

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia terus melakukan pembangunan diberbagai bidang, dan pemerintah indonesia terus menerus berusaha untuk meningkatkan sumber pembiayaan internal salah satunya sumber pembiayaan internal adalah pajak (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012). Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk kepentingan negara seperti membiayai pembangunan nasional, pelayanan umum dan pengeluaran pemerintah, dan pajak sebagai sumber keuangan negara, sehingga pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara (Resmi, 2011:3). Penerimaan pajak didapatkan dari berbagai sumber penerimaan, seperti pajak penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBm), Bea Material sumber penerimaan negara yang dapat diperoleh secara terus menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat (Hutagol, 2007:325).

Kebijakan pemerintah dalam implementasi undang-undang perpajakan merupakan suatu cara alat pemerintah di bidang perpajakan yang memiliki suatu sarana tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu dibidang sosial dan ekonomi (Siti Kurnia Rahayau, 2010:17). Usaha eskstensifikasi dan intensifikasi pajak merupakan aksi yang telah direncanakan oleh DJP dalam rangka meningkatkan

penerimaan pajak, yaitu dengan memperluas subyek dan obyek pajak atau dengan menjaring wajib pajak baru (Widayati dan Nurlis, 2010). Agar penerimaan negara dapat berjalan dengan lancar maka Direktorat Jendral Pajak mempunyai kewajiban untuk melakukan sosialisasi pajak berupa penyebaran informasi dan penyuluhan perpajakan serta pelayanan administrasi kepada wajib pajak serta melakukan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan melaksanakan pemeriksaan pajak dan tindakan penagihan pajak, dengan memperhatikan hak dan kewajiban tersebut diharapkan dapat meningkatkan pula kepatuhan wajib pajak dan memotivasi wajib pajak agar mau membayar dan lapor pajak tepat waktu (Istien, 2018).

Berdasarkan Self Assesment System, wajib pajak harus memiliki motivasi yang sangat tinggi dalam membayar kewajiban perpajakannya, Karena jika wajib pajak tidak memiliki motivasi yang tinggi/rendah maka hal ini akan berdampak pada kepatuhan dan penerimaan pajak, oleh karena itu keaktifan wajib pajak saat ini sangat diperlukan agar sistem ini dapat berjalan dengan lancar (Istien, 2018). Motivasi adalah hal yang melatar belakangi seseorang dalam melakukan tindakan , maka jika motivasi wajib pajak untuk membayar pajak itu tinggi maka pembangunan perekonomian indonesia dapat berjalan dengan sesuai rencana (Putri, 2016:3).

Motivasi merupakan faktor yang penting yang harus dimiliki wajib pajak agar mereka tergerak untuk membayar pajak, membayar pajak dan lapor pajak saat ini harus dilakukan secara mandiri baik online maupun offline sehingga motivasi yang tinggi sangat diharapkan dimiliki oleh wajib pajak, faktor yang

mempengaruhi motivasi antara lain yaitu tingkat kematangan pribadi, situasi dan kondisi, lingkungan kerja, tingkat pendidikan, audio visual serta sarana dan prasarana yang ada (Prabu dalam Sulistyono , 2012: 5-6).

Rendahnya motivasi membayar pajak antara lain didorong oleh rendahnya pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang berlaku dan juga administrasi perpajakan yang kurang memadai sehingga menimbulkan citra yang buruk di masyarakat (Istien, 2018). Adapun kendala yang dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, salah satunya adalah tingkat pendidikan dari wajib pajak mengenai perpajakan yang nantinya dapat mempengaruhi sudut pandang dan cara berfikir (Angela, 2017). Hal tersebut dianggap sebagai pengaruh yang terdapat dan muncul dalam diri wajib pajak itu sendiri, sedangkan ada pengaruh yang muncul dari luar diri wajib pajak yaitu salah satunya sanksi pajak yang nantinya akan diberikan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan dan peraturan perpajakan (Ghoni , 2016: 22) .

Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak , maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat (Resmi, 2008). Tidak dipatuhinya kewajiban-kewajiban pajak maka dapat mengakibatkan wajib pajak dikenakan sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi berupa bunga, denda dan kenaikan serta ada sanksi pidana berupa pidana denda dan badan, apabila ternyata kemudian dapat dibuktikan bahwa wajib pajak telah melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2010:147). Dengan adanya wajib pajak yang kurang sadar tentang

kewajiban bernegara, tidak patuh pada peraturan, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak dan kondisi lingkungan seperti kestabilan pemerintah, dan penghamburan keuangan negara yang berasal dari pajak (Rahayu, 2009).

Sanksi pajak tersebut dapat membuat wajib pajak bersinergi untuk membayar pajak dan dapat menjadi motivasi untuk membayar pajak karena ketakutan untuk melanggar peraturan dan ketentuan perpajakan, pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terutang (Mardismo, 2006). Perpajakan atas sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak dan juga dapat menjadikan motivasi wajib pajak dalam membayar dan lapor pajak, karena wajib pajak akan patuh apabila wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikan, sanksi pajak dianggap sebagai hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan perpajakan dengan cara membayar dalam bentuk uang (Tjahjono, 2005).

