

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perpajakan merupakan suatu kontribusi wajib pada Negara yang terutang oleh pribadi ataupun badan yang bersifat memaksa didasari oleh Undang-undang, tanpa imbalan secara langsung dan dimanfaatkan untuk keperluan negara juga untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat (Republik Indonesia, 2009). Untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat, wajib pajak di tuntut patuh terhadap kewajiban dalam membayar pajak. Untuk membayar pajak ini memiliki sifat memaksa karena sudah diatur dalam Undang-Undang. Hasil dana dari penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN dialokasikan untuk mendanai kepentingan bangsa, seperti sektor pertanian, perdagangan, kesehatan industri, dan Pendidikan (Siti Resmi 2007:14)

Penerimaan pajak dapat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi pada suatu negara dikarenakan pertumbuhan ekonomi dapat meningkatkan pendapatan masyarakat mempunyai kemampuan secara finansial membayar pajak. Selain itu juga besarnya pemungutan pajak, penambahan wajib pajak dan optimalisasi penggalan sumber pajak melalui objek pajak yang juga berperan dalam meningkatkan penerimaan dari pajak (Edwin Nugroho, 2016)

Dasar dari pemungutan pajak sudah di atur dalam Undang-Undang 1945 pada amandemen pasal 23A yaitu “pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk kepentingan atau keperluan negara diatur dengan undang-

undang.” (direktorat Jendral Pajak, 2016). Pemerintah memiliki fungsi pokok dalam mengatur kehidupan negara yaitu: pertama, melaksanakan penertiban (*law and order*) yaitu mencegah bentrokan dalam masyarakat jadi negara harus melaksanakan penertiban. Kedua, mengusahakan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Ketiga, fungsi pertahanan diperlukan untuk menjaga kemungkinan serangan dari luar. Terakhir, fungsi menegakkan keadilan, hal ini dilaksanakan melalui badan-badan pengadilan. Dari fungsi pemerintah yang memiliki kaitan dengan pajak adalah fungsi nomor dua yaitu keadilan masyarakat, yang mana dengan pajak yang dipungut atas warga negara yang mempunyai kemampuan akan dapat mewujudkan kesejahteraan seluruh masyarakat, oleh karena itu untuk mewujudkan kesejahteraan seluruh masyarakat maka harus ada rasa kemauan membayar pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2017:7)

Kemauan untuk membayar pajak adalah suatu nilai yang mana seseorang mau dan rela untuk membayar, menukarkan atau mengorbankan sesuatu untuk memperoleh barang maupun jasa (Widaningrum, 2007). Kemauan membayar pajak bisa diartikan suatu nilai yang mana seseorang rela berkontribusi (yang ditetapkan dengan peraturan) yang dipakai untuk membiayai pengeluaran negara dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung (Vanesa dan Hari, 2009). Kemauan membayar pajak jika dilihat dari suatu nilai konsep yang mana rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang biasanya digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik secara langsung (Dian, 2011).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kemauan membayar pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan sebuah pelayanan public yang diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan undang-undang yang berlaku (Doni Sapriadi, 2006). Pelayanan kepada wajib pajak memiliki tujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan agar dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak pada penerimaan pajak dan kemauan membayar pajak (Doni Sapriadi, 2006).

Pengertian kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen, para wajib pajak akan patuh apabila dalam memnuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh sebab itu, aparat pajak senantiasa selalu melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kemauan membayar pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang mana harus dilayani dengan sebaik-baiknya layaknya sebagai pelanggan dalam organisasi bisnis (Doni Sapriadi, 2006).

Selain kualitas pelayanan pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan juga berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Persepsi dapat dikatakan sebagai suatu proses tanggapan secara langsung dari suatu keadaan ataupun kondisi yang terjadi. Menurut (Utami *et al.* 2012) persepsi dipengaruhi oleh faktor

pengalaman, proses pengetahuan dan proses belajar. Sedangkan menurut (Hardiningsih, 2011) efektivitas memiliki arti sebagai suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (waktu, kuantitas dan kualitas) telah tercapai. Sistem perpajakan yang dijalankan di Indonesia adalah *self assessment*. (Resmi, 2009) sistem *self assessment* adalah suatu sistem yang sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku. Pada sistem ini diberikan kesempatan untuk wajib pajak menghitung besarnya jumlah pajak yang terutang sendiri, kepercayaan, juga tanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan besarnya pajak.

