

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara yang digunakan untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Adeh Ratna Komala, 2016). Menurut UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sri Mulyani mengatakan bahwa 70% sampai 80% penerimaan negara berasal dari pajak, karena itu setiap pajak yang dibayarkan sangat dibutuhkan dan bermanfaat bagi Indonesia dan masyarakat itu sendiri (Sri Mulyani, 2021). Pajak menjadi sumber penerimaan dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran negara (Indra Lestari, 2018). Oleh karena itu, pemerintah selalu berupaya dalam meningkatkan penerimaan pajak.

Salah satu cara pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak yaitu dengan cara meningkatkan kemauan atau kesadaran masyarakat dalam membayar pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2017:197-198). Kemauan wajib pajak merupakan hal terpenting dalam membayar pajak, apalagi saat ini Indonesia telah menganut self assessment system, dimana wajib pajak dipercaya untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetor dan melaporkan secara mandiri kewajiban perpajakannya, sehingga diharapkan mampu meningkatkan penerimaan pajak bagi negara (Safitri,

2020). Oleh karena itu, kemauan dan kesadaran yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan sistem tersebut (Jessica, 2021).

Kemauan membayar pajak adalah suatu pengorbanan yang dilakukan warga negara dengan menyerahkan sebagian hartanya kepada negara dengan sukarela tanpa mengharapkan jasa timbal balik secara langsung (Siti Kurnia Rahayu, 2017:199). Kemauan membayar pajak sangat penting dalam meningkatkan penerimaan perpajakan (Yuwanti, 2021). Namun, pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang enggan membayar pajak. Hal ini dikarenakan pada dasarnya masyarakat tidak suka untuk membayar pajak kepada negara (Safitri, 2020). Selain itu karena masyarakat tidak merasakan secara langsung manfaat dari membayar pajak sehingga penerimaan pajak belum mampu mencapai target (Jessica, 2021).

Fenomena keengganan warga negara membayar pajak cukup sering terjadi di Indonesia. Ini terjadi karena masih banyak masyarakat yang belum memahami pemanfaatan uang pajak. Selain menganggap tingginya praktik korupsi ditengah air, masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa uang pajak hanya dipakai untuk membangun infrastruktur seperti pembangunan pelabuhan, bendungan hingga jalan tol (Sri Mulyani, 2022). Lebih lanjut dikatakan bahwa kebanyakan masyarakat Indonesia enggan membayar pajak lantaran merasa tidak membutuhkan infrastruktur tersebut, dan tidak merasakan langsung pembangunan yang dibiayai uang pajak (Sri Mulyani, 2022). Masih banyak warga negara enggan membayar pajak juga dilandasi oleh banyaknya praktik korupsi dan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam mengolah dana pajak

(Rusli Tan, 2021). Hal ini membuktikan bahwa kemauan membayar pajak dan kesadaran wajib pajak masih sangat rendah yang ditunjukkan dengan masih banyaknya wajib pajak yang belum memahami pemanfaatan uang pajak. Siti Kurnia Rahayu (2017:197-198) mengatakan apabila kemauan dan kesadaran wajib pajak tinggi akan memberikan pemahaman tentang arti dan tujuan pembayaran pajak yang diberikan kepada negara, sehingga penerimaan pajak diharapkan mencapai target yang ditetapkan.

Banyak faktor yang mempengaruhi rendahnya kemauan wajib pajak dalam membayar pajak diantaranya kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus (Mathew, 2020). Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:191) kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Apabila kesadaran wajib pajak tinggi, maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak (Rianti, 2022). Namun pada kenyataannya kesadaran wajib pajak masih sangat rendah. Sri Mulyani (2020) menyatakan bahwa masih banyak masyarakat di Indonesia yang masih minim kesadaran akan membayar pajak, minimnya kesadaran pajak sebagian besar disebabkan oleh pola pikir bahwa pajak identik dengan penjajahan. Dengan demikian, banyak masyarakat di Indonesia yang menganggap pajak bukanlah suatu kewajiban, pajak justru dianggap sebagai beban yang dibayarkan kepada negara. Selain itu, masyarakat juga menganggap bahwa negara tidak memberi kontribusi dari pajak yang dibayarkan. Hal ini yang membuat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak masih rendah.

