

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Pembangunan di Indonesia sangat penting dilakukan demi kemakmuran rakyat Indonesia, misalnya pembangunan jalan tol untuk masyarakat yang melakukan mobilitas yang cepat. Pada era kepemimpinan Jokowi, pembangunan infrastruktur sangat digencarkan karena infrastruktur merupakan sebagai pondasi untuk menuju negara maju seperti negara-negara di Eropa. Namun untuk membangun sebuah infrastruktur negara membutuhkan biaya yang sangat besar. Oleh sebab itu, pemerintah harus mengoptimalkan pendapatan negara salah satunya melalui penerimaan pajak. Menurut Soeparman, pajak adalah iuran pajak berwujud uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berlandaskan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam menggapai kesejahteraan umum (Mustaqiem, 2014). Sedangkan Rusyadi (2019) yang dikutip oleh Antari & Supadmi (2019) mengatakan pajak merupakan sumber pendanaan untuk melaksanakan tanggung jawab negara dalam menangani masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta sebagai kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah. Jadi dapat disimpulkan bahwa pajak iuran kepada negara untuk biaya pengeluaran rutin dan surplus-nya digunakan untuk *public saving* dalam mencapai kesejahteraan umum.

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang paling besar, oleh karena itu pemerintah sudah seharusnya mengoptimalkan penerimaan pajak. Berdasarkan data laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak yang mencatat seluruh realisasi penerimaan pajak di Indonesia selama tahun 2016-2020 dapat dilihat pada tabel 1.1 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Penerimaan Pajak Tahun 2016 - 2020**

<b>Tahun</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Target (dalam triliun rupiah)	1.355,20	1.283,57	1.424,00	1.577,56	1.198,82
Realisasi (dalam triliun rupiah)	1.105,73	1.151,03	1.315,51	1.332,06	1.069,98
Capaian	81,59%	89,67%	92,23%	84,44%	89,25%

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2018 & 2020

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui penerimaan pajak setiap tahun selalu mengalami peningkatan, hal ini tidak luput dari peran Direktorat Jenderal Pajak yang melakukan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan di Indonesia pertama kali pada tahun 1983 dengan mengganti sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* ke *self assessment system*. Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menetapkan sendiri besarnya pajak yang terutang (Dewi & Supadmi, 2019). Namun dengan pencapaian realisasi penerimaan pajak yang selalu naik setiap tahun, terdapat pencapaian yang selalu dibawah target.

Rendah atau tingginya penerimaan pajak berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak, persentase tingkat kepatuhan penyampaian SPT tahunan PPh wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan masih dibawah target pada tahun 2020, dapat dilihat pada tabel 1.2.

**Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan WPOP Dan Badan Tahun 2020**

<b>Indikator Kinerja Utama</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
Persentase tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan	80%	77,63%

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2020

Dalam laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak tahun 2020 mencatat persentase tingkat kepatuhan penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan pada tahun 2020 mencapai 77,63% (14.754.855 SPT) dari target yaitu sebesar 80% (15.205.435 SPT), maka masih terdapat kekurangan sebanyak 450.580 SPT untuk bisa mencapai target. Ketidakpatuhan wajib pajak disebabkan karena kurangnya kesadaran dan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya (Andriyani, 2016). Karena motivasi itu sendiri adalah sebuah dorongan dalam diri yang membuat kita bertindak, mendorong untuk menggapai tujuan tertentu dan seseorang tetap melakukan kegiatan tertentu. Jika ada pandangan baik dari perpajakan dalam masyarakat, akan menambah motivasi wajib pajak agar membayar pajak (Cimberly et al., 2018).

Masalah motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya harus diperhatikan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang sebagai institusi perpajakan. Maka dari itu Direktorat Jenderal Pajak dituntut melakukan upaya-upaya menumbuhkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berdasarkan penelitian Ari et al. (2021) faktor yang memengaruhi motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya adalah pengetahuan

perpajakan, sanksi pajak, kesadaran perpajakan dan tingkat pendidikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Erlindawati & Novianti (2020) faktor yang memengaruhi motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yaitu antara lain, tingkat pendidikan, pendapatan, kesadaran dan pelayanan. Namun, dalam penelitian ini peneliti akan membahas empat variabel yang memengaruhi motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, dan tingkat pendidikan.

Menumbuhkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, harus terdapat kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak yaitu dimana kondisi wajib pajak dapat mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Ari et al., 2021). Kesadaran wajib pajak merupakan sikap yang mempunyai itikad baik untuk melakukan kewajibannya. Namun pada kenyataannya wajib pajak masih banyak yang belum memiliki kesadaran untuk melaksanakan kewajibannya dengan benar dan sukarela tanpa adanya paksaan atau intimidasi dari pihak manapun. Mengenai kesadaran wajib pajak membayar pajak, Menteri Keuangan Sri Mulyani mengungkapkan tingkat kesadaran membayar pajak dari wajib pajak Indonesia masih minim karena sebagian orang masih menganggap pajak identik dengan penjajahan sehingga membuat masyarakat menganggap pajak bukanlah suatu kewajiban melainkan pajak sebagai beban yang dibayarkan kepada negara. Selain itu, masyarakat juga menganggap bahwa negara tidak memberi kontribusi dan kehadiran dari pajak yang dibayarkan kepada negara.

