PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KPP PRATAMA TANJUNGPINANG

SKRIPSI

OLEH

DESY HARDIANTI
NIM : 13622131

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG
2019

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pajak. Penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Menurut (Adriani, 2010) pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut perturan – peraturan umum (undang – undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran umum berhubungan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Pengertian pajak menurut Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 : pajak adalah kontribusi wajib pajak 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. “Pajak merupakan iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan – peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah”.

“pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang – Undang (yang dapat dipaksakan) dan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang lansung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”(mardiasmo, 2011). Pajak menurut (S.I Djajadiningrat, 2008) pajak sebagai kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara secara umum.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Salah satu faktor tidak tercapainya target penerimaan pajak yakni rendahnya kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya kepada negara. Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya kepada negara sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Peraturan mengenai kepatuhan perpajakan ini ada didalam peraturan direktur jendral pajak nomor : PER-04/PJ/2012 tentang pedoman penggunaan metode dan teknik pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban pajak. Peraturan tersebut memuat beberapa pasal yang didalamnya menjelaskan mengenai metode langsung dan tidak langsung, pemeriksaan pajak, teknik pemeriksaan, prosedur pemeriksaan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Dalam sesi tanya jawab pada beberapa kegiatan sosialisasi perpajakan yang dilakukan, masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak (Juliandi A, Irfan, 2014).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan adalah pengetahuan wajib pajak tentang tata cara melaksanakan kewajiban perpajakan. (nurmantu, 2010) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Konsep kemauan membayar pajak dikembangkan melalui dua sub konsep yaitu, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. Pertama, konsep kemauan membayar. Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Widaningrum, 2007). Menurut (waluyo, 2013) pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh Negara dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Berdasarkan definisi dari dua subkonsep di atas, maka dapat

dikembangkan suatu definisi untuk kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*). Kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Rantung dan Adi, 2009).

Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak antara lain adalah asas perpajakan itu sendiri, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Harus disadari pula bahwa jalan-jalan raya yang halus, pusat kesehatan masyarakat, pembangunan sekolah negeri, irigasi yang baik, serta fasilits publik lainnya yang dapat dinikmati masyarakat adaah merupakan hasil dari pembayaran pajak. Dalam kenyataannya masyarakat tidak suka membayar pajak, dan hal ini disebabkan masyarakat sendiri tidak tahu bagaimana wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Utomo, 2011) . (nurmantu, 2010) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka

tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakanya. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapaat memperkecil adanya *tax evation* (witono banu, 2008) .

Selain pengetahuan perpajakan, ada juga pelayan fiskus. Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar, 2012:7).. Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun Negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan. Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan. Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan Negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus. Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun Negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan. Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan. Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan Negara dalam memberikan pelayanan

yang terbaik kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus.

Fenomena yang terindefikasi oleh penulis pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang menemukan kendala yaitu sebagian besar WP di Tanjungpinang yang belum mengetahui banyak tentang perpajakan, Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat pada petugas pajak, menjadi salah satu penyebab rendahnya kemauan membayar pajak, kurangnya kemauan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak terutang sehingga berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya, ketidakpuasan masyarakat menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah tersebut. Adapun juduk yang akan di teliti adalah **'Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kemauan Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (studi kasus KPP Pratama Tanjungpinang)''.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang?

3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang?
4. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pratama Tanjungpinang?
5. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak dengan kemauan wajib pajak sebagai variabel intervening?
6. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak dengan kemauan wajib pajak sebagai variabel intervening?
7. Apakah kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Masalah

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang.

4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kemauan membaya pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang.
5. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak melalui kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening.
6. Untuk memgetahui pengaruh pelayana fiskus terhadap kemauan membayar pajak melalui kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening.
7. Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang

   Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi kepada organisasi tentang pengaruh pengetahuan perpajakan dan pelayan fiskus.

2. Bagi penulis

   Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan dan pelayan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak dengan kesadaran wajib pajak.

3. Bagi pihak lain

   Penelitian ini dapat menjadi bahan referesi untuk perbaikan atau pengembangan materi bagi kita peneliti lain yang ingin mengkaji di masalah atau bidang yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara umum, Skripsi ini terdiri dari 5 BAB dimana antara masing-masing BAB tersebut mempunyai kaitan antar satu dengan yang lainnya. Dibawah ini akan diuraikan sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab ini berisikan latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran , hipotesis. dan sistematika penulisan.

BAB II: METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang landasan teori yang berisikan pendapat/teori dari variabel bebas (pengetahuan dan pelayanan) , variabel terikat (kepatuhan) dan variabel intervening (kemauan) dijadikan landasan untuk menyelesaikan masalah yang penulis sajikan dalam proposal penelitian ini, dan peneliti terdahulu.

BAB III : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang digunakan : jenis penelitian, jenis data, defenisi operasional variabel, populasi dan

sampel, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, analisis jalur, uji hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan data-data yang dihasilkan dari lapangan di analisis dengan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya dan dilakukan pembahasan. Dalam bab ini merupakan inti dari penelitian dengan menguraikan data-data yang telah diolah sehingga terlihat hasil akhir dari penelitian ini.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan 2 bagian kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis berdasarkan perumusan masalah yang akan dibahas didalam skripsi, serta bagian saran yang merupakan suatu bahan masukan yang akan diberikan penulis untuk pihak akademik.