

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam susunan APBN negara. Dana dari penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN dialokasikan untuk mendanai berbagai pengeluaran negara untuk kemakmuran rakyat. Begitu besarnya peranan pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas dari Direktorat Jenderal Pajak (Putri dan Setiawan, 2017).

Pemerintah menerapkan target penerimaan pendapatan negara sebesar Rp 1.894,7 triliun dengan sumbangan perpajakan mencapai 11,6 persen atau sebesar Rp 1.618,1 triliun dalam kebijakan APBN 2018, akan tetapi tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak di Negara Indonesia semakin menurun. *Voluntary compliance* (kepatuhan sukarela) adalah kepatuhan yang muncul karena kesadaran dari wajib pajak sendiri. *Voluntary compliance* didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa adanya tindakan pemaksaan. Seorang wajib pajak dapat dikatakan memiliki kepatuhan sukarela apabila wajib pajak memiliki sifat langsung kewajibannya (Suyanto dan Putri, 2017).

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh pengetahuan wajib pajak. Ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi perpajakan yang berdampak pada pengetahuan perpajakan yang dimiliki masyarakat tentang pajak, menyebabkan ketidak mengertinya 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 (Ginting et al., 2017).

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya perlu dilakukan upaya-upaya yang bersifat komprehensif dan secara kesinambungan oleh pemerintah agar target penerimaan pajak mendekati tercapai. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh Dirjen Pajak, salah satunya adalah dengan menerapkan kebijakan *tax amnesty*.

Selain dengan meningkatkan kebijakan *tax amnesty*, pemerintah khususnya Dirjen Pajak terus meningkatkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Suyanto dan Putri (2017) *Tax Amnesty* merupakan kebijakan yang ditawarkan untuk mengungkapkan semua penghasilan atau harta yang belum dilaporkan, membayar uang tebusan sebagai *penalty*, tidak ada penyusutan atas jumlah yang dimintakan pengampunan, tambahan penerimaan bagi negara dan mendorong kepatuhan sukarela. Oleh karena itu, wajib pajak menggunakan kesempatan dengan sebaik-baiknya atas ketidakjujuran dalam pengisian SPT untuk menjadi patuh. *Tax Amnesty* dalam jangka pendek bertujuan untuk meningkatkan penerimaan Negara, sedangkan dalam jangka panjang bertujuan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Persepsi wajib pajak tentang kebijakan *Tax Amnesty* merupakan interpretasi dan pandangan wajib pajak dengan adanya kebijakan amnesti pajak itu tinggi, maka mereka akan memiliki kesadaran untuk berperilaku patuh.

Sehingga dengan adanya program yang dilakukan Pemerintah, bahkan sudah berjalan ini akan memberikan daya tarik bagi pajak untuk melaporkan harta yang selama ini mereka sembunyikan dan Pemerintah akan mendapatkan dana untuk meneruskan pembangunan Negara. Namun jika program *tax amnesty* ini tidak dilakukan dengan baik akan mempunyai dampak yang tidak baik untuk Negara, misalnya Wajib Pajak akan semakin melakukan penghindaran dalam membayar pajak.

Suyanto dan Putri (2017) motivasi pajak merupakan daya dorong yang ada pada Wajib Pajak secara eksternal maupun internal untuk melaksanakan kewajiban perpajakan ditentukan oleh faktor eksternal yang bersumber dari luar diri individu dan faktor internal yang bersumber dari dalam diri individu tersebut.

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, 2010). 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). Hasil penelitian sebelumnya oleh Layata dan Setiawan (2014) mengatakan adanya kualitas pelayanan yang dilaksanakan dengan baik akan mendorong wajib pajak untuk lebih percaya dan lebih mudah dalam memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan *Tax Amnesty*, Motivasi Membayar Pajak, Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mardiana et.al (2016) dan Siska Nur Solichah (2018) , yang meneliti tentang pengaruh *self assessment*, tingkat pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan, sanksi pajak, persepsi wajib pajak tentang sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak. Adapun perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel independennya terdapat presepsi wajib pajak tentang kebijakan *tax amnesty* dan motivasi pembayaran pajak, serta tidak menggunakan dimana mengacu pada Suyanto dan Putri (2017) karena menurut penulis kebijakan *tax amnesty* dan motivasi membayar pajak juga yang paling mempengaruhi wajib pajak dalam kepatuhan perpajakan.

Perbedaan yang kedua yaitu penulis tidak mencantumkan variabel independen tingkat pengetahuan perpajakan, persepsi wajib pajak tentang sistem perpajakan dan sanksi pajak karena dalam *tax amnesty* umumnya diberikan adalah pengampunan atas pokok pajak yaitu keringanan dengan penerapan tarif yang jauh lebih rendah dari tarif yang berlaku umum atas hutang pajak atau pokok pajak yang kurang atau belum dibayar. Selain itu dalam *tax amnesty* tidak diberikan pembebanan dari tuntutan pidana pajak.

Perbedaan yang terakhir yaitu populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jatinegara. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KEBIJAKAN TAX AMNESTY, MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut

1. Apakah terdapat Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah terdapat Pengaruh Motivasi Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib?
3. Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan penelitian ini digunakan untuk:

1. Untuk menganalisis Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk menganalisis Pengaruh Motivasi Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

Hal penting dalam penelitian adalah manfaat yang diperoleh atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Akademis

- a. Memberikan bukti empiris mengenai Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan *Tax Amnesty*, Motivasi Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu akuntansi perpajakan.
- c. Sebagai referensi bagi mahasiswa untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Hasil penelitian ini, dapat memberikan informasi kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama tentang Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan *Tax Amnesty*, Motivasi Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak guna mengoptimalkan kinerja dalam memungut pajak sebagai sumber utama penerimaan Negara.

- b. Bagi Masyarakat Wajib Pajak

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat Wajib Pajak agar lebih patuh dan disiplin dalam membayar pajak.