

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara dalam menjalankan pemerintahan membutuhkan aliran dana yang tidak sedikit untuk pembangunan nasional, terutama bagi Negara yang sedang berkembang seperti Indonesia. Dana tersebut diperoleh dari iuran masyarakat yaitu berupa pajak. Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang paling besar dan sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Pada hakekatnya perpajakan di Indonesia ditetapkan berdasarkan undang-undang, hal ini terdapat dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 23 ayat 2 yang berbunyi : “segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang-undang”.

Pajak adalah salah satu alat yang digunakan pemerintah didalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan baik secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat. Jadi dalam hal ini diperlukan kesadaran dari masyarakat akan kewajiban pajaknya karena pajak yang dikumpulkan digunakan untuk kepentingan dan membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan sosial dan ekonomi masyarakat.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak, antara lain dengan merubah sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang mulai diterapkan sejak reformasi sistem perpajakan tahun 1983 yang sangat berpengaruh bagi wajib pajak dengan memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang. Perubahan sistem perpajakan tersebut dimaksudkan untuk menjadikan wajib pajak sebagai subjek mandiri dalam pemenuhan hak untuk turut serta berpartisipasi dalam pembiayaan pembangunan dan penyederhanaan serta peningkatan efisiensi administrasi di bidang perpajakan.

Self assesment system adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab, kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Konsekuensi sistem *self assesment system*, setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri sendiri ke kantor pelayanan pajak. Lebih lanjut, setiap wajib pajak menghitung sendiri dan membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak (Diana dan Setiawati, 2009:1). Penerapan *self assesment system* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk. Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepatuhan menjadi salah satu dasar penting dalam pengembangan dan kelancaran daripada keberhasilan *self assesment system* sendiri. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya: kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak. Keempat variabel tersebut telah diuji pengaruhnya dengan kepatuhan wajib pajak dan menunjukkan hasil yang berpengaruh secara signifikan.

Menurut Layata dan Setiawan (2014) Pelayanan berkualitas merupakan kemampuan suatu instansi yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan (Gilbert et al, 2004). Kualitas pelayanan tidak hanya dianggap penting oleh perusahaan komersial saja tetapi saat ini instansi pajak juga telah merasakan betapa pentingnya kualitas pelayanan karena instansi pajak juga memiliki pelanggan yakni wajib pajak (Alabede et al, 2011:94). Penelitian Lubis (2017) menemukan bahwa kualitas perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Indriyani (2014) menemukan bahwa kualitas perpajakan berpengaruh

positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Layata (2014) menemukan bahwa kualitas perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Pranata (2015) menemukan bahwa kualitas perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Bobek dan Hatfield (2003) mengatakan kewajiban moral merupakan suatu perasaan bersalah yang dimiliki seseorang namun belum tentu dimiliki oleh orang yang lainnya. Wanzel (2002) menyimpulkan dalam penelitiannya jika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik maka wajib pajak akan cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan sehingga hal ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajak. Penelitian Aryandini (2016) menemukan bahwa Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Rahayu (2015) menemukan bahwa Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Layata (2014) menemukan bahwa Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Pranata (2015) menemukan bahwa Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian Mahfud (2017) menemukan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Indriyani (2014) menemukan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan bahwa ketentuan peraturan perundang-perundang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar

norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:59). Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Penelitian Lubis (2017) menemukan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Rahayu (2015) menemukan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Indriyani (2014) menemukan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Layata (2014) menemukan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Pranata (2015) menemukan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Sherly Layata dan Putu Ery Setiawan (2014). Dalam penelitian tersebut di bahas tentang factor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Faktor-faktor tersebut antara lain pengaruh Kualitas pelayanan, Kewajiban Moral, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan. Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK** (Studi Empiris Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta Tahun 2018)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan untuk membatasi permasalahan yang telah diuraikan, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Kota Surakarta?

2. Apakah kewajiban moral wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Kota Surakarta?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Kota Surakarta?
4. Apakah sanksi pajak perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Kota Surakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Kota Surakarta?
2. Menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kewajiban moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Kota Surakarta?
3. Menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Kota Surakarta?
4. Menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Kota Surakarta?

1.4 Manfaat Penelitian

Bedasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat yang dapat diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat sebagai bahan informasi pelengkap atau masukan sekaligus pertimbangan bagi KPP Pratama terkait agar selalu memperhatikan setiap factor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

dan melaksanakan setiap kebijakan atau peraturan sehingga dapat mengoptimalkan pajak.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan penelitian dan dapat lebih mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan para pembaca maupun sebagai salah satu bahan referensi atau bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya dan sebagai penambah wacana keilmuan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian, maka dibuat rancangan penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berisi tentang pengertian teori penelitian, *Kepatuhan Wajib Pajak Badan* , Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, pengukuran variabel dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pelaksanaan penelitian, statistik deskriptif, analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan dari berbagai pihak yang berkepentingan.