

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber dana dalam negeri adalah pajak. Pembangunan nasional yang berlangsung dengan cara terus-menerus bertujuan untuk dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat secara materil maupun secara spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, maka negara harus menggali sumber dana tersebut dari pajak.

Kontribusi pajak wajib bagi rakyat karena memiliki sifat memaksa, sebagai orang pribadi ataupun badan usaha wajib membayar ataupun melaporkan pajak yang berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan yang secara langsung yang dapat digunakan namun pajak diperlukan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat sendiri. Pembayaran pajak yang adalah kewajiban yang harus diwujudkan dan peran wajib pajak untuk mengambil andil secara langsung dan bersama-sama melakukan pembiayaan negara dan pembangunan nasional demi untuk kemakmuran bersama. Sesuai dengan falsafah undang-undang dalam perpajakan, membayar pajak tidak hanya wajib, namun merupakan hak yang harus bagi setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dan berperan terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Sama halnya dengan perekonomian rumah tangga, perekonomian negara juga mengenal sumber-sumber dari penerimaan serta pos-pos pengeluaran. Pajak ialah sumber utama dari penerimaan bagi negara yang memberi sekitar 70% dari seluruh penerimaan negara. Jadi tanpa pajak, hampir seluruh kegiatan yang ada dalam negara akan sulit untuk dilaksanakan.

Pajak digunakan untuk belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Pembangunan umum, seperti: sekolah, rumah sakit/puskesmas, jalan, jembatan dan kantor polisi seluruhnya dibiayai oleh pajak. Pembangunan infrastruktur, biaya kesehatan, biaya pendidikan, subsidi bahan bakar minyak (BBM), pembangunan fasilitas publik, serta gaji pegawai negeri semuanya dibiayai oleh pajak. Jadi semakin banyak pajak yang dibayarkan rakyat semakin banyak pula fasilitas dan infrastruktur yang dibangun oleh Negara. Jadi pajak itu adalah ujung tombak pembangunan sebuah negara. Sudah sepantasnya bahwa kita sebagai warga negara Indonesia yang baik harus taat dalam membayar pajak. Pemerintah Indonesia telah memberikan kemudahan kepada semua masyarakat Indonesia untuk dapat membayar pajak.

Tewujudnya target pajak dapat dilihat melalui tercapainya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, dan mampu memenuhi kewajiban pajak sesuai ketentuan yang telah berlaku. Dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak ialah kontribusi wajib kepada Negara yang terutama oleh orang pribadi atau badan yang memiliki sifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan dapat digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran yang bersifat memaksa. Bisa pula dikatakan bahwa pajak digunakan untuk membiayai aktivitas kenegaraan pemerintah dan pengeluaran yang mempunyai kaitan langsung dengan rakyat seperti penyediaan fasilitas umum.

Sampai tahun 2015, Wajib Pajak yang sudah terdaftar didalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak sudah mencapai 30.044.103 Wajib Pajak, yang terdiri dari 2.472.632 Wajib Pajak Badan, 5.239.385 Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan, dan 22.332.086 Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat adanya data Badan Pusat Statistik, hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang sudah bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang baru mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai WajibPajak.

Badan Pusat Statistik juga mencatat bahwa sampai tahun 2013, sudah mulai beroperasi 23.941 perusahaan Industri Besar Sedang, 531.351 perusahaan Industri Kecil, dan 2.887.015 perusahaan Industri Mikro di Indonesia. Artinya, belum semua perusahaan baik perusahaan Industri Besar Sedang, Industri Kecil ataupun Industri Mikro terdaftar sebagai WP Badan.

