

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber utama pada penerimaan negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah pajak. Hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam menyelenggarakan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik. 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 (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007).

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk

badan lainnya termasuk kontrak investasi koleksi dan bentuk usaha tetap. Pengusaha adalah orang atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007).

Kepatuhan pajak adalah keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, yaitu dengan mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat waktunya.

Apabila negara melalui perangkatnya melakukan pemungutan pajak terhadap wajib pajak, sesuai dengan ketentuan undang-undang maka akan memberikan dukungan dalam upaya menciptakan kepatuhan bagi wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak akan memberikan jaminan bahwa pendapatan negara dari sektor pajak dapat dimaksimalkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Realisasi penerimaan pajak dari target yang telah ditentukan selama beberapa tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1  
Realisasi penerimaan pajak

Peresentase realisasi penerimaan pajak				
Tahun	2013	2014	2015	2016
Target	995,21	1.072,37	1.294,26	1.355,20
Realisasi	921,27	981,83	1.060,83	1.105,81
Capaian	92,57%	91,56%	81,96%	81,60%

Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2016

Dilihat dari tabel diatas pada capaian yang diperenstasekan terlihat jelas dalam empat tahun terakhir realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan dari target yang telah ditentukan. Pada tahun 2014 mengalami penurunan sebesar 1,01%, pada tahun 2015 juga mengalami penurunan sebesar 9,6% dan pada tahun 2016 juga mengalami penurunan sebesar 0,36%.

Berdasarkan keterangan diatas tingkat kepatuhan wajib pajak beberapa tahun ini mengalami penurunan, itu menunjukkan bahwa banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang tidak patuh dapat mengakibatkan menurunnya tingkat penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Perilaku ketidakpatuhan pajak merupakan perilaku yang didasari oleh niat untuk tidak patuh. Artinya bahwa semakin kecil niat seseorang untuk tidak patuh, akan semakin kecil pula kemungkinan orang tersebut berperilaku tidak patuh.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah pemahaman peraturan perpajakan. Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), dan sebagainya. Dengan pemahaman tentang peraturan perpajakan, wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku, sedangkan wajib pajak yang tidak memiliki pemahaman tentang peraturan perpajakan akan cenderung tidak melaksanakan kewajiban pajaknya. Sehingga jika wajib pajak memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.

Dikutip dari Agustina Dwi Pusparini (2016), menurut Bambang Irianto selaku Kepala Bagian Umum di KPP Pratama Soreang tahun 2016 menyebutkan bahwa masalah yang sering terjadi adalah wajib pajak masih belum paham mengenai kewajiban perpajakannya adalah yang pertama masih banyak wajib pajak yang belum paham dalam mendaftarkan diri untuk membuat atau mengurus Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di kantor pelayanan pajak. Yang kedua wajib pajak juga banyak yang belum paham akan tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang paling lambat dilaporkan pada akhir bulan ketiga setelah tahun pajak berakhir. Dan yang terakhir adalah banyak wajib pajak orang pribadi yang

belum paham bahwa Direktorat Jendral Pajak (DJP) menerbitkan surat ketetapan pajak nihil jika jumlah pajak yang dibayar sama dengan jumlah pajak terutang.

Hasil penelitian dari Mahfud, dkk (2016) menyimpulkan bahwa secara parsial pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak koperasi yang ada di Banda Aceh.