Sistem perpajakan yang diterapkan saat ini sudah modern. Sistem perpajakan saat ini berbasis internet. Menurut (Handayani et al, 2012) melalui sistem perpajakan yang bisa di akses melalui internet, wajib pajak dapat membayar dan mengakses data perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat sistem pajak saat ini menggunakan teknologi komputer. Beberapa bentuk dari sistem perpajakan di Indonesia seperti E-Registration, E-SPT, dan E-filing. Sistem tersebut dapat berguna untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti dalam mendaftar menjadi wajib pajak, melaporkan pajak terutangnya. Jadi dapat dinyatakan bahwa persepsi efektivitas sistem perpajakan merupakan proses tanggapan secara langsung individu dari sistem perpajakan yang telah diterapkan sehingga menyebabkan pengukuran seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai pada sistem pajak yang modern tersebut. Sistem perpajakan yang telah diterapkan diharapkan

efektif, sehingga dapat meningkatkan persepsi efektivitas sistem pajak tersebut dan mendukung kemauan wajib pajak dalam membayar pajak (Nelinda dan Waluyo, 2013)

Fenomena pertama pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Dua dan Tiga di Jakarta pusat salah seorang Wajib Pajak terus melemparkan kekesalannya kepada petugas pajak. Wajib Pajak tersebut mengeluhkan buruknya pelayanan petugas pajak yang dinilai tidak memberikan solusi apapun. Wanita itu datang bersama putrinya. Erti telah menunggu sejak pukul 10.00 WIB dan baru selesai mengurus laporannya pukul 17.00 WIB. Urusan pajak Erti sebenarnya sudah rampung siang hari, namun dilanjutkan mengurus bersama laporan pajak bersama sang anak hingga menjelang malam. Kekesalan wajib pajak tersebut memuncak kala petugas pajak di KPP ini memperlakukannya seperti bola pimpong. Di oper ke sana kemari untuk menggunakan SPT E-Filing atau manual. Padahal ia ingin melapor SPT 1770 yang lebih dari satu pemberi kerja. Sementara ini, DJP Kemenkeu belum dapat memfasilitasi pengisian SPT 1770 lewat E-Filing. Tadi disuruh petugasnya minta E-Fin lalu lapor pajak lewat E-Filing. Erti sangat kesal karena merasa dipermainkan dan merasa pelayanan yang kurang maksimal dan merasa lebih baik tidak melaporkan pajak jika dipermainkan, paparnya pada saat ditemui Liputan6.com di KPP Pratama Tanah Abang Dua, Jakarta, Kamis (31/3/2016). Hal ini berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak masi kurang akibat pelayanan yang buruk (Ngadiman dan Huslin, 2015).

Pada fenomena di kantor KPP Pratama Majalaya menurut Achmad Rizal Fakhrudin (2022) mengatakan bahwa keluhan yang ada bersifat presumsi sebelum konfirmasi seperti keluhan seorang wajib pajak melakukan PBK (pemindah bukuan) sudah 5 hari tapi hasilnya belum keluar padahal PBK biasanya selesai maksimal 30 hari.

Pada fenomena kedua kasus kedua menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 mengenai organisasi dan tata kerja instansi vertical direktorat jendral pajak membahas mengenai peningkatan ketertiban administrasi, efektivitas, dan juga kinerja organisasi instansi vertical dilingkungan DJP (<https://peraturan.bpk.go.id>). Peraturan tersebut diharapkan untuk kemajuan teknologi pada system perpajakan yang sekarang seperti e-SPT, e-filling, e-NPWP, e-system dan lain-lain. Diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar maupun melaporkan kewajiban perpajakan dan dapat memberikan persepsi baik pada hal yang terkait dengan pajak khususnya pada sistem perpajakan (Esra Aprilia Sormin, 2016). Namun, direktorat jendral pajak (DJP) kementerian keuangan mendapat banyak keluhan dari wajib pajak karena sulit mengakses laman resmi DJPOnline. Hal itu mengganggu wajib pajak dalam proses pelaporan SPT tahunan. Direktur penyuluhan, pelayanan, dan humas DJP, Hestu Yoga dengan seksama mengatakan pada detikcom (22/3/2020) “banyak wp yang mengeluh kesulitan mengakses ke djponline, atau sangat lambat saat menyampaikan SPT e-fillingnya. Kami pastikan system berjalan sangat baik saat ini”. Akibat dari kesulitan mengakses djp online wajib pajak enggan atau tidak memiliki kemauan untuk membayar pajak.

