

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan pungutan dari negara kepada masyarakat berdasarkan undang-undang yang sifatnya dipaksakan dan terutang, lalu hasilnya digunakan untuk membiayai pembangunan negara. Negara juga membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan pelaksanaan pembangunan. Pemerintah bertekad untuk mengandalkan kemampuan bangsa sendiri melalui peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak dan melepaskan ketergantungan pada bantuan luar negeri. Penyelenggaraan otonomi daerah merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat melalui pajak daerah dan retribusi daerah. Dengan sistem pemerintahan daerah diharapkan dapat membantu meningkatkan pemerataan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia, sehingga pembangunan nasional berjalan dengan baik dan dapat mewujudkan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera.

Sumber penerimaan dari sektor pajak mempunyai umur yang tidak terbatas dan terus menerus akan meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk. Oleh karena itu, tidak bisa dipungkiri bahwa peran wajib pajak sangat mempengaruhi jumlah penerimaan pajak yang akan dicapai. Adapun jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solok sebagai berikut:

Tabel 1.1

Data Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak Tahun 2014 – 2018

Tahun	Jumlah WP OP	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
2014	146.720	326.850.418.553	343.254.094.248
2015	160.881	517.666.295.013	489.484.772.213
2016	178.428	670.750.882.002	546.294.056.932
2017	196.289	639.218.046.000	580.968.955.601
2018	222.453	734.012.360.000	631.314.613.275

Sumber : KPP Pratama Solok 2019 (data diolah)

Tabel di atas terjadi menggambarkan peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi dari tahun ketahun pada tahun 2014 sebesar 146.720 dengan realisasi penerimaan sebesar Rp.343.254.094.248, tahun 2015 sebesar 160.881 dengan realisasi Rp.489.484.772.213, tahun 2016 jumlah wajib pajak orang pribadi sebesar 178.428 dengan realisasi penerimaan sebesar Rp.546.294.056.932, tahun 2017 sebesar 196.289 dengan realisasi Rp.580.968.955.601, dan pada tahun 2018 jumlah wajib pajak orang pribadi sebesar 222.453 dengan realisasi penerimaan sebesar Rp. 631.314.613.275. Terlihat jelas bahwa pada tahun 2014, 2015, 2016, 2017 dan tahun 2018 penerimaan pajak tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Terdapat ketidak stabilan realisasi penerimaan pajak dari tahun 2014, 2015, 2016, 2017 ke tahun 2018.

Salah satu penyebab ketidak stabilan peneriman dari sektor pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Data yang diperoleh pada KPP Pratama Solok, kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel dibawah ini. Tabel 1.2 Kepatuhan wajib pajak

Tabel 1.2

Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2014-2018

Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP Terdaftar Wajib SPT	Presentase (%)
2014	88.096	40.608	46
2015	96.219	63.729	66
2016	106.366	42.792	40
2017	114.770	50.076	44
2018	127.397	52.078	41

Sumber : KPP Pratama Solok 2019 (data diolah)

Tabel 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Solok tiap tahun mengalami ketidak stabilan Pada tahun 2014 tingkat Kepatuhan wajib pajak berada pada persentase 46%, pada tahun 2015 berada pada persentase 66%, pada tahun 2016 berada pada persentase 40%, pada tahun 2017 berada pada persentase 44%, dan pada tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak 41%. Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Solok harus terus ditingkatkan baik dari pihak pemungutan pajak maupun wajib pajak itu sendiri. Hal ini juga diikuti dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak dengan melakukan pembaharuan terhadap sikap petugas yang harus profesional dan transparan, pengabdian yang tinggi dan penyempurnaan peraturan perundang-undangan pajak dan sistem perpajakan.

Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak adalah hal penting dalam penarikan pajak, namun pemungutan pajak bukan pekerjaan yang mudah dilakukan. Hal ini dikarenakan dalam asas perpajakan, hasil pemungutan pajak tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para wajib pajak. Upaya pendidikan dan penyuluhan tidak banyak berarti dalam membangun kesadaran membayar

pajak. Disisi lain, Direktorat Jenderal Pajak berupaya meningkatkan penerimaan pajak dengan usaha intensifikasi dan ekstensifikasi pajak. Usaha intensifikasi dilakukan dengan perbaikan kualitas pengumpulan di lapangan tanpa harus merubah Undang-Undang yang berlaku. Usaha ekstensifikasi dilakukan dengan memperluas obyek pajak melalui perubahan-perubahan perundang-undangan **(Sudharini, 2016)**.