Penelitian sejenis lainnya memiliki hasil berbeda, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Pancawati (2011) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selanjutnya adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*Preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2013:42). Bila sanksi perpajakan dinilai merugikan atau memberatkan maka wajib pajak akan cenderung melaksanakan kewajibannya karena merasa takut akan sanksi perpajakan tersebut. Tetapi jika sanksi perpajakan dinilai kurang merugikan atau memberatkan maka wajib pajak akan cenderung tidak melaksanakan kewajibannya karena menganggap ringan sanksi

perpajakan tersebut. Maka dari itu sanksi perpajakan dapat menentukan tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Walaupun pelaksanaan wajib pajak sudah dilakukan, tetapi masih ada saja wajib pajak yang terlambat membayar pajak. Wajib pajak yang patuh dan sadar akan kewajibannya tidak akan mendapatkan sanksi pajak, tetapi pada kenyataannya sanksi pajak masih belum bisa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kembangan karena tingkat kepatuhan wajib pajak terjadi penurunan pada tahun 2014 sebesar 58,68% dan tahun 2015 sebesar 57,69%. Masalah yang juga sering terjadi pada wajib pajak yang terkena sanksi pajak adalah wajib pajak melakukan protes akan pengenaan sanksi pajak terhadapnya, wajib pajak mengaku bahwa memiliki uang untuk membayar tunggakan pajaknya, tetapi apa yang dilakukannya sudah terlambat karena pengenaan sanksi pajak telah diberlakukan kepada wajib pajak yang melanggar tersebut.

Hasil penelitian dari Johanes Herbert Tene, dkk (2017), menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi sanksi perpajakan maka makin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sejenis lainnya memiliki hasil berbeda, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dewi Kusuma Wardani (2017) menyimpulkan bahwa sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor yang ketiga adalah penerapan *E-filling*. *E-filling* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-filling*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Wajib pajak yang telah menerapkan *e-filling* dianggap telah mengetahui peraturan perpajakan sehingga akan dengan sadar melaksanakan kewajiban pajaknya karena jika tidak mengetahui tentang peraturan perpajakan maka wajib pajak tidak bisa menerapkan *e-filling* sehingga akan cenderung tidak melaksanakan kewajiban pajaknya. Maka dari itu penerapan *e-filling* akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Persoalan teknis seperti server Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sempat *down*, hal ini juga diakui oleh Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Hestu Yoga Saksama. Masalah teknis dalam sistem pajak *online* tersebut bukan hal baru. Dengan masalah tersebut wajib pajak mengeluh terkait jaringan internet, atas gangguan tersebut wajib pajak kemudian menyampaikan

keluhan melalui *call center* dan datang langsung ke kantor pajak. Masih banyak wajib pajak yang belum mengerti cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *e-filing* sehingga Kantor Pelayanan Pajak memberikan pelayanan penyuluhan kepada wajib pajak yang ingin mempelajari, menanyakan masalahnya dan juga mempraktekan langsung cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya melalui *e-filing*. Masih banyak juga wajib pajak yang belum memanfaatkan atau menggunakan *e-filing*. Data yang bersumber dari Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak (DJP) menyebutkan bahwa pada tahun 2016 hanya 8.441.188 yang menggunakan *e-filing* dari wajib pajak yang terdaftar sebanyak 32.769.215 diseluruh Indonesia. Berikut ini adalah presentase pengguna internet di Indonesia dengan pelapor Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan:

Tabel 1.2

Presentase Pengguna Internet dengan SPT melalui *E-filing*

Keterangan	Tahun	
	2015	2016
Jumlah Wajib Pajak terdaftar <sup>1</sup>	30 Juta	32,8 Juta
Pengguna Internet di Indonesia <sup>2</sup>	93,4 Juta	102,8 Juta
SPT melalui <i>E-filing</i> <sup>3</sup>	2 Juta	8 Juta
Presentase perbandingan <sup>2</sup> dengan <sup>3</sup>	0,02%	0,08%

Sumber : <sup>2</sup> Kementerian Komunikasi dan Informatika

<sup>1,3</sup> Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2016



Dilihat dari Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *E-filling* sangat sedikit dibandingkan dengan pengguna internet di Indonesia selama 2015 dengan presentase hanya 0,02% dan ditahun 2016 dengan presentase 0,08%.