Menurut Pertiwi Larasati, Kencana (2015). Yang berjudul "*Efektifitas Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Badan Dalam Rangka Peningkatan Penerimaan PPh Badan Pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu*" (Periode 2011-2014). Skripsi thesis, Universitas Darma Persada. Dalam penelitiannya di KPP Jakarta Cakung Satu menjelaskan Untuk mengevaluasi seberapa besar hubungan ketepatan Wajib Pajak Badan dalam melaporkan/menyampaikan SPT Tahunan PPh Badan dengan tingkat penerimaan PPh Badan pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu. Sosialisasi atau penyuluhan yang dilakukan oleh KPP Pratama Jakarta Cakung Satu belum menunjukkan hasil yang maksimal. Dapat dilihat adanya peningkatan pada Wajib Pajak Badan, tetapi pada penyampaian SPT Tahunan Badan terjadinya penurunan karena masih banyaknya Wajib Pajak yang belum patuh, sehingga jumlah realisasi penerimaan pajak pun belum mencapai target yang telah ditentukan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan terhadap pelaporan/penyampaian SPT Tahunan Badan cenderung menurun. Total rata-rata penerimaan selama tiga periode dari target pencapaiannya 8569,25% jadi beberapa tahun diantaranya tahun 2012-2013 masih dibawah rata-rata target penerimaan. Perlu ditingkatkan sosialisasi atau penyuluhan secara intensif yang berkaitan dengan hal perpajakan, baik melalui talkshow, media massa maupun elektronik, dan mengoptimalkan petugas pajak dan kualitas SDM agar potensi pajak yang besar dapat ditingkatkan setiap tahunnya.

Namun dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) hingga 31 Maret 2017, tercatat mencapai 9,01 juta laporan. Angka tersebut lebih tinggi dibandingkan pelaporan SPT tahun sebelumnya. Direktur Jenderal Pajak Ken Dwijugiastadi mengatakan, jumlah pelaporan ini mengalami kenaikan sebesar 1 juta SPT. Terdapat tambahan 44 ribu wajib pajak baru pada tahun ini. Tingkat kepatuhan pun dinilai lebih baik dari tahun sebelumnya. Adapun kenaikan tingkat kepatuhan yaitu dari 63 persen menjadi 72,5 persen.

Pada 02 Januari 2018, Direktorat Jenderal Pajak mendaftarkan 61 Kantor Pelayanan Pajak Capaian Penerimaan Lebih Dari 100% di Tahun 2017. Menjadi tahun yang tidak mudah bagi Indonesia khususnya di bidang penerimaan negara. Pasalnya pada tahun 2016 menurut Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP), realisasi penerimaan pajak yang merupakan sumber utama pendapatan negara hanya sebesar Rp 1.105,81 Triliun atau sekitar 81,60% dari target APBN-P tahun 2016. Pada tahun 2017 target penerimaan pajak ditingkatkan sebesar 15% dari realisasi penerimaan tahun 2016.

Sampai saat ini belum diketahui secara pasti berapa angka capaian penerimaan pajak tahun 2017. Tetapi baru-baru ini DJP merilis kabar gembira terkait capaian penerimaan kantor vertikalnya. Meskipun tantangan semakin berat di tahun 2017, nyatanya ada sebanyak 61 Kantor Pelayanan Pajak yang penerimaannya mencapai 100% dari target yang ditetapkan per 1 Januari 2018, termasuk Jakarta Cakung 1 (104,76).

Ini sungguh hasil yang luar biasa di tengah target penerimaan pajak yang tinggi. Bahkan 2 (dua) Kantor Wilayah Pajak dengan target penerimaan terbesar, yaitu Kanwil DJP Wajib Pajak Besar dan Kanwil DJP Jakarta Khusus penerimaannya berhasil menyentuh angka masing-masing 90,57% dan 91,03% dari target.

Maka tidak heran bila dalam suatu berita Menteri Keuangan Sri Mulyani menyebutkan realisasi penerimaan perpajakan sepanjang 2017 mencapai Rp1.339,8 triliun atau 91 persen dari target dalam APBN-P 2017 sebesar Rp1.472,7 triliun (AntaraNews). Ini merupakan hasil kerja keras seluruh warga negara Indonesia. Hasil ini sedikit banyak menggambarkan bahwa kepercayaan warga negara Indonesia sebagai Wajib Pajak terhadap DJP sebagai institusi yang bertanggung jawab terhadap penerimaan negara meningkat. Selain itu masyarakat mulai menyadari manfaat dari pajak yang begitu besar untuk pembangunan negara.

