

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Sumber penerimaan dalam negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional, diantaranya berasal dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Penerimaan-penerimaan pajak digunakan untuk pembangunan fasilitas umum, belanja negara, pembayaran gaji pegawai, dan sebagainya. Penerimaan ini secara langsung akan meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Pajak merupakan kontribusi atau iuran wajib pajak kepada negara baik orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kesejahteraan rakyat (Resmi, 2009). Merupakan sumber penerimaan dan pendapatan terbesar dalam negeri dan saat ini lebih dari 70% APBN Indonesia dibiayai dari penerimaan pajak. Selain berperan dalam sumber penerimaan dan pendapatan, pajak juga memiliki fungsi untuk memperlulus ekonomi Negara yang berkualitas. Tujuan negara yang telah ditetapkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah unutm menciptakan kesejahteraan umum, dengan menjalankan pemerintahan yang baik, serta melakukan pembangunan di segala bidang. Dari pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa yang menjadi subjek pajak adalah orang pribadi atau badan

yang mempunyai kewajiban dalam membayar pajak. Selain itu, pajak mempunyai sifat memaksa berdasarkan undang-undang yang berlaku sehingga apabila wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan tersebut maka wajib pajak bisa dikenakan sanksi.

Kemudian, pajak yang dipungut dari masyarakat nantinya akan digunakan untuk kepentingan umum bukan individual misalnya digunakan untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik. Manfaat tersebut tidak dapat dinikmati oleh masyarakat secara langsung, karena manfaat dari pajak sendiri adalah untuk jangka panjang. Karena penerimaan pajak menjadi perhatian utama, banyak upaya yang sudah dilakukan pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan penerimaan negara. Seperti meningkatkan jumlah wajib pajak aktif, memperluas objek yang dikenakan pajak, meningkatkan tarif pajak tertentu, pemeriksaan terhadap wajib pajak, dan meningkatkan pengawasan.

Dalam upaya lain juga dilakukan seperti reformasi sistem perpajakan yang dilakukan pemerintah. Setelah reformasi perpajakan tahun 1983 *Official-assessment system* sudah tidak berlaku lagi dan diberlakukan *Self-assessment system*. Dalam *Official assessment system*, fiskus diberi wewenang untuk menetapkan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Sedangkan untuk *Self-assessment system*, sistem ini memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, melaporkan, dan memperhitungkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya (Tarjo dan Kusumawati, 2006). Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang dan menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan dan tujuan dalam penerimaan pajak. Di Indonesia juga menganut *Withholding System*, yaitu sistem yang memberikan wewenang kepada pihak lain atau pihak ketiga untuk memotong dan

memungut pajak terutang oleh wajib pajak. Pihak ketiga ialah pihak lain selain pemerintah dan wajib pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayarkan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Jepara bisa dikatakan tinggi, karena dari tahun 2010-2017 tiap pertahunnya mengalami kenaikan.

Berikut rekap data Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang terdaftar di KPP Pratama Jepara.

| Tahun | | | | | | | | |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Jenis WP | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| OP Karyawan | 19,172 | 26,546 | 30,635 | 34,177 | 38,785 | 46,402 | 53,971 | 57,189 |
| OP Non Karyawan | 9,500 | 13,587 | 16,791 | 19,039 | 20,510 | 22,330 | 24,438 | 26,683 |
| Badan | 2,579 | 3,045 | 3,588 | 4,056 | 4,481 | 5,703 | 6,456 | 7,018 |

Sumber : Data dari KPP Pratama Jepara

Berikut rekap data realisasi pelaporan SPT Tahunan :

| Tahun | | | | | |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Jenis Wajib Pajak | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| OP Karyawan | 17,489 | 21,311 | 24,690 | 26,109 | 23,101 |
| OP Non Karyawan | 1,595 | 2,214 | 2,543 | 3,525 | 2,763 |
| Badan | 1,125 | 1,574 | 2,112 | 2,509 | 1,979 |

Sumber : Data dari KPP Pratama Jepara

Tetapi dalam kenyataannya, sistem peungutan pajak di Indonesia sulit direalisasikan sesuai harapan. Menurut Tarjo dan Kusumawati (2006) memaparkan bahwa tingkat kepatuhan perpajakan masih tergolong rendah yang ditunjukkan dengan masih sedikitnya jumlah individu yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan melaporkan SPT. Beberapa faktor-faktor seperti pelayanan fiskus dalam melayani

kepatuhan wajib pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, sosialisasi tentang perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki kemungkinan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara.

Dalam penelitian Supadmi (2010) menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan oleh petugas pajak. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan dan pandangan yang baik terhadap wajib pajak. Pelayanan petugas pajak yang jujur, kooperatif, tidak mempersulit, menegakkan aturan perpajakan, dan tidak mengecewakan wajib pajak yang diharapkan mampu mengatasi masalah kepatuhan wajib pajak. Keramah-tamahan petugas pajak dan memudahkan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Pemerintah selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Sistem banking, e-filling, e-SPT, dan drop box.

Wajib pajak memiliki persepsi sendiri mengenai sistem-sistem yang dimiliki oleh pemerintah. Sebelum adanya pembaharuan sistem pendaftaran NPWP dan pengisian SPT melalui internet, wajib pajak terlebih dahulu harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses perpajakan. Dengan adanya e-banking, drop box, e-registration, e-SPT menyebabkan persepsi yang baik atas sistem perpajakan meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak.

