

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah salah satu sektor yang memiliki peran penting bagi pendapatan negara. Penyelenggaraan sistem pemerintahan yang membutuhkan dana cukup besar tidak dapat bergantung pada sumber dana eksternal, melainkan dengan menggunakan sumber dana internal. Sumber dana internal ini salah satunya dari sektor pajak. Penerimaan pajak akan digunakan untuk menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, maupun layanan umum. Dengan adanya peningkatan pajak akan meminimalkan ketergantungan pada sumber dana eksternal. Selain itu, peningkatan pajak setiap tahunnya semakin diandalkan dalam kegiatan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Pembangunan menjadi salah satu wujud kewajiban negara dalam memenuhi kepentingan rakyatnya. Penerimaan pendapatan negara yang berasal dari sektor pajak digunakan untuk pembangunan, seperti pembuatan jembatan, pembangunan jalan, pembangunan waduk, dan lain sebagainya. Penerimaan pajak yang meningkat disetiap tahunnya diharapkan dapat meningkatkan pembangunan.

Penerimaan pajak saat ini dirasa masih kurang untuk memenuhi kebutuhan negara, karena tiap tahun target penerimaan pajak belum tercapai. Hal ini terjadi karena adanya beberapa penyebab yang dapat mempengaruhi seseorang dalam membayar pajak. Kemauan masyarakat dalam memenuhi pajak dirasa masih kurang. Hasil dari pembayaran pajak yang tidak bisa dinikmati secara langsung oleh wajib pajak menyebabkan kemauan membayar pajak berkurang (Permadi, Nasir, dan Anisma, 2013). Meskipun tidak dapat dirasakan secara langsung, namun hasil pembayaran pajak bisa dirasakan secara nyata oleh masyarakat.

Kemauan membayar pajak juga dapat timbul dari kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pemerintahan dan hukum. Transparansi penggunaan pajak yang dilakukan oleh pemerintahan dapat mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Pajak yang digunakan untuk membiayai pemerintahan ini dapat dilihat

salah satunya dari fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh pemerintah bagi masyarakat. Adanya kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah menjadi dorongan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sehingga dapat meningkatkan pendapatan pajak.

Indonesia telah menetapkan sistem pemungutan pajak dengan “*Self Assessment System* yang merupakan pemberian kepercayaan dan wewenang dari DJP kepada wajib pajak menghitung sendiri, melaporkan dan membayar sendiri pajak yang terhutang dan harus dibayarkan oleh wajib pajak” (Wijaya & Arisman, 2016). Penerapan *Self Assesment System* kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya sangat dibutuhkan. Pengetahuan dan pemahaman perpajakan juga perlu bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Selain itu kejujuran wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya juga diperlukan dalam penerapan sistem ini.

Wajib pajak yang mengetahui dan memahami peraturan pajak, maka wajib pajak akan memilih mentaati peraturan pajak dibandingkan dengan melanggar peraturan tersebut dan menerima konsekuensi sanksi pajak atas pelanggarannya. Masih banyak wajib pajak yang belum tertib dalam membayar pajak, sehingga wajib pajak akan menerima konsekuensi sanksi pajak karena dalam pajak terdapat unsur pemaksaan.

Kemauan masyarakat dalam membayar pajak juga dipengaruhi oleh faktor lain yaitu pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus dinilai sebagai bentuk imbal balik antara negara sebagai pemungut pajak dan masyarakat sebagai wajib pajak yang akan memenuhi kewajibannya. Respon positif dari fiskus kepada wajib pajak merupakan bentuk apresiasi untuk wajib pajak yang telah melaksanakan kewajibannya.

Pelayanan prima merupakan salah satu wujud nyata negara melalui pegawai pajak atau fiskus dalam memberikan pelayanan terbaik untuk wajib pajak (Anam, Rita dan Hartono, 2018). Pelayanan fiskus yang baik dapat menarik simpati wajib pajak untuk melaksanakan perpajakan. Pelayanan fiskus berpengaruh pada tingkat

kepuasan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban pajak. Tingkat kepuasan ini sebagai bentuk terima kasih negara atas ketersediaan dalam melaksanakan pajak. Dengan mendapatkan kepuasan dalam layanan yang diberikan oleh fiskus, diharapkan masyarakat lebih patuh lagi dalam melaksanakan pajak.