Bila *trend* ini bisa dipertahankan, maka bukan tidak mungkin tingkat kepatuhan Wajib Pajak di tahun 2018 meningkat drastis dan berimbas pada tercapainya target penerimaan pajak. Dengan tercapainya target penerimaan pajak, maka defisit

pendapatan terhadap belanja negara akan bisa dihindari dan diharapkan dapat membawa dampak positif bagi perekonomian Indonesia.

Direktorat Jendral Pajak dimudahkan dalam memuktahirkan basis data dari masyarakat yang seharusnya berkewajiban membayar pajak, namun belum mendaftarkan dirinya oleh Sensus Pajak Nasional. Setelah basis data terbentuk, pembinaan kepada wajib pajak akan lebih mudah dilakukan melalui penyuluhan perpajakan, himbauan sampai pada penegakan hukum perpajakan. Kegiatan ini juga diharapkan memberikan pemahaman atau pengetahuan untuk masyarakat dalam hal subjek sensus mengenai hak dan kewajiban perpajakannya.

Petugas Direktorat Jendral Pajak berkesempatan melakukan sosialisasi perpajakan secara langsung kepada masyarakat melalui Sensus Pajak Nasional. Petugas sensus pajak nasional memberitahukan kepada subjek sensus mengenai manfaat pajak dan pentingnya membayar pajak sehingga diharapkan timbul kesadaran dan motivasi wajib pajak agar mereka paham betul mengenai isi Undang-undang perpajakan yang sering kali mengalami perubahan. Pemahaman wajib pajak mengenai peraturan dan ketentuan dalam perpajakan yang sedang berlaku akan sangat diperlukan agar wajib pajak lebih termotivasi untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Karena dalam prakteknya, peraturan dan ketentuan perpajakan memang cukup sulit dimengerti oleh wajib pajak sehingga dapat menimbulkan keengganan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi motivasi masyarakat untuk membayar pajak, yaitu adanya tidakan hukum perpajakan yang memadai. Hal berikut ini dikarenakan reformasi perpajakan pada tahun 1983 dengan perubahan *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *System self assessment* ialah system dimana wajib pajak menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutangnya. Penerapan *self assessment system* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela masyarakat telah terbentuk. Untuk itu perlu ditumbuhkan terus-menerus kesadaran dan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku demi mencapai target pajak.

Sanksi pajak diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan illegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Jenis pelanggaran pajak dari terkecil sampai yang berat pun sudah terdapat ancaman sanksi-sanksinya. Semakin terlihat pasca amandemen Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU Nomor 26 Tahun 2007) yang berhasil mengadakan ketentuan-ketentuan baru menyangkut dari sanksi seputar pelanggaran kewajiban pajak dan fiskus.

Peraturan ada agar dapat meminimalisirkan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh wajib pajak maupun oleh fiskus. Agar dapat mendukung adanya peraturan maka dibutuhkan penegakan hukum dengan adil dari aparat pajak kepada wajib pajak yang mulai lalai dalam membayar pajak. Karena itu, penegakan sanksi pajak sangat dibutuhkan agar kesadaran serta motivasi masyarakat dapat meningkat.

Selain pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak faktor lain yang dapat dinilai mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak ialah kualitas pelayanan fiskus. Dalam pendapat Jatmiko (2006:20). "Pelayanan ialah cara melayani mengurus, membantu, atau mempersiapkan semua yang dibutuhkan oleh seseorang). Sementara fiskus ialah petugas/ pelayan pajak. Jadi pelayanan fiskus bisa diartikan sebagai cara petugas pajak / pelayan pajak untuk membantu dan mengurus serta menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang, yang mana dalam hal ini ialah wajib pajak.

Wajib pajak merasa khawatir untuk mebayar pajak dikarenakan adanya beberapa kasus-kasus ataupun fenomena yang terjadi didalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini. Kondisi itulah yang mempengaruhi motivasi wajib pajak, sehingga terdapat beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha meghindari pajak, karena para wajib pajak tidak menginginkan pajak yang telah dibayarkan disalah gunakan oleh fiskus itu sendiri. Karena itu, sektor pajak harus benar-benar mengelolah manajemen dengan baik, yaitu pengelolaan yang berbasis

akuntabilitas, dan dilengkapi dengan etos kerja yang tinggi dari para fiskus, kejujuran serta ketransparanan dari para fiskus itu sendiri.

Para wajib pajak akan termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya bergantung bagaimana petugas pajak (fiskus) memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Surat edaran Direktorat Jendral Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang pelayanan prima, menjelaskan bahwa salah satu sasaran Direktorat Jendral

Pajak dalam mengeluarkan peraturan ini adalah meningkatkan kepuasan wajib pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan.

Dalam keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor: KEP-378/PJ/2013 mengenai penetapan Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), telah diputuskan bahwa standar pelayanan ditetapkan dan wajib dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat publik. Kualitas pelayanan pajak diartikan sebagai nilai ukuran citra yang dapat diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat merasa puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai tolok ukur seberapa bagus tingkat layanan yang mampu diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Sapriadi, 2013:10).

Penelitian ini mengikuti penelitian yang dilakukan oleh Freddy (2014) dengan beberapa perbedaan yaitu (1) penelitian ini menambah satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan fiskus; (2) data yang diambil yaitu terbaru data pada tahun 2018. Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk dapat melakukan penelitian karena peneliti ingin mengetahui mengenai pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berdampak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian dalam bentuk metode penelitian yang berjudul **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK (STUDI KASUS PADA KPP JAKARTA CAKUNG SATU)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka Perumusan Masalah Penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Jakarta Cakung Satu ?
2. Apakah Sanksi Pajak memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Jakarta Cakung Satu?
3. Apakah Kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Jakarta Cakung Satu?
4. Apakah Pengetahuan perpajakan, penegakan sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh secara simultan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Jakarta Cakung Satu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka Penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris atas :

1. Agar dapat mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Jakarta Cakung Satu.
2. Agar dapat mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Jakarta Cakung Satu.
3. Agar dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Jakarta Cakung Satu.
4. Agar dapat mengetahui Pengetahuan perpajakan, penegakan sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Jakarta Cakung Satu.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dalam ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama dalam masalah pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Jakarta Cakung Satu.

2. Bagi Praktis

- a. Bagi kantor pelayanan pajak, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi KPP Jakarta Cakung Satu untuk mengambil tindakan yang diperlukan guna meningkatkan motivasi wajib pajak yang dilayaninya dalam membayar pajak.
- b. Bagi Direktorat Jendral Pajak, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan atau pertimbangan untuk mengevaluasi kebijakan dengan melihat pandangan nyata wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam upaya meningkatkan penerimaan Negara dalam sektor pajak.
- c. Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini bermanfaat untuk masyarakat umum dalam memahami perpajakan di Indonesia guna meningkatkan pengetahuan masyarakat sehingga dapat meningkatkan motivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.
- d. Bagi Wajib Pajak, dapat bermanfaat untuk menambah wawasan wajib pajak serta menjadi masukan agar wajib pajak dapat meningkatkan motivasi dalam membayar pajak.
- e. Bagi Pembaca, dapat menambah wawasan mengenai aspek-aspek Perpajakan dan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang mempunyai keinginan untuk melakukan pengamatan secara mendalam, khususnya pada permasalahan yang serupa.
- f. Bagi Peneliti, dapat mengimplementasikan ilmu akuntansi, khususnya perpajakan yang telah diperoleh dan dipelajari selama masa perkuliahan dan memberikan pemahaman lebih terhadap materi yang didapat serta menambah dan mengembangkan wawasan peneliti, khususnya dalam hal pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, dengan cara membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan atau kondisi yang sebenarnya yang terjadi di lapangan.

- g. Bagi Pengembangan Ilmu, hasil penelitian ini dapat sebagai bahan refrensi perpustakaan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan pihak-pihak lain yang membutuhkan refrensi dengan topik bahasan yang ada di penelitian ini.