliti satu dengan penelitian lain. Dari perbedaan tersebut peneliti tertarik untuk menguji kembali variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada penambahan variabel independen yaitu Pengetahuan Pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING* DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK” (Studi Empiris pada KPP Surakarta).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk mengetahui pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing* Dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kpp Surakarta).

- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian di bidang akuntansi, terutama perpajakan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama Surakarta, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing* Dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- b. Bagi Masyarakat penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing* Dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

E. Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini dapat sesuai dengan tujuan penelitian, maka disusun sistematika sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN. Bab Pendahuluan berisi tentang gambaran singkat mengenai isi dari penelitian yang mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA. Bab Tinjauan Pustaka berisi tentang konsep dan teori yang melandasi penelitian ini yang mencakup landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN. Bab Metode Penelitian menguraikan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN. Bab Pembahasan Dan Hasil Penelitian membahas mengenai data yang digunakan, pengolahan data tersebut dengan alat analisis yang diperlukan, serta pembahasan atau hasil analisis data.

BAB V PENUTUP. Bab Penutup berisi tentang simpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian serta saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pembaca dan nantinya dapat dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya.