**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan salah satu penerimaan negara terbesar dalam anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) yang memiliki peranan penting dalam menunjang penyelenggaraan pembangunan negara. 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, pada saatnya akan habis dan tidak bisa diperbaharui. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas dan semakin meningkat, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang semakin meningkat setiap tahunnya (Widayati dan Nurlis, 2010). Begitu pula di KPP Madya Palembang yang setiap tahun penerimaan pajaknya semakin meningkat seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut.

**Tabel 1.1**

**Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2011 – 2013 di KPP Madya Palembang**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tahun Pajak** | **Total Penerimaan** |
| Tahun Pajak 2007 | Rp 847.400.481.134 |
| Tahun Pajak 2008 | Rp 1.936.396.122.389 |
| Tahun Pajak 2009 | Rp 2.002.740.466.897 |
| Tahun Pajak 2010 | Rp 2.141.212.716.548 |
| Tahun Pajak 2011 | Rp 2.340.030.192.120 |
| Tahun Pajak 2012 | Rp 2.679.387.555.529 |
| Tahun Pajak 2013 | Rp 2. 877.740.548.134 |

*Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang*

Penerimaan pajak ini diharapkan dapat terus meningkat agar pembangunan negara dapat berjalan dengan lancar agar dapat terus mendanai pengeluaran negara yang semakin meningkat. Konstribusi pajak dalam mendanai pengeluaran negara yang terus meningkat tersebut tentunya membutuhkan dukungan berupa peningkatan kesadaran wajib pajak agar timbulnya kemauan untuk memenuhi kewajibannya secara jujur dan bertanggung jawab.

Jika setiap wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk mau membayar pajak, tentunya penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat, sebab jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun seperti yang terlihat dalam tabel 1.2 berikut.

**Tabel 1.2**

**Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Madya Palembang**

|  |  |
| --- | --- |
| Tahun | Jumlah |
| 2011 | 1021 |
| 2012 | 1129 |
| 2013 | 1151 |

*Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang*

Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, dan pelayanan fiskus yang berkualitas (Nugroho, 2012). Faktor-faktor yang ada tersebut jika terlaksana dengan baik akan memiliki kemungkinan mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Kenyataan yang terjadi sebagian wajib pajak tidak mengerti tentang peraturan perpajakan yang ada. Masih ada wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak, seperti peraturan pajak pada periode lama. Hal ini dapat menurunkan jumlah penerimaan pajak negara. Sejak diterbitkannya peraturan baru yaitu *Self Assessment System,* maka selain bergantung pada kesadaran dan kejujuran wajib pajak, pengetahuan teknis perpajakan yang memadai juga memegang peran penting, agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Melalui sistem ini, setiap wajib pajak di wajibkan mengisi sendiri dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar, lengkap, dan jelas (Wulandari, 2007).

Disamping pengetahuan tentang peraturan perpajakan, kesadaran masyarakat juga sangat mendukung dalam penerimaan pajak. Kesadaran membayar pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pembayaran pajak yang dilakukannya (Ningrum, 2012). Untuk membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentunya juga membutuhkan peranan fiskus dalam memberikan pelayanan yang baik agar wajib pajak tersebut memiliki kemauan untuk memnuhi kewajibannya. Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku sehingga tidak menimbulkan kecurangan yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak.

Faktor berikutnya untuk meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak adalah persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpTajakan. Direktorat Jenderal Pajak membuat sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya *e-filling, e-SPT, e-NPWP, drop box* dan *e-banking.* Wajib pajak mempunyai persepsi sendiri tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh DJP. Sebelum adanya pembaharuan sistem pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses. Dengan adanya *e-filling, e-SPT, e-NPWP, drop box* dan *ebanking,* persepsi wajib pajak atas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut tepat waktu dan dapat dilakukan di mana saja sehingga kesadaran wajib pajak meningkat untuk membayar PPh, baik orang pribadi maupun badan. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis mengangkat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang”**

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis akan mengangkat permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?
2. Apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?
3. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?
4. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?
   1. **Ruang Lingkup Pembahasan**

Membatasi pembahasan dari permasalahan kedalam satu ruang lingkup sangat penting. Hal ini ditunjukan agar dalam pembahasan permasalahan ini dapat lebih terfokus dan terarah sehingga dapat diambil alternatif pemecahan yang baik. Dengan demikian pembahasan dibatasi pada faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, variabel kesadaran perpajakan, dan variabel pelayanan fiskus sebagai variabel independen serta kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai variabel dependen.

* 1. **Tujuan dan Manfaat Penulisan**
     1. **Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak.

**1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh melalui penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk menambah wawasan pengetahuan mengenai pajak dan untuk menerapkan teori-teori yang dipelajari, terutama yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

2. Bagi instansi, penelitian yang dihasilkan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam pengambilan keputusan, dan pemberian kebijakan terutama dalam upaya evaluasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

**1.5 Sistematika Penulisan**

Sistem penulisan ini bertujuan untuk memberikan garis besar mengenai isi Laporan Akhir secara ringkas dan jelas. Sehingga terdapat gambaran hubungan antara masing-masing bab dimana bab tersebut dibagi menjadi beberapa sub-sub secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini penulis mengemukakan tentang apa yang melatarbelakangi penulis dalam memilih judul, kemudian merumuskan masalah yang dihadapi objek tempat penulis melakukan penelitian, berikut Latar Belakang, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup Pembahasan, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Pengumpulan Data, dan Sistematika Pembahasan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, akan diuraikan teori-teori yang mendasari penyusunan laporan akhir yang meliputi pengertian pajak dan segala aspek mengenai wajib pajak dan faktor yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.

**BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang jenis penelitian, populasi sampel, operasional variabel, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

**BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini pembahasan dan analisa data berdasarkan bab-bab dengan mendeskripsikan hasil penelitian, serta melakukan analisa dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir dimana penulis akan memberikan suatu dari pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab-bab sebelumnya. Pada bab ini juga penulis memberikan saran-saran yang diharapkan akan bermanfaat dalam pemecahan masalah berupa kesimpulan dan saran