

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Menurut Sugiyono (2018, 33) mengatakan bahwa :

“Masalah adalah penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dan praktek, antara aturan dengan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksana”. Dalam latar belakang ini peneliti harus melakukan analisis masalah, sehingga permasalahan menjadi jelas. Melalui analisis masalah ini, peneliti harus dapat menunjukkan adanya suatu penyimpangan dan menuliskan mengapa hal itu perlu diteliti.

Sumber pendapatan negara Indonesia yang terbesar diantaranya berasal dari sektor pajak yang di bayar masyarakat kepada negara. Pendapatan dari sektor pajak dalam negeri misalnya di dapat dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Bea Cukai, dan pajak lainnya. Pendapatan pajak sangat berperan penting untuk kepentingan pembangunan Indonesia. Oleh karena itu pajak menjadi kunci keberhasilan pembangunan di masa yang akan datang. Selain itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditingkatkan tentang kewajibannya membayar pajak.

Dengan adanya penerimaan Negara dari pajak tersebut kemudian digunakan untuk pembiayaan berbagai kebutuhan diantaranya untuk

pembangunan sarana umum dan lain-lain. Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan atas Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur oleh Undang-Undang. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 menyebutkan definisi pajak adalah setoran wajib yang dikenakan pada orang pribadi atau badan usaha bersifat memaksa berdasar undang-undang, imbalan yang diperoleh tidak di terima secara langsung dan digunakan untuk dimanfaatkan guna kepentingan umum.

Menurut Ilhamsyah dkk (2016, 67) mengatakan bahwa:

“kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku”.

Menurut Jayanto (2011, 120) mengatakan ketidakpatuhan pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak tidak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakannya.

Menurut Haryo (2003, 98) mengatakan salah satu hal yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan membayar pajak yaitu tarif pajak. Tarif pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Menurut Sri (2003, 9) mengatakan bahwa:

“Tarif pajak didefinisikan sebagai suatu angka tertentu yang digunakan sebagai dasar perhitungan pajak”.

Dengan demikian dapat dipahami tarif pajak adalah suatu presentase untuk mengukur atau menghitung besarnya tarif pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Salah satu penyebab rendahnya moral terhadap pajak adalah penetapan tarif pajak yang terlalu tinggi sehingga memberatkan bagi wajib pajak. Tarif pajak diukur dengan prinsip kemampuan membayar pajak sesuai dengan tarif pajak yang ditetapkan dan penenaan tarif pajak yang berlaku di Indonesia.

Menurut Pris (2010, 67), pemberlakuan tarif pajak mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajaknya. Pembebanan pajak yang rendah membuat masyarakat tidak terlalu keberatan untuk memenuhi kewajibannya. Meskipun masih ingin menghindar dari pajak, wajib pajak tidak akan terlalu membangkang terhadap aturan-aturan perpajakan. Sehingga dapat dipahami semakin adil tarif pajak yang ditetapkan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan fiskus. Fiskus adalah aparat pajak yang diharapkan wajib pajak mampu memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak. Dalam penelitian Supadmi (2010, 17) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus

yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramahan tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya pada waktunya. Pelayanan fiskus juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara dimana aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Mutia (2014, 157) Pelayanan fiskus meliputi lima dimensi pelayanan yang dirancang dan diimplementasikan untuk memberikan jaminan bahwa sasaran pelayanan kepada wajib pajak telah dipenuhi. Elemen pelayanan tersebut adalah : (1) *Reability* (keandalan); (2) *Responsiveness* (daya tangkap); (3) *Assurance* (kepastian/jaminan); (4) *Emphaty* (empati); (5) *Tangiabls* (berwujud/bukti langsung). Pelayanan fiskus dikatakan efektif apabila kelima elemen tersebut berjalan dengan baik. Jika pelayanan telah efektif maka pelaksanaan perpajakan berjalan dengan baik.

Selain itu faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan. Menurut Fermatasari (2013, 145) mengatakan bahwa :

“Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan”.

Pengetahuan tentang peraturan perpajakan, fungsi pajak, dan sistem perpajakan di Indonesia memiliki peran penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak akan patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan yang berlaku. Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan ketidaktahuan masyarakat tentang pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang pada akhirnya membuat masyarakat enggan memberikan kontribusi yang semestinya dan menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, dengan adanya sosialisasi dari petugas pajak seperti penyuluhan, iklan-iklan dari media cetak maupun elektronik dapat membuat wajib pajak lebih mudah mengerti tentang informasi perpajakan, maka pengetahuan yang dimiliki wajib pajak pun terhadap hak dan kewajiban perpajakannya akan bertambah tinggi. Namun, frekuensi pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh perbandingan jumlah daerah/wilayah dan jumlah wajib pajak di Indonesia yang tidak sesuai dengan petugas penyuluhan perpajakan

dari Direktorat Jenderal Pajak sehingga intensitas tersebut dianggap tidak memadai.

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik maka akan memberikan dampak baik melalui adanya sistem perpajakan suatu Negara yang dianggap adil. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif. Dengan sosialisasi perpajakan secara intensif akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajibannya membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

Dalam penyelenggaraan perpajakan di Indonesia untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak dalam penyeteroran pajak dan pelaporan pajak adalah dengan cara mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajak (NPWP) dengan demikian apabila menerima atau memperoleh penghasilan maka harus menyeterorkan dan melaporkan pajak tersebut dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Hasil penelitian Ananda dkk (2015) menyatakan bahwa tarif pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Juga penelitian dari Tawas, Poputra, dan Lambey (2016) selaras dengan hal yang sama, yaitu tarif pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Suardana (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Hasil penelitian Kesumasari (2018) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ini selaras dengan penelitian Nugroho, (2012), Fitriani (2017), dan Setiawan (2014) Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat. Upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga wajib pajak semakin patuh adalah dengan meningkatkan pengetahuan di bidang perpajakannya.

**Tabel 1.1**

**Penerimaan Pajak periode 2016-2018**

(Dalam triliun rupiah)

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Capaian</b>
<b>2016</b>	1.285,00	1.048,41	<b>81,59%</b>
<b>2017</b>	1.472,7	1.320,57	<b>89,67%</b>
<b>2018</b>	1.424,00	1.315,93	<b>92,41%</b>

Sumber :<https://www.kemenkeu.go.id>

Berdasarkan target penerimaan pajak dalam APBN 2018 Rp.1.424,00 triliun, penerimaan pajak sampai dengan Desember 2018 mencapai Rp.1.315,93 triliun, yaitu sebesar 92,41% dari target. Presentase capaian penerimaan pajak tahun 2018 ini lebih baik dibandingkan dengan capaian periode yang sama ditahun 2017, sebesar 89,67% dan tahun 2016 81,59%.

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak di bawah naungan Kementerian Keuangan telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi perpajakan dengan diberlakukannya *self assesment system*. *Self assesment system* merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2013, 35) menyatakan bahwa :

“Prinsip *self assesment* dalam pemenuhan kewajiban perpajakan adalah bahwa wajib pajak (WP) diwajibkan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang sendiri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian  
**“ PENGARUH TARIF PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS**



## **DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI DESA KAMPUNG MELAYU BARAT “.**

### **B. Identifikasi Masalah**

Menurut Sugiyono (2013, 92) mengatakan bahwa :

“Identifikasi Masalah merupakan suatu tahap permulaan dari penguasaan masalah di mana objek dalam suatu jalinan tertentu dapat kita kenali sebagai suatu masalah:.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Perlunya sosialisasi tentang perpajakan kepada wajib pajak.
2. Kurangnya kualitas pelayanan fiskus pada kepuasan wajib pajak.
3. Kurangnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak.

### **C. Rumusan masalah**

Menurut Sugiyono (2013, 93) mengatakan bahwa :

“ Rumusan masalah itu merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data bentuk-bentuk rumusan masalah penelitian ini berdasarkan penelitian menurut tingkat eksplanasi”.

Sesuai dengan latar belakang masalah yang dinyatakan diatas dan guna memberikan suatu pembahasan yang lebih terarah maka rumusan masalah dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut :

1. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah tarif pajak, kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

#### **D. Tujuan penelitian**

Menurut Sugiyono (2013, 94) mengatakan bahwa :

“Tujuan penelitian adalah mendapatkan suatu rumusan hasil dari suatu penelitian melalui proses mencari, menemukan, mengembangkan, serta menguji suatu pengetahuan”.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut,tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

4. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh tarif pajak, kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Menurut Irwandy ( 2013, 41) mengatakan bahwa :

“manfaat penelitian adalah aplikasi hasil penelitian, baik bagi lembaga-lembaga tertentu atau pun masyarakat. Oleh sebab itu dalam pendahuluan perlu dijelaskan manfaat apa yang dapat diambil dari hasil penelitian yang dilakukan”.

##### **1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan pengaruh tarif pajak, kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

##### **2. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan.

- b. Untuk menambah koleksi pengetahuan mahasiswa lain serta sebagai acuan untuk penelitian berikutnya.
- c. Sebagai penerapan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dan membandingkannya dengan kenyataan yang ada dilapangan.

### 3. Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Memberikan informasi dan masukan kepada Direktorat Jendral Pajak, bahwa tarif pajak, kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### 2. Bagi Penulis

Penulis dapat menambah wawasan tentang pengaruh tarif pajak, kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 3. Bagi Wajib Pajak

Sebagai sumber informasi sehingga dapat menambah wawasan mengenai perpajakan dan dapat memberikan penilaian mengenai kinerja Direktorat Jenderal Pajak khususnya di wilayah Kampung Melayu Barat.

### **F. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk memberikan gambaran yang memudahkan pemahaman tentang isi dari penelitian ini dan penguraian yang

teratur dan terarah, maka sistematika pembahasan ini dibagi dalam 5 (lima) bab yang masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab yang disusun dengan sistematika sebagai berikut :

#### **BAB I           PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan dari penelitian yang disajikan oleh peneliti secara keseluruhan.

#### **BAB II          LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan mengenai konsep-konsep dalam memecahkan masalah penelitian yang terdiri dari: kerangka teoritis, penelitian terdahulu, model penelitian serta pengembangan hipotesis.

#### **BAB III        METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan membahas mengenai tempat dan waktu penelitian, variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi, sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

#### **BAB IV         HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran dan penjelasan secara umum mengenai objek penelitian dan hasil

pengumpulan data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas, hasil analisis dan pembahasan yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.

## BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya serta memberikan saran perbaikan dan rekomendasi yang diharapkan dapat mengatasi permasalahan dan memperbaiki kelemahan.