Hasil penelitian dari Sri dan Ita (2009) mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern pada KPP Pratama Bandung "X" sebagian besar dalam kategori baik dan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian sejenis lainnya memiliki hasil berbeda yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dessy (2017), dalam penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya masyarakat sekarang lebih menyukai sesuatu yang mudah dan cepat, diharapkan pemerintah ataupun aparat pajak mampu meningkatkan lagi dalam memberikan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan pajak atau pelayanan aparat pajak juga merupakan salah satu faktor penentu kepatuhan wajib pajak, karena terikat bagaimana cara pelayanan aparat pajak dalam menangani atau memberikan pelayanan terbaiknya terhadap wajib pajak. Fiskus atau aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran wajib pajak agar melakukan kewajiban membayar pajak. Jika pelayanan fiskus dinilai

baik oleh wajib pajak maka wajib pajak akan dengan sendiri beritikad untuk lebih patuh akan kewajiban perpajakannya. Sedangkan jika pelayanan fiskus atau aparat pajak memberikan pelayanan yang tidak ramah, lambat dalam merespon keluhan atau pertanyaan dan kurang tegas maka wajib pajak akan cenderung tidak patuh.

Menurut seorang fiskus di KPP Pratama Tangerang Timur tahun 2017, permasalahan yang sering terjadi yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pajak yaitu Pelayanan fiskus atau aparat pajak yang kurang tanggap akan berpengaruh terhadap berkurangnya kepatuhan wajib pajak. Karena pelayan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya. Jika waktu pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara manual yang hampir mendekati batas waktu terdapat beberapa Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan wajib pajak yang terselip atau bahkan hilang sehingga wajib pajak harus mengisi dan mengurus lagi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya.

Hasil penelitian dari Tiradaa (2013), bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian sejenis lainnya memiliki hasil berbeda, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Johannes Herbert Tene (2017), menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado.

Dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian di wilayah Kota Tangerang karena terjadi penurunan kepatuhan wajib pajak sebesar 30,45% pada tahun 2016. Berdasarkan fenomena tersebut dapat dilihat bahwa kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya masih cukup rendah.

Beberapa hal yang mendorong peneliti melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak adalah adanya hasil penelitian yang masih kontradiktif. Sumber utama penerimaan negara dari sektor perpajakan, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting demi menghasilkan penerimaan pajak negara. Jika penerimaan pajak negara memenuhi target maka pemerintah dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik.

Dari keterangan dan informasi diatas maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan *E-filling* dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kecamatan Pinang Kota Tangerang)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas maka dapat diketahui identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Presentase tingkat Kepatuhan Wajib Pajak tergolong masih cukup rendah.
2. Pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan masih cukup rendah.
3. Sanksi Perpajakan masih belum bisa meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Masih banyak Wajib Pajak yang belum memanfaatkan atau menggunakan *E-filling* dan masalah sistem pada Penerapan *E-filling*.
5. Kualitas Pelayanan Pajak atau pelayanan aparat pajak masih kurang tanggap terhadap keluhan atau pertanyaan Wajib Pajak.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan luasnya ruang lingkup penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada lima variabel yang digunakan yaitu Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan *E-filling*, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian menggunakan metode kuesioner yang akan disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdapat di Wilayah Kecamatan Pinang - Kota Tangerang.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan *E-filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan ?
2. Apakah terdapat pengaruh Pemahaman Wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib ajak secara parsial ?
3. Apakah terdapat pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial ?
4. Apakah terdapat pengaruh Penerapan *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial ?
5. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial ?

### 1.4 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan *E-filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3. Untuk menganalisis pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh Penerapan *E-filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
5. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi wajib pajak

Diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan wajib pajak serta menjadi masukan agar wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakannya.

2. Bagi Instansi

Diharapkan dapat memberikan informasi, referensi, dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai perpajakan terutama dalam kaitannya dengan Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan *E-filling* dan Kualitas Pelayanan Pajak sehingga penerimaan pajak PPh Orang Pribadi akan efektif dan efisien dalam memenuhi target penerimaan Negara.

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil dalam penelitian ini dapat menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan *E-filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.