Supaya memudahkan sistem perpajakan dan dapat berjalan dengan baik serta dapat dimengerti masyarakat, sosialisasi mengenai perpajakan juga sangat diperlukan. Dengan

sosialisasi tersebut masyarakat dapat lebih memahami masalah-masalah tentang perpajakan, kemudahan yang bisa didapat, dan lebih memahami peraturannya yang masih sering berubah-ubah. Dengan pemahaman yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga bisa dikatakan bahwa memberikan sosialisasi tentang perpajakan juga berpengaruh penting kepada wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Faktor selanjutnya ialah kesadaran perpajakan, kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal perpajakan. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Jatmiko, 2006).

Tidak semua wajib pajak juga memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai perpajakan. Di Indonesia, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak masih cukup rendah. Pemahaman wajib pajak yang masih cukup rendah dapat dilihat dari masih adanya wajib pajak yang belum memahami Surat Pemberitahuan Tahunan dan masih ada wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian (SPT). Meski Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sudah menyediakan buku petunjuk dan tempat pelayanan terpadu yang selalu sedia setiap saat melayani wajib pajak dengan segala kepentingan dan permasalahannya (Ekawati, 2008). Sebagaimana dikutip dalam penelitian Siti Masruroh (2013) berpendapat bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), penyetoran pajak, perhitungan pajak, pelaporan

atas pajak. Semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut.

Faktor selanjutnya adalah sanksi. Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau sanksi keduanya. Sanksi administrasi yang dikenakan pada pelanggar pajak berupa bunga, denda, atau kenaikan. Sanksi berupa bunga sebesar 2% per bulan, sanksi denda administrasi mulai dari Surat Tagihan Pajak (SPT) ditambah Rp50.000,00 sampai dengan Rp100.000,00 serta Setoran Pajak (SSP) ditambah 200% dan sanksi berupa kenaikan 50% dan 100%. Untuk sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan, serta pidana penjara. Berbagai macam sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dianggap memberatkan bagi wajib pajak sehingga banyak wajib pajak yang kemudian enggan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Kartika Candra Kusuma, 2015).

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan dan saat ini semakin berkembang. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak sangatlah penting dalam mendukung program pemerintah meningkatkan penerimaan pajaknya. Menurut penelitian Sri Rizki Utami, Andi dan Ayu Noonda Soerono (2012) dalam penelitiannya mengenai kepatuhan wajib pajak menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Tetapi hasil yang tidak sama ditunjukkan pada penelitian Tryana A.M (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan Tatiek Adiyati (2009) menemukan bahwa sosialisasi peraturan perpajakan berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun berbeda pada penelitian Oktavia Lidya Winerungan (2013) menyatakan bahwa sosialisasi peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selanjutnya menurut Winda Kurnia Fikriningrum (2012) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa faktor persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Berbeda dengan penelitian Sutari, dan Dewi Kusuma Wardani, (2013) mengarahkan bahwa faktor persepsi atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan seorang wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajaknya.

Melihat dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas, penelitian kali ini ingin menguji kembali variabel-variabel tersebut. Menurut Cahyonowati, Dwi Ratmono, dan Faisal (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, otoritas pajak perlu memahami faktor-faktor berperilaku sehingga dapat menyusun suatu kebijakan perpajakan yang efektif. Meskipun ada aspek berperilaku, namun wajib pajak merupakan organisasi yang terdiri atas sekumpulan individu sehingga analisis perilakunya menjadi lebih sulit untuk dilakukan. Oleh karena itu dalam penelitian ini difokuskan pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jepara.

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan adanya ketidakkonsistenan mengenai hasil variabel yang diteliti, sehingga mendorong penulis untuk lebih mengetahui faktor apa sajakah yang mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, disini peneliti tertarik untuk mengkaji ulang dari penelitian-penelitian tersebut. Sehingga judul dalam penelitian ini adalah **“Analisis Faktor-Faktor Yang**

Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Jepara Tahun 2010-2017)”.

1.2. Ruang lingkup masalah

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara. Dalam penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jepara pada tahun 2010-2017. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan untuk memperoleh bukti yang dapat diuji hipotesis berupa data primer yang didapat dari wajib pajak pribadi melalui penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (bebas) adalah kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan. Sedangkan variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, dan yang dimaksud adalah kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran wajib pajak.

1.3. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Bagaimana pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Bagaimana pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?

6. Bagaimana pengaruh persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.4. Batasan Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini, penulis hanya membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara pada tahun 2010-2017, dimana kepatuhan yang dimaksud adalah kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak dan penelitian ini dibatasi pada pengaruh enam variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan.

1.5. Tujuan penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk mengetahui tentang pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Untuk mengetahui tentang pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
4. Untuk mengetahui tentang pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
5. Untuk mengetahui tentang pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

6. Untuk mengetahui tentang pengaruh persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

1.6. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya ilmu pengetahuan mengenai perpajakan khususnya dalam kepatuhan wajib pajak.

2. Secara Praktis

a) Bagi Instansi / Kantor Pajak,

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pemberian sanksi perpajakan.

b) Bagi peneliti

Hasil dalam penelitian ini dapat diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan penelitian, khususnya dalam hal kualitas pelayanan pajak dan dapat dijadikan literature bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

c) Bagi wajib pajak

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak serta dapat sebagai cerminan bagi wajib pajak untuk wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.