Selain pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak dan pelayanan fiskus, efektivitas sistem pajak juga mempengaruhi kemauan dalam memenuhi pajak. “Pemahaman wajib pajak meliputi pengetahuan dalam memahami aturan perpajakan, sadar membayar pajak, serta efektivitas sistem perpajakan yang dipersepsi oleh wajib pajak dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak” (Ilkham & Haryanto, 2017).

DJP telah melakukan banyak upaya guna meningkatkan pendanaan pajak, seperti memberikan sosialisasi perpajakan, penyuluhan, dan masih banyak lagi. Era teknologi informasi yang semakin berkembang mendukung modernisasi layanan pajak. Pemanfaatan teknologi juga digunakan sebagai penunjang dalam kegiatan pelayanan pajak. *E-filling, e-SPT, e-NPWP, e-Registration, drop box, dan e-Banking* merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh DJP sebagai penunjang layanan yang lebih efektif. Dengan adanya layanan tersebut wajib pajak dapat mengakses secara mudah untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan berita dari Direktorat Jenderal Pajak yang saya akses pada laman [www.djponline.pajak.go.id](http://www.djponline.pajak.go.id) penerimaan pajak di KPP Pratama Madiun pada tahun 2020 telah mencapai target penerimaan. Pada tahun sebelum-sebelumnya, penerimaan pajak belum mencapai target sehingga berpengaruh terhadap program pemerintah. Pencapaian target ini tentu saja dipengaruhi oleh faktor-faktor yang menjadi penyebab kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Adanya riset yang menguji faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada kemauan wajib pajak dimaksudkan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kemauan membayar pajak, sehingga penerimaan pajak dapat stabil dari tahun ke tahun maupun dapat meningkatkan penerimaan pajak pada tahun selanjutnya. Riset

ini mereplikasi penelitian Manuaba dan Gayatri (2017) yang Berjudul “Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak” dengan perbedaan menambahkan variabel independen dari penelitian Ramadhani, (2014) yaitu tingkat kepercayaan pada sistem pemerintah dan obyek penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di KPP Pratama Madiun. Sehingga penelitian ini berjudul: **“Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum Terhadap Kemauan Membayar Pajak”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak memiliki pengaruh positif bagi WPOP untuk membayar pajak ?
2. Apakah pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif pada kemauan membayar pajak WPOP?
3. Apakah persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh positif pada kemauan membayar pajak WPOP?
4. Apakah tingkat kepercayaan sistem pemerintahan dan hukum memiliki pengaruh positif pada kemauan membayar pajak WPOP?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan membuktikan secara empiris bahwa:

1. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak memberikan pengaruh yang positif pada kemauan membayar pajak wpop.
2. Pelayanan fiskus memberikan pengaruh yang positif pada kemauan membayar pajak wpop.

3. Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memberikan pengaruh yang positif pada kemauan membayar pajak wpop.
4. Tingkat kepercayaan sistem pemerintahan dan hukum memberikan pengaruh yang positif pada kemauan membayar pajak wpop.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Dapat memberikan kontribusi literatur bagi peneliti selanjutnya tentang bukti empiris mengenai faktor yang berpengaruh pada kemauan membayar pajak.
2. Untuk KPP, dapat memberikan kontribusi dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan Laporan**

Penulisan skripsi terbagi menjadi 5 bagian dengan sistematika sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian BAB I berisi latarbelakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada BAB II berisi teori yang digunakan sebagai landasan, penelitian terdahulu, alternatif hipotesis dan kerangka penelitian.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bagian BAB III mengenai desain penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional dan cara mengukur variabel penelitian, sumber data, populasi, sampel dan teknik penyampelan, dan analisis data.

##### **BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian BAB IV berisi gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan.

##### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian BAB V berisi kesimpulan, keterbatasan, dan saran.