

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak menjadi sumber penerimaan dan pembiayaan yang penting dalam pelaksanaan pembangunan ekonomi Indonesia. Tujuan utama dari pembangunan ekonomi Indonesia adalah tercapainya kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Kontribusi pajak terhadap pembangunan telah menyamai atau bahkan lebih besar dari sektor minyak dan gas sebagai sumber dana pembangunan. Saat ini Indonesia mulai memprioritaskan sektor pajak sebagai sumber pendanaan pembangunan di berbagai bidang, misalnya pembangunan dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya sebagaimana tercantum dalam undang-undang 1945. Pembangunan tidak akan tercapai apabila tidak ada kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat, dalam hal ini masyarakat mempunyai peranan penting untuk ikut serta dalam menjalankan fungsi pemerintahan salah satu caranya yaitu dengan membayar pajak.

Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri yang sangat dominan artinya jika pajak tidak berjalan secara optimal maka akan mengganggu pembangunan yang diharapkan oleh seluruh masyarakat Indonesia. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, terlebih ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak bisa lagi

diandalkan. Penerimaan dari sumber daya alam mempunyai umur yang relatif terbatas, suatu saat akan habis dan tidak bisa diperbaharui.

Permasalahan perpajakan masih saja sama, yaitu masih banyak masyarakat yang menolak membayar pajak karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak, terdapat banyak keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas atau pengenaan pajaknya kurang adil dan kurang mencerminkan ketentuan dalam Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan (Anshari Ritonga, 2010). Pada kenyataannya yang terjadi sampai sekarang dorongan masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidak mengertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya (Susanto, 2012).

Pemerintah telah melakukan banyak hal untuk menyelesaikan permasalahan perpajakan namun masih mengalami kendala. Pembahasan mengenai upaya untuk terus meningkatkan motivasi wajib pajak untuk membayar pajak merupakan hal penting. Beberapa faktor seperti pendidikan, sanksi perpajakan, tingkat pengetahuan tentang perpajakan dan kualitas pelayanan pajak kemungkinan mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Faktor pertama adalah pendidikan. Menurut Freddy (2014) pendidikan merupakan kunci utama bagi keberhasilan pembangunan baik sebagai proses maupun output karena hanya pendidikan

yang mampu mencetak sumber daya manusia yang berkualitas. Pendidikan bertujuan untuk meningkatkan kualitas manusia dan masyarakat yang menjadi objek sekaligus subjek pembangunan.

Faktor kedua adalah sanksi perpajakan. Menurut Hutagaol dalam Zhafran (2006), sanksi perpajakan meliputi sanksi administrasi (denda, bunga, dan kenaikan) dan sanksi pidana (kurungan atau penjara) mendorong motivasi pajak. Penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku terhadap semua wajib pajak, penerapan perlakuan apajak yang adil terhadap wajib pajak mendorong motivasi wajib pajak karena hal tersebut menciptakan persaingan yang sehat dalam dunia usaha, sebaiknya perlakuan pajak yang diskriminasi justru menyebabkan rendahnya motivasi pajak.

Faktor ketiga adalah tingkat pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan. Menurut Mulya (2012) pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Faktor keempat adalah kualitas pelayanan pajak. Dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-378/PJ/2013 tentang Pelayanan Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), telah diputuskan bahwa standar pelayanan telah ditetapkan dan wajib dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan dan masyarakat dalam rangka perbaikan kinerja perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, aparat pajak harus

senantiasa melakukan perbaikan kinerja pelayanan pajak yang bertujuan agar dapat meningkatkan kesadaran dan motivasi guna meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Menurut Freddy (2014) motivasi adalah dorongan dasar yang menggerakkan seseorang bertingkah laku. Dorongan ini ada pada diri seseorang yang menggerakkan untuk melakukan sesuatu yang sesuai dengan dorongan dalam dirinya. Menurut Maulida (2011) dalam Ariani dan Utami (2016), motivasi wajib pajak adalah sesuatu yang timbul dari dalam benak wajib pajak untuk selalu dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara teratur dan tanpa terbesit sedikitpun dalam benak mereka untuk melakukan kecurangan dalam aktivitas perpajakannya.

Motivasi pajak ini memiliki peran yang penting untuk mempengaruhi wajib pajak ketika hendak membayar pajak. Motivasi pajak akan mendorong wajib pajak untuk berbuat atau bertindak sesuai dengan tugas yang harus dilakukannya yakni membayar pajak. Mengingat betapa pentingnya peran masyarakat untuk membayar pajak dalam peran sertanya menanggung pembiayaan negara, dituntut kesadaran warga negara untuk memenuhi kewajiban kenegaraannya. Target penerimaan sektor pajak yang terus meningkat dari tahun ke tahun, maka membutuhkan dukungan berupa peningkatan kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara jujur dan bertanggung jawab.

Penelitian ini, mereplikasi penelitian yang sudah dilakukan oleh Caroko (2014), dengan perbedaan sampel penelitian. Caroko telah melakukan

penelitian pada KPP Pratama Singosari, sedangkan peneliti melakukan penelitian pada KPP Pratama Gresik Utara.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diatas, maka peneliti mencoba melakukan penelitian dengan judul **Analisis Pengaruh Pendidikan, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pengetahuan tentang Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pendidikan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Gresik Utara?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Gresik Utara?
3. Apakah pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Gresik Utara?
4. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak pada KPP Pratama Gresik Utara?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah membuktikan secara empiris bahwa:

1. Pendidikan berpengaruh terhadap motivasi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Gresik Utara.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap motivasi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Gresik Utara.
3. Pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh terhadap motivasi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Gresik Utara.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap motivasi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Gresik Utara.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### Kegunaan Akademis

1. Bagi peneliti, hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan, juga memperoleh gambaran langsung yang berkaitan dengan pendidikan, sanksi perpajakan dan tingkat pengetahuan tentang perpajakan terhadap motivasi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Gresik Utara.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan oleh penelitian yang berkaitan dengan motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

##### Kegunaan Praktis

Sebagai bahan pertimbangan dalam dunia kerja. Dapat dijadikan bahan masukan bagi pemerintah Indonesia tentang faktor-faktor mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

## **E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi**

Penelitian ini disajikan dalam lima bab yaitu:

- Bab I      Pendahuluan, menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan laporan skripsi.
- Bab II      Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis, menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian, pengembangan hipotesis serta kerangka konseptual atau model penelitian.
- Bab III     Metode Penelitian, menguraikan tentang desain penelitian; populasi dan teknik pengambilan sampel; variabel penelitian dan definisi operasional variabel; lokasi dan waktu penelitian; data dan prosedur pengumpulan data, teknik analisis.
- Bab IV     Analisis Data dan Pembahasan, menguraikan tentang data penelitian, hasil pengujian hipotesis hipotesis dan pembahasan atas hasil penelitian.
- Bab V      Simpulan dan Saran, menguraikan tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan, dan saran bagi penelitian berikutnya.