Fenomena yang terjadi di kpp majalaya menurut Achmad Rizal Fakhruudin (2022) mengatakan bahwa biasanya keluhan wajib pajak yang kurang paham terhadap sistem perpajakan yang sudah online.

Pada fenomena terakhir dilansir dari detikcom dua orang dan satu korporasi di kabupaten Bekasi ditetapkan sebagai tersangka atas dugaan kasus perpajakan. Mereka diduga tak membayar pajak selama setahun hingga menimbulkan kerugian negara sebesar Rp 2,6 miliar. Awalnya kasus tersebut ditangani oleh Kanwil Direktorat Jendral Pajak (DJP) Jawa Barat II bersama Koordinasi dan Pengawasan (Korwas) Polda Metro Jaya. Tiga orang tersangka terdiri dari dua orang yakni YSM, AIW dan satu korporasi PT GF. Mereka diduga tak membayar pajak selama satu tahun di tahun 2018 lalu. Ini merupakan sebuah kasus dimana dua orang tersebut tidak memiliki kemauan untuk membayar pajak.

Pada penelitian sebelumnya (Witri Febrianti, 2018) mengatakan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak, dimana semakin baik Kualitas Pelayanan Pajak maka akan meningkatkan Kemauan Membayar Pajak dan begitu pun jika sebaliknya. Berbeda dengan (Ratih Kumala dan Renisay Ayu, 2019) Kualitas layanan berpengaruh tetapi tidak secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menyatakan bahwa aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupul kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak.

Persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Dengan adanya persepsi dari wajib

pajak bahwa sistem perpajakan yang sudah ada sekarang lebih efektif dan lebih memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka semakin meningkat pula kemauan wajib pajak untuk membayar pajak (Ida Ayu Candra dan Apsari Manuba, 2017). Terdapat hubungan yang bersifat positif artinya, setiap kenaikan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan maka hal tersebut akan meningkatkan Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi dan begitupun sebaliknya. Semakin tinggi Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan pada wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kemauan membayar pajak (Adnesa Mutia, 2017). Berbeda dengan (Pamungkas dan Kristiana, 2019) Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Dari penjelasan dan uraian yang dijelaskan pada latar belakang masalah, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, dan Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak** ”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang dipaparkan pada latar belakang diatas dapat disimpulkan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Adanya kualitas pelayanan yang buruk saat menangani wajib pajak yang ingin membayar pajak yang membuat wajib pajak tidak memiliki kemauan dalam membayar pajak

2. Masi banyak wajib pajak yang mengeluh kesulitan atau lambat saat akan meng akses djponline, saat wajib pajak ingin menyampaikan SPT e-fillingnya dan mengakibatkan wajib pajak tidak memiliki kemauan membayar pajak.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dipaparkan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pratama Majalaya
2. Seberapa besar pengaruh persepsi efektivitas system perpajakan terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pratama Majalaya

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang dipaparkan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kemauan membayar pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi efektivitas system perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Pada hasil penelitian ini diharapkan agar dapat memecahkan masalah yang telah terjadi pada kemauan membayar pajak. Seperti masalah pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kemauan membayar pajak dan persepsi efektivitas system perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Pada hasil penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan juga pada penelitian terdahulu dan diharapkan juga agar dapat menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak dan persepsi efektivitas system perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Untuk hasil penelitian ini dan pada penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat menjadi acuan dan referensi dengan topik yang sama bagi mahasiswa akuntansi khususnya mata kuliah pajak.