Faktor lain yang dianggap mempengaruhi kemauan membayar pajak adalah kualitas pelayanan fiskus. Menurut Heizer & Render (2016:90) kualitas pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak. Pelayanan berkualitas yang diberikan kepada wajib pajak akan memberikan motivasi bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak. Sehingga akan berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak (Siti kurnia rahayu, 2017:165)

Menurut Darussalam (2019:8), Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak dapat dipengaruhi oleh perlakuan ataupun pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Semakin baik negara memperlakukan wajib pajak, semakin tinggi pula dorongan wajib pajak untuk patuh membayar pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak harus berkualitas agar wajib pajak merasa senang sehingga timbul kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Yunita, 2017). Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak, dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada negara tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung (Siti Kurnia Rahayu, 2017:196). Peningkatan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan keinginan masyarakat untuk membayar pajak (Kautsar, 2019:252).

Disebutkan bahwa pelayanan yang diberikan fiskus masih belum maksimal dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak. Masih banyak wajib pajak yang belum mampu melaporkan SPT tahunan secara mandiri, sebagian wajib pajak masih terkendala karena tidak bisa mendapatkan bimbingan dari petugas (Hestu Yoga Saksama, 2020). Lebih lanjut dikatakan bahwa saluran elektronik seperti telepon, *chat*, *email*, dan lain-lain yang dibuka, sangat padat melayani para wajib pajak sampai hampir tengah malam. Hal ini dikarenakan pelayanan langsung (tatap muka) dihentikan sementara karena Covid-19 (Hestu Yoga Saksama, 2020). Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak masih belum maksimal.

Fenomena yang terjadi pada KPP Pratama Cibeunying Bandung menurut hasil wawancara dengan Herry Prapto selaku bagian dari penyuluh pajak di KPP Pratama Cibeunying, disampaikan bahwa masih ada wajib pajak yang enggan membayar pajak atau melaporkan pajaknya. Banyak wajib pajak yang datang pada saat masa akhir pelaporan pajak, jumlah petugas pajak yang terbatas dan fasilitas yang belum maksimal menghambat waktu pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Selain itu masih ada masyarakat yang belum memahami pemanfaatan uang pajak, sehingga enggan membayar pajak (Herry Prapto, 2022).

Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yuwanti (2021), Jessica (2021), dan Fantrika (2019) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mempengaruhi kemauan membayar pajak, dan penelitian yang dilakukan oleh Mariya Ulfa (2021), Delia Nofiandriani (2020), dan Sri Hartati (2019)

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kemauan membayar pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin mengetahui mengenai seberapa besar pengaruh dari kesadaran wajib pajak orang pribadi dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kemauan membayar pajak dengan judul **“Kemauan Membayar Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Fiskus”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dan paparan pada latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Kemauan membayar pajak masih rendah karena masih banyak masyarakat yang belum memahami pemanfaatan uang pajak.
- 2) Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak masih rendah.
- 3) Kualitas pelayanan fiskus belum maksimal menghambat waktu pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar pengaruh kesadaran wajib pajak orang pribadi terhadap kemauan membayar pajak.
- 2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh dan menganalisis data, sehingga memperoleh kebenaran bahwa kesadaran wajib pajak orang pribadi dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini untuk:

- 1) Untuk menganalisis seberapa besar kesadaran wajib pajak orang pribadi berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
- 2) Untuk menganalisis seberapa besar kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta saran kepada instansi yang terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung sehingga dapat membantu dalam meningkatkan kemauan membayar pajak.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu perpajakan dan untuk peneliti selanjutnya dapat menjadi bahan referensi atau perbandingan dalam melakukan penelitian dengan topik yang sama.