

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Negara-negara umumnya memiliki wewenang untuk memberikan peraturan tentang pajak kepada warga negaranya, namun untuk aturannya sendiri tergantung kebijakan dari negara tersebut. Selain itu pajak juga merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang paling potensial karena digunakan sebagai sumber pembangunan dan menyejahterahkan rakyat.

Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan (Waluyo, 2011:4). Fungsi pajak sendiri ada dua yaitu fungsi penerimaan (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*regulerend*). Fungsi penerimaan adalah sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Misalnya, dimasukkannya pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sebagai penerimaan dalam negeri. Fungsi mengatur adalah pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan

ekonomi. Seperti dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras ataupun barang mewah (Waluyo, 2011:6).

Sistem perpajakan di Indonesia mengalami penyederhanaan yang mencakup tarif pajak, penghasilan tidak kena pajak dan sistem pemungutan pajak. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang pajak penghasilan dan peraturan terbaru 122/PMK.010/2015 tentang tarif Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dan aturan lainnya. Selain itu, sistem perpajakan di Indonesia menganut *Self Assessment System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang Wajib Pajak (WP) untuk menentukan sendiri jumlah pajak terhutang setiap tahunnya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Resmi, 2003: 27). WP dapat menghitung dan melaporkan seberapa besar beban pajak yang harus dibayar setiap tahunnya, hal ini sudah ditentukan dalam Undang-Undang (UU) Perpajakan yang berlaku dan setiap wajib pajak harus mematuhi UU tersebut.

Direktorat Jendral Pajak selaku instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas penerimaan pajak di negara terus berupaya melakukan sumber penerimaan negara untuk pembangunan nasional dengan melakukan penyuluhan-penyuluhan tentang pajak dan arti penting pajak bagi negara yang disebutkan dalam harian merdeka.com (10 Oktober 2013). Selain itu, WP juga dapat melakukan pencarian yang ditulis masyarakat luas di dalam media

cetak maupun internet. Secara tidak langsung akan menumbuhkan kesadaran WP dalam membayar pajak bukanlah hal yang mudah, karena itu bergantung dari motivasi dan kesadaran wajib pajak sendiri dalam membayar pajaknya sendiri. Pada umumnya masih banyak penunggakan WP yang masih terjadi, seperti halnya yang diberitakan di Tempo.co (08 Desember 2014) yang memberitakan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I makin gencar menagih piutang pajak. Dari total 630.000 wajib pajak di wilayah kantor tersebut, sekitar 5.000 di antaranya menunggak pembayaran. Nilai tunggakan mencapai Rp 900 miliar. WP cenderung menghindari untuk membayar pajak. Hal ini bisa dikarenakan karena kurangnya pengetahuan WP terhadap pajak yang akan diberlakukan di Indonesia sendiri. Mereka kurang mendapat informasi tentang pajak sendiri. Dengan kata lain mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tetapi tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) atau melakukan kegiatan perpajakan. Hal ini dianggap sebagai ketidakpatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak sendiri.

Penelitian tentang motivasi WP telah dilakukan oleh Istanto (2010), Sartika (2014), Caroko, Susilo, Zahroh (2014). Beberapa faktor yang telah diteliti sebelumnya adalah pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap motivasi membayar pajak. Tidak hanya bergantung dari motivasi dan kesadaran WP sendiri dalam hal membayar pajak untuk menambah penerimaan negara. Namun

kesadaran masyarakat untuk membayar pajak terutama tergantung pada pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan (Qomaria, 2008). Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak, sedangkan variabel dependennya adalah motivasi WP orang pribadi dalam membayar pajak.

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan WP sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Carolina, 2009:7, dalam Khasanah, 2014). Pengetahuan pajak dapat berasal dari penyuluhan-penyuluhan tentang pengertian pajak yang diberikan oleh aparat untuk meningkatkan kepatuhan WP. Serta dapat dilakukan dengan cara mensosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan maupun spanduk-spanduk tentang pengertian pajak. Selain itu pesan-pesan dari iklan bisa memberikan pengetahuan untuk meningkatkan kepatuhan WP. Pengetahuan WP sendiri juga dapat dilihat dari tingkat pendidikan WP, dengan semakin tinggi tingkat pendidikan WP maka semakin besar pula pengetahuan WP untuk mengerti pentingnya membayar pajak.

Upaya keberhasilan untuk penerimaan pajak yang sebesar-besarnya juga dapat dikaitkan oleh kualitas pelayanan pajak yang dilakukan aparat di lapangan serta sistem perpajakan yang kondusif, serta masukan-masukan yang dapat diperoleh dari masyarakat luas yang diperuntukan untuk penerimaan pajak di Indonesia. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat

WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranadata,2014)

Kualitas pelayanan pajak sendiri juga menjadi salah hal penting terhadap motivasi wajib pajak untuk membayar pajak. Karena dengan ramahnya kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat serta kemudahan dalam membayar pajak sendiri, akan membuat WP semakin termotivasi membayar pajak.

Pengetahuan dan kualitas pelayanan pajak dapat menimbulkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Motivasi adalah keinginan yang dimiliki oleh WP untuk melakukan kewajibannya sebagai warga negara yang baik. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini meneliti dengan studi kasus WP yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pabean Cantian Pratama Pabean Cantian agar dapat mengetahui apakah jika WP memiliki pengetahuan tentang membayar pajak serta mendapat kualitas pelayanan yang baik dari petugas pajak akan meningkatkan upaya dan motivasi WP untuk membayar pajak sesuai dengan UU yang berlaku.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Penelitian ini menjawab perumusan masalah yang dinyatakan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap motivasi WP dalam membayar pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap motivasi WP dalam membayar pajak?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memberikan bukti empiris apakah pengaruh pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap motivasi WP dalam membayar pajak.
2. Untuk memberikan bukti empiris apakah pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap motivasi WP dalam membayar pajak.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat diantaranya adalah :

1. Manfaat Akademik  
Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh pengetahuan dan kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan serta dapat menjadi acuan untuk penelitian dalam bidang perpajakan di masa mendatang.
2. Manfaat Praktik

Dapat menjadi referensi bagi masyarakat dalam pengetahuan perpajakan, serta bagi KPP yang diteliti, diharapkan menjadi evaluasi dalam pelaksanaan peraturan perpajakan

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini terbagi menjadi lima bab yang disusun secara sistematis sebagai berikut:

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Pada bagian ini akan berisi mengenai desain penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian sekarang, landasan teori yang terdiri dari pengertian pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak serta motivasi WP, hubungan antar variabel, kerangka konseptual penelitian dan hipotesis.

### **BAB 3: METODE PENELITIAN**

Bagian ini menjelaskan mengenai desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, pengukuran variabel, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, serta teknik analisis data.

### **BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini terdiri dari karakteristik responden, hasil analisis data yang berisi uji-uji menggunakan SPSS, dan uji hipotesis.

## BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini membahas simpulan dari hasil pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah dilakukan, serta mengajukan saran yang dapat berguna bagi KKP Pratama Pabean Cantian Surabaya dan penelitian selanjutnya.