Pengetahuan perpajakan merupakan informasi yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai hal-hal yang berkaitan mengenai pajaknya. Mengetahui cara merekap penghasilan bruto tiap bulan, membayar pajak penghasilan, dan melaporkan SPT merupakan kegiatan yang dapat mengukur seberapa besar pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Jika wajib pajak tidak memiliki informasi perpajakan, maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak **(Ramdhani, 2018)**.

Sistem pemungutan pajak dengan menggunakan Self Assessment memberikan peran aktif Wajib Pajak untuk melakukan sendiri perhitungan pajak terutang, menyetorkan sendiri, dan melaporkan SPT sendiri. Sistem ini lebih ditekankan kepada kerelaan Wajib Pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Untuk menunjang dari Self Assessment System tersebut Direktorat Jenderal Pajak membuat suatu sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya efilling, e-SPT, e-NPWP, e-registrasi, drop box dan e-banking. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pada sektor

pajak dan dapat menciptakan suatu sudut pandang yang positif terhadap Direktorat Jenderal Pajak dan pada pajak itu sendiri **(Ivihan Siska, 2015)**.

Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat **(Erawati & Parera, 2017)**.

Menurut **(Mahfud, Arfan, & Abdullah, 2017)** Semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka semakin meningkatkan kemauan membayar kewajiban. Kurangnya kesadaran membayar pajak antara lain asas perpajakan yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak secara langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Salah satu hal yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan membayar pajak adalah tarif pajak. Tarif pajak merupakan faktor yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. **(Hendro Subroto, 2017)** Tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tarif pajak didefinisikan sebagai suatu angka tertentu yang digunakan sebagai dasar perhitungan pajak. Dengan demikian dapat dipahami tarif pajak yaitu suatu

presentase untuk mengukur atau menghitung besarnya tarif pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak.

Menurut **(Kumala & Ayu, 2019)** Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh **(Ilhamsyah & dkk, 2016)** kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik menjadi penarik bagi wajib pajak yang mau melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, untuk mengetahui seberapa konsisten variable pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, tarif pajak dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak, maka peneliti mengambil judul **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, TARIF PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SOLOK”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan menyebabkan masyarakat enggan membayar pajak
2. Masih banyak wajib pajak yang belum memahami peraturan perpajakan
3. Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak
4. Kepatuhan membayar pajak masih sangat rendah
5. Ketidaktaatan dalam membayar pajak meskipun wajib pajak yang sudah mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP) tetapi belum melaporkan kewajiban pajaknya.
6. Belum tercapainya target penerimaan pajak bisa terjadi karena kurangnya kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti. Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka batasan masalahnya dibatasi pada pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak ,dan tarif pajak terhadap kemauan membayar pajak di KPP kota Solok .

1.4 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak pada KPP kota Solok ?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak pada KPP kota Solok ?

3. Bagaimana pengaruh tarif pajak terhadap kemauan membayar pajak pada KPP kota Solok ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak pada KPP kota Solok ?
5. Bagaimana pengaruh peneraahan perpajakan, kesadaran wajib pajak, tarif pajak dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak pada KPP kota Solok ?

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kemauan membayar pajak pada KPP kota Solok.
- 2 Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak pada KPP kota Solok.
- 3 Untuk menganalisis pengaruh tarif pajak terhadap kemauan membayar pajak pada KPP kota Solok.
- 4 Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak pada KPP kota Solok.
- 5 Untuk menganalisis pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, tarif pajak dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak pada KPP kota Solok ?

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada KPP mengenai tindakan yang harus diambil oleh KPP guna meningkatkan kepatuhan WPOP.

2. Bagi akademis

Diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi pihak akademis untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pentingnya kemauan membayar pajak serta penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan selanjutnya, yang akan melakukan penelitian berkaitan dengan topik ini.