Hal ini yang membuat kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak menciut (www.cnnindonesia.com, 2020).

Sanksi perpajakan merupakan hal yang penting dalam memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Sebab sanksi perpajakan dapat menjamin ketentuan peraturan UU perpajakan (norma perpajakan) untuk dipatuhi dan ditaati (Mardiasmo, 2013). Sanksi pajak akan dikenakan oleh wajib pajak bagi siapa saja yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Semakin berat pelanggarannya semakin berat sanksinya bagi wajib pajak. Tujuan sanksi pajak diberlakukan untuk bisa memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Dalam rangka menumbuhkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi wajib pajak apakah layanan yang diterima sudah sesuai harapan wajib pajak. Jika kualitas pelayanan sesuai dengan harapan wajib pajak, maka wajib pajak akan merasakan kepuasan. Sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan, bisa dilakukan dengan berbagai cara yaitu, meningkatkan kualitas, kemampuan teknis pegawai di bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur misalnya perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), pemakaian sistem informasi dan teknologi guna memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya (Jaya, 2019).

Motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya berkaitan erat dengan tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan

yang diperoleh seseorang mulai dari pendidikan usia dini sampai pendidikan tinggi. Pendidikan pada dasarnya ialah usaha pengembangan sumber daya manusia, yang dilakukan dengan sistematis, pragmatis dan berjenjang, supaya menciptakan manusia-manusia yang berkualitas yang bisa memberikan manfaat dan sekaligus meningkatkan harkat dan martabatnya (Khoiriah & Karmiyati, 2020). Sedangkan sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu negara dalam mewujudkan tujuan nasionalnya (Amilin & Yusronillah, 2009). Menurut Husen (2018) tingkat pendidikan bisa memengaruhi pengetahuan seseorang, Oleh karena itu melalui pendidikan bisa mentransfer pengetahuan sehingga wajib pajak memahami dan mengetahui fungsi pajak itu sendiri, salah satunya yaitu untuk pembangunan jalan tol, rumah sakit, jembatan dan lain-lain. Selain itu, menurut Hasan (2005) melalui pendidikan dapat meningkatkan kualitas moral, dimana tingkah laku seseorang akan sesuai dengan norma-norma yang berlaku. Dengan peningkatan moral, maka wajib pajak sebagai warga negara akan melakukan kewajibannya dan tidak akan melalaikan kewajibannya.

Dalam penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo. Hal tersebut dikarenakan KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo terpilih sebagai pemenang pertama Kantor Pelayanan Terbaik (KPT) pada tahun 2018. Penganugerahan Kantor Pelayanan Terbaik tersebut digelar oleh Kantor Wilayah Jakarta Timur. Keterbaruan dalam penelitian ini yaitu belum ada yang meneliti mengenai motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo.

Berbagai penelitian terdahulu mengenai motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya terdapat perbedaan hasil di variabel kesadaran wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah & Nainggolan (2018) dan (Ari et al., 2021) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi membayar pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh A. T. Sari et al. (2016) menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh negatif terhadap motivasi wajib pajak.

Perbedaan hasil di variabel sanksi pajak juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Ariani & Utami (2016) dan Erawati & Pelu (2021) terdapat hasil variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Agustina et al. (2020) dan Ari et al. (2021) hasil penelitiannya bertolak belakang dengan penelitian Ariani & Utami (2016) dan Erawati & Pelu (2021), dimana hasil penelitiannya yaitu sanksi perpajakan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, karena sanksi pajak yang diberikan sangat ringan hingga membuat wajib pajak tidak memperdulikan seberapa besar sanksi pajak yang diterimanya.

Selain ada perbedaan hasil di variabel sanksi pajak dalam penelitian mengenai motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya terdapat perbedaan hasil di variabel kualitas pelayanan pajak. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Cimberly et al. (2018) dan R. P. Sari et al. (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan

signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian dari Erlindawati & Novianti (2020) yaitu tingkat pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi masyarakat dalam membayar pajak.

Perbedaan hasil dari penelitian terdahulu juga ditemukan di variabel tingkat pendidikan. Penelitian yang dilakukan oleh Erlindawati & Novianti (2020), dimana hasil penelitiannya yaitu tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Khoiriah & Karmiyati (2020) dan Ari et al. (2021) dari hasil penelitiannya yaitu variabel tingkat pendidikan tidak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti terkait **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Untuk Memenuhi Kewajibannya”**.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka dapat ditemukan pertanyaan penelitian yaitu:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya?



3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya?
4. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, dengan demikian penelitian ini dilakukan bertujuan untuk:

1. Mengetahui mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.
2. Mengetahui mengenai pengaruh sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.
3. Mengetahui mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.
4. Mengetahui mengenai pengaruh tingkat pendidikan terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangsih untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Negara diharapkan menjadi masukan bagi kebijakan pemerintah dan bahan evaluasi pelaksanaan perpajakan dalam hal mengenai memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.
- b) Bagi Direktorat Jenderal Pajak diharapkan memberikan informasi, referensi atau masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan dalam hal memotivasi wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.
- c) Bagi Masyarakat dari hasil penelitian ini diharapkan bisa sebagai referensi untuk bahan acuan dalam menambah wawasan atau pengetahuan mengenai perpajakan.
- d) Bagi Peneliti diharapkan bisa menambah pengalaman dalam meneliti mengenai motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.