BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranan cukup penting dalam menompang perekonomian Negara. Pajak sendiri berasal dari iuran masyarakat yang akan digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui perbaikan dan penambahan pelayanan publik. Pemungutan pajak oleh Negara merupakan wujud dari rasa pengabdian, kewajiban dan partisipasi rakyat. Manfaat dari membayar pajak tidak dapat dirasakan masyarakat secara langsung, namun dapat dirasakan dengan adanya pembangunan dan pelayanan publik yang berkualitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemungutan pajak bersifat memaksa dan tidak mendapatkan jasa timbal balik secara langsung. Karena bersifat memaksa dan tidak mendapat jasa timbale balik secara langsung biasanya masyarakat akan berusaha menghindari pembayaran pajak dan menjadikan pembayaran pajak sebagai suatu beban, meskipun secara teori hasil dari pemungutan pajak akan digunakan untuk kemajuan Negara dan pada akhirnya masyarakat akan menikmati pajak yang telah disetorkan.

Mengingat peran pajak yang cukup peting, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan DJP adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self-assesment system* dalam pemungutan pajak. *Self Assessment System,* artinya wajib pajak menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkannya sendiri besarnya hutang pajak. Namun, dengan diberlakukannya sistem *Self Assessment System* akan memiliki konsekuensi perubakan sikap (kesadaran)

masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela. Kepatuhan memenuhi kewajiban wajib pajak secara sukarela merupakan hal penting dari *Self Assessment System.*

Pada pembayaran pajak para wajib pajak harus patuh kepada peraturan pajak. Agar penerimaan pajak untuk Negara dapat mencapai target. Kepatuhan sangat penting untuk memajukan perpajakan Indonesia. Karena kepatuhan wajib pajak menentukan pendapatan Negara. Apabila wajib pajak tidak patuh pada peraturan perpajakan yang ada, maka dampaknya akan sangat besar bagi perekonomian Indonesia. Contohnya, apabila penghasilan pajak tingdak mencapai target rat-rat, maka akan semaikn banyak impor barang dari luar negeri. Tentunya itu mempengaruhi utang Negara yang semakin membengkak. Maka dari itu kepatuhan sangat berpengaruh pada pajak. Kepatuhan wajb pajak merupakan perilaku wajib pajak dalam memenuh kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Ulfa Herliani Istika, 2015).

Menurut Setiawan (2008 : 6) ukuran Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang paling utama adalah tingkat kepatuhannya dalam penyampaian Surat Pemberitauan (SPT) tahunan dan masa secara benar dan tepat waktu. Semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, meperhitungkan ketepatan menyetor dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu, diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya.

Kemuann Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal pentin dalm rangka optimalisasi penerimaan pajak. Salah satu unsur yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kepatuhan pajak

adalah dengan cara mensosialisasikan peraturan pajak baik melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media ataupun billboard, baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa di akses Wajib Pajak (Sasongko, 2014).

Dengan tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak itu berati masyarakat berperan aktif dalam pemungutan pajak. Dengan begitu Negara dapat memberikan kesejahteraan dan kemakmuran bagi masyarakat dengan maksimal, selain itu juga dapat memberikan kemajuan terhadap Negara agar bisa lebih baik kedepannya. Mengingat kepatuhan merupakan faktor penting dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan research terhadap Kantor Pelayanan Pajak di Ngawi dan mendapatkan data sebagai berikut:

Table 1.1 Tabel Persentase Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Ngawi

No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah Spt Yang Dilaporkan	Persentase Kepatuhan
1	2015	140.095	66.633	47,56%
2	2016	154.275	66.328	42,99%
3	2017	165.770	63.026	38,02%
4	2018	184.545	64.660	35,03%
5	2019	202.235	62.528	30,91%

(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ngawi)

Dari data yang diatas, dapat dilihat jumlah wajib pajak yang terdaftar dari tahun 2015 sampai 2019 mengalami kenaikan sebesar 7,34%. Disamping itu, jumlah SPT yang dilaporkan dari tahun 2015 sampai 2017 mengalami penurunan. Namun, pada tahun 2018 mengalami kenaikan, dan pada tahun

2019 mengalami penurunan lagi. Meskpun, sempat terjadi kenaikan dalam pelaporan SPT, persentase kepatuhan wajib pajak dari tahun 2015 sampai 2019 mengalami penurunan. Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian, karena banyak faktor yang mempengaruhi kapatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dan kemauan Wajib Pajak membayar pajak terutangnya. Diantaranya yaitu kurangnya pemahaman dan peraturan perpajakan sehingga Wajib Pajak juga kurang dalam kesadaran dan kepatuhan dalam membayar dan melaporkan pajak terutang, selain itu pelayanan fiskus atau pegawai pajak (Anam, Andini, & Hartono, 2016).

Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata lau seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui uaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupaun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaraan wajib pajak untuk membayar pajak (Hardiningsih & Yulianawati, 2011). Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengerahuan tetang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan tidak hanya berisi tentang kewajiban wajib pajak, namun juga ada penjelasan tetang penyingnya pajak bagi pajak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara agar sekaligus dapat menimbulkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Selain pengetahuan, pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan juga penting untuk tingkat kepatuhan wajib pajak dalam

membayar pajak. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajb pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan mengetahui sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan Surat Pemberitahuan (SPT) dan Nomor Pokok Wajin Pajak (NPWP) (Anam et al., 2016). Kurangnya pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan cenderung akan menjadi tidak taat terhadap kewajiban perpajakannya (Julianti, 2014 : 30). Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyaralat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun Negara melalui pembayaran pajak.

Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediannya tersebut dengan meberikan pelayanan sebagai timbale balik atas respon positif yang telah dilakukan. Negara dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan. Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan Negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus. Kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kepuasan dilihat dari dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Sri Rizki,

dkk 2015:57). Kepuasan Wajib Pajak yang meningkat sangat besar harapannya sebagai balas jasa terima kasih Negara atas kesediaan Wajib Pajak atas kesediaan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan dari pegawai paja juga diharapkan dapat menambah tingkat kepatuhan melaksanakan kewajiban sebagai warga Negara untuk membayar pajak. Kepatuhan Wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan sangat perlu diperhatikan. Kepatuhan pajak diartikan sebagi suatu kesadaran Wajib Pajak memenuhi semua kewwajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Sutari, 2013 : 4)

Dalam penelitian Supadmi (2011) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajip Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Keramahtamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem .informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4K yaitu Keamanan, Kenyamanan, Kelancaran, dan Kepastian Hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (Supadmi, 2011). Menurut Oktaviane Lidya Winerungan (2013), pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Winerungan, 2013).

Beberapa penelitian diatas mendorong minat penulis untuk melakukan peneltian yang relative sama. Meski demikian, penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Dalam hal ini penulis mengambil objek di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ngawi, dengan subjek Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Ngawi. Berdasarkan research penulis, belum ada yang melakukan penelitian di KPP Ngawi dengan menggunakan

variabel independen pemahaman peraturan perpajakan dan pelayanan fiskus. Selain itu, peneliti juga menggunakan variable intervening kemauan membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **"Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kemauan Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ngawi".**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dipenelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Pengetahuan Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak?
2. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak ?
3. Apakah Pengetahuan Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
4. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
5. Apakah Kemauan Membayar Pajak berpegaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
6. Apakah Pengetahuan Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Kemauan Membayar Pajak?

7. Apakah Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Kemauan Membayar Pajak?

1.3. Tujuan Penelitan

Dari perumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Menguji Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak.
2. Untuk Menguji Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan Membayar Pajak.
3. Untuk Menguji Pengaruh Penegetahuan Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
4. Untuk Menguji Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Dalam Membayar Pajak
5. Untuk Menguji Pengaruh Kemauan Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
6. Untuk Menguji Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Kemauan Membayar Pajak
7. Untuk Menguji Pengaruh Pelayan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Kemauan Membayar Pajak

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademis

   Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi atau acuan bagi studi tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan kemauan membayar pajak. Atau penellitian dengan objek yang sama.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ngawi

   Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan untuk evaluasi atau masukan yang dapat menjadikan Kantor Pelayan Pajak Ngawi lebih baik lagi.

3. Bagi masyarakat dan pembaca

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, kemauan membayar pajak, pengetahuan tentang peraturan perpajakan, dan juga persepsi yang baik terhadap perpajakan di Indonesia.

4. Bagi penulis

   Dengan melakukan penelitian ini, peneliti mendapatkan pengetahuan yang lebih banyak mengenai hal-hal yang mempengaruh kepatuhan wajiib pajak dan kemauan membayar pajak.