Indonesia memiliki undang-undang perpajakan agar undang-undang tersebut dipatuhi maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif merupakan suatu imbalan dan sanksi positif merupakan suatu hukuman (Soekanto, 1988). Dengan adanya sanksi pajak diharapkan dapat dituntut kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh, dituntut tanggung jawab wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu, dituntut kejujuran wajib pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan, dan memberikan sanksi yang lebih berat kepada Wajib Pajak yang tidak patuh (B.ilyas Wirawan dan Richard Burton, 2013:96).

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan, dan Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan dan merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi (Mardiasmo, 2006). Dengan adanya sanksi pajak diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dan memotivasi wajib pajak dalam membayar dan lapor pajak dengan patuh dan tepat waktu dengan begitu dapat meningkatkan penerimaan pajak, Sanksi pajak dikatakan baik apabila sanksi pajak yang dikenakan aturan pajak cukup berat, pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, dan sanksi pajak harus dikenakan denda kepada pelanggaran tanpa toleransi (M.Zaim, 2008).

Selain sanksi pajak yang dapat berpengaruh terhadap motivasi membayar pajak ada juga kualitas pelayanan pajak yang dapat membuat wajib pajak ingin/mau membayar pajak, kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak dalam mengimbangi harapan wajib pajak (Istien, 2018). Kualitas pelayanan pajak sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan pajak dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan (Iena Elitan dan Lina Anantan, 2007 : 47).

Peran dari petugas pajak tidak kalah penting bagi motivasi wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya, kurangnya responsifnya intitusi pelaksanaan pelayanan perpajakan akan berdampak pada motivasi wajib pajak dalam

memenuhi kewajiban perpajakannya (Istien, 2018). Tingkat motivasi dalam membayar pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor dari dalam diri wajib pajak, yaitu kesadaran perpajakan dan salah satu untuk meningkatkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi perpajakannya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan bagi wajib pajak sehingga wajib pajak akan termotivasi untuk patuh dalam melaksanakan kewajibannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Mahardika, 2015).

Motivasi membayar pajak masih rendah karena wajib pajak masih banyak yang kurang patuh bayar pajak sehingga wajib pajak belum termotivasi membayar pajak maka motivasi wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya masih rendah, dilihat dari kontribusi Pajak PPh maupun pajak badan dan pajak lainnya kontribusinya masih kecil (Aviliani, 2019). Dengan menerapkan sanksi dan dilaksanakan secara konsekuen, dimana semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak maka wajib pajak akan patuh membayar pajak dengan begitu maka wajib pajak akan termotivasi untuk membayar pajak (B. Ilyas dan Burton, 2013 : 96). Dan adanya kualitas pelayanan dan dengan adanya kepuasan dalam pelayanan perpajakan atau berkualitasnya pelayanan dari petugas perpajakan akan membuat Wajib Pajak merasa dilayani dengan baik, sehingga hal tersebut akan memotivasi wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya (Kotler, 2005:153).

Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bayu Caroko, Heru Susio, Zahro Z.A menyimpulkan bahwa, Hasil analisis simultan

menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, kualitas layanan dan denda pajak mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, sementara hasil pengujian parsial atau pajak individu menunjukkan pengetahuan, kualitas pajak layanan dan hukuman pajak secara signifikan mempengaruhi motivasi wajib pajak individu dalam membayar pajak (Caroko, Heru Susio, Zahro Z.A, 2015). dan ada juga penelitian yang dilakukan oleh Daulat Freddy , menyatakan bahwa Sanksi Administrasi berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak pada KPP Pratama Jakarta Cakung 1 sebesar 0,140. Jadi kualitas pelayanan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak (Daulat Freddy, 2014).

Atas dasar penelitian tersebut, maka peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi membayar pajak. berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “ **Tingkat Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Karyawan Unikom Dalam Kemauan Membayar Pajak**” .

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

- 1) Masih banyak wajib pajak di indonesia yang belum termotivasi membayar pajak tepat waktu sehingga di perlukannya sanksi pajak yang tegas.
- 2) Kurangnya responsifnya intitusi pelaksanaan pelayanan perpajakan berdampak pada motivasi wajib pajak di indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang dan identifikasi masalah maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- 1) Seberapa besar pengaruh tingkat sanksi pajak terhadap motivasi dalam membayar pajak.
- 2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap motivasi dalam membayar pajak.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris terkait dengan Tingkat sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi dalam membayar pajak

1.4.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui tingkat sanksi pajak terhadap motivasi dalam membayar pajak.
- 2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi dalam membayar pajak

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

- 1) Bagi Program Studi

Sebagai penambah referensi dan sebagai bahan perbandingan dengan tulisan-tulisan sebelumnya khususnya tentang tingkat sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi keinginan membayar pajak.

2) Bagi Peneliti

Sebagai wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti agar lebih paham khususnya dalam hal tingkat sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi keinginan membayar pajak.

3) Bagi Penulis Lain

Sebagai bahan referensi yang bisa dipakai apabila penulis lain ingin tertarik membuat tulisan yang sama dengan penulis.