

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pembangunan disuatu negara merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara terus menerus yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ketika menjalankan pembangunan pasti membutuhkan dana yang cukup besar. Dana tersebut dapat dikumpulkan dari sumber penerimaan yang dimiliki negara. Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, yaitu sektor internal maupun sektor eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal yaitu pajak, sedangkan sumber penerimaan negara dari sektor eksternal yaitu pinjaman dari luar negeri. Dalam upaya mengurangi sumber penerimaan eksternal, pemerintah berusaha untuk meningkatkan dan memaksimalkan penerimaan internal. Saat ini, sektor pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar. Penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun (Arum, 2012). Oleh sebab itu, pajak merupakan sumber utama negara karena pajak mempunyai pengaruh yang besar untuk kelangsungan hidup negara.

Menurut UU No. 16 Tahun 2009 pajak merupakan kontribusi wajib 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. Ciri – ciri yang melekat pada pengertian pajak yaitu : 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaan yang sifatnya dapat dipaksakan; 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah; 3) Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah; 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah; 5) Pajak mempunyai tujuan sebagai *Budgetair*, yaitu mengatur (Waluyo, 2010).

Pajak mempunyai dua fungsi utama yaitu sebagai sumber dana untuk pembiayaan atau pengeluaran negara (*budgeter*) dan sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijaksanaan negara dalam bidang sosial ekonomi (*regulerend*). Dalam hal ini, pembiayaan dan pembelanjaan negara yang semakin lama semakin bertambah besar memerlukan penerimaan dari sektor pajak. Oleh karena itu, semua rakyat yang menurut undang-undang termasuk sebagai wajib pajak harus membayar pajak sesuai dengan kewajibannya (Suminarsasi, 2011).

Wajib pajak di Indonesia dibagi menjadi dua yaitu wajib pajak badan dan orang pribadi. Wajib pajak yang diminta untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan besarnya pajak terutang adalah wajib pajak orang pribadi. Orang pribadi adalah subjek pajak yang memiliki penghasilan atas usahanya sendiri atau memiliki pekerjaan tidak bebas (karyawan). Pencapaian penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan dari pemerintah maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga dari WP pribadi. Direktorat Jendral

Pajak selalu berupaya untuk meningkatkan penerimaan negara dari WP pribadi dengan mendorong kepatuhan perpajakan.

Kepatuhan perpajakan mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan negara. Dalam hal ini, penerimaan pajak dibagi menjadi 2 yaitu penerimaan pajak untuk pemerintah pusat dan pemerintahan daerah. Pajak yang dikumpulkan pemerintah pusat maupun daerah dapat digunakan untuk pembiayaan pengeluaran APBD dan APBN yang diharapkan dapat mendorong kesejahteraan hidup masyarakat (Mukhlis & Simanjutak, 2011) .

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2003). Tingkat kepatuhan wajib pajak di Jepara mencapai Rp 840,9 miliar yang berada diangka presentase 101, 26 % dari target penerimaan pajak sebesar Rp830,5 miliar pada tahun 2019 (RadarKudus.JawaPos.com, 2019). Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyetorkan SPT, kepatuhan dalam perhitungan, dan kepatuhan dalam pembayaran. Semakin banyak penduduk di Jepara, maka secara tidak langsung bertambah juga penerimaan negara dan daerah dari sektor pajak.

**Tabel 1. 1**  
**Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2020 di KPP Pratama Jepara**

JENIS WP	2020
WP Badan	9.022
WP Pribadi	189.295

Sumber: data didapatkan dari KPP Pratama Jepara (Februari,2021)

Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus atau petugas pajak. Keramah-tamahan dan pelayanan petugas pajak yang kooperatif, jujur, menegakkan aturan perpajakan, tidak mempersulit, dan tidak mengecewakan wajib pajak tersebut dapat memberikan kepuasan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan perpajakannya. Kualitas Pelayanan Fiskus merupakan faktor penting untuk meningkatkan penerimaan pajak, jika pelayanan fiskus dapat berjalan dengan baik, maka diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, kurangnya kesadaran dalam membayar pajak dapat mempengaruhi rendahnya penerimaan pajak. Menurut Handayani (2012) kesadaran yang tinggi muncul tidak lain berasal dari adanya motivasi wajib pajak. Motivasi tidak ingin melanggar kewajiban perpajakan akan timbul sebagai bentuk kesadaran yang dimiliki wajib pajak. Setiap wajib pajak yang memiliki kesadaran pajak yang tinggi akan mengerti arti fungsi pajak, baik mengerti manfaat pajak untuk masyarakat maupun diri pribadi. Oleh karena

itu, wajib pajak akan sukarela dan disiplin dalam membayar pajak tanpa paksaan serta mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pada era globalisasi seperti sekarang ini , internet mampu diakses dengan mudah. Internet sudah dapat digunakan dimana saja dan kapan saja, sudah banyak tempat yang menyediakan akses internet dengan gratis. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan berbagai fasilitas untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan dan mengakses data perpajakan menjadi lebih cepat. Indikasi efektivitas sistem perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak yaitu *e-filing*, *e-registration*, *e-billing*, dan sebagainya. Melalui fasilitas-fasilitas tersebut diharapkan mampu meningkatkan penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak sangat penting untuk mendukung pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak. Namun pada penelitian-penelitian terdahulu terdapat banyak perbedaan hasil penelitian sehingga menimbulkan adanya research gap.

Dalam penelitian andinata (2015) dan Susilawati (2018) mengenai kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Surabaya Rungkut, menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil yang berbeda ditunjukkan pada penelitian Jotopurnomo (2013). Pada penelitiannya di Kantor Pelayanan

Pajak (KPP) Sawahan Surabaya, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Mutia (2014) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Ulynnuha (2018) yang menunjukkan pula adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Selanjutnya Ulynnuha (2018) dalam penelitiannya pada KPP Pratama Kota Surakarta menemukan bahwa faktor efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hal itu, Susilawati (2018) dan Melando (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian dalam penelitian yang relative sama, Nailissyifa (2019) juga memberikan hasil yang sama bahwa efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Melihat adanya *research gap* dari penelitian terdahulu, peneliti ingin mengkaji kembali variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jepara. Atas dasar uraian-uraian tersebut diatas, peneliti bermaksud untuk meneliti dengan judul **Faktor – Faktor Yang**

## **Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Masyarakat Kabupaten Jepara).**

### **1.2 Ruang Lingkup (Batasan Masalah)**

Ruang Lingkup dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Sedangkan objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi sebagai responden. Penggunaan data yaitu data primer yang berasal langsung dari objek penelitian dan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yaitu buku-buku, media internet. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Efektifitas Sistem perpajakan sebagai variabel independen dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan penelitian terdahulu yang sudah dikemukakan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Jepara ?
2. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Jepara ?
3. Apakah Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Jepara ?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Jepara.
2. Untuk mengetahui apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Jepara.
3. Untuk mengetahui apakah Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Jepara.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta bahan dalam penerapan ilmu metodologi penelitian, khususnya mengenai kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis khususnya mengenai pajak dalam membayar pajak orang pribadi.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja.

c. Bagi Pihak Luar

Hasil Penelitian ini dapat mendukung untuk mengembangkan keilmuan bagi masyarakat dan selanjutnya dapat dijadikan sebagai bahan acuan penelitian.

