

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ekonomi di Indonesia belum dapat mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur banyak pembangunan nasional yang masih kurang, bahkan fasilitas-fasilitas umum seperti jalan raya, puskesmas dan lembaga masyarakat lainnya yang perlu diperbaiki. Masyarakat seringkali mengeluh dan tidak puas akan kebijakan pemerintah dalam hal pembangunan nasional. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh ketidakpatuhan para wajib pajak yakni masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak. Pajak juga merupakan penghasilan negara yang nantinya akan dikembalikan kepada masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Namun banyak masyarakat yang tidak tahu akan hal tersebut. Masyarakat perlu mengetahui peranan pengetahuan pajak dengan benar. Hal ini sangatlah penting demi kemajuan pajak di Indonesia.

Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan. Isu mengenai kepatuhan perpajakan yang sering terjadi beberapa tahun terakhir ini adalah munculnya ketidakpatuhan perpajakan. Ketidakpatuhan ini akan menimbulkan penghindaran dan

penggelapan pajak yang akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara Indonesia.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu akan mempengaruhi tinggi rendahnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pungutan pajak ini yakni masih banyaknya masyarakat yang tidak mau memenuhi kewajiban pajaknya, atau dengan kata lain masih banyaknya tunggakan pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah.

Tabel 1.1
Persentase Realisasi Penerimaan Pajak

| Tahun | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Target | 995,21 T | 1.072,37 T | 1.294,26 T | 1.255,20 T |
| Realisasi | 921,27 T | 981,83 T | 1.060,83 T | 1.105,81 T |
| Capaian | 92,57% | 91,56% | 81,96% | 81,60 |

Sumber: <http://www.pajak.go.id>

Dari tabel diatas menyimpulkan bahwa realisasi penerimaan pajak dari tahun ke tahun tidak pernah mencapai target. Terakhir pada 2016, tingkat penerimaan pajak hanya 81,60%, padahal pada 2014 sebesar 91,56% dan bahkan pada 2013 bisa mencapai 92,57%.

Dikutip dari Nurulita Rahayu, menurut Kepala kantor wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Daerah Istimewa Yogyakarta

(DIY) Kristiyono (2016) mengatakan bahwa tidak adanya imbalan langsung dari membayar pajak menjadi alasan wajib pajak enggan menuntaskan kewajibannya. Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia pada petugas pajak, menjadi salah satu penyebab rendahnya kesadaran membayar pajak. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu dalam penelitian ini mencakup Pengetahuan Perpajakan, *e-filling* dan Kualitas Pelayanan.

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). Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga wajib pajak akan berusaha menjalankan kewajibannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan.

Pengetahuan tentang perpajakan memiliki peranan penting untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup maka melaksanakan kewajiban perpajakan akan menjadi lebih mudah. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan akan meningkatkan tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sehingga semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut.

Tabel 1.2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Indonesia
Hingga Tahun 2015

| Keterangan | Wajib Pajak orang Pribadi | | Jumlah WP OP |
|---|---------------------------|--------------|---|
| | Karyawan | Non Karyawan | |
| | | | 120.800.000 |
| Penduduk di Indonesia yang bekerja WP OP yang terdaftar dalam system administrasi DJP | 22.332.086 | 5.239.385 | 27.571.471 (tidak termasuk bendahara WP OP berpenghasilan > PTKP, dan jenis lainnya) |
| WP OP yang wajib menyampaikan SPT PPh | 14.920.292 | 2.054.732 | 16.975.024 |
| WP OP yang sudah menyampaikan SPT PPh | 9.431.934 | 873.228 | 10.269.162 |
| Rasio tingkat kepatuhan | 63,22% | 40,75% | |
| Wajib pajak orang pribadi bayar | 181.537 | 612.881 | 794.418 |

Sumber: <http://www.pajak.go.id>

Dilihat dari tabel diatas menyatakan bahwa penduduk Indonesia yang bekerja yaitu 120,8 juta. Namun, wajib pajak orang pribadi (WP OP)

yang berusaha menyampaikan surat pemberitahuan tahunan (SPT) hanya sebanyak 10.269.162 WP OP yang terdiri dari 9.431.934 WP OP karyawan dan 837.228 WP OP non karyawan. Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan WP OP (dilihat dari penyampaian SPT) hanya sebesar 63,22% WP OP karyawan dan 40,75% WP OP non-karyawan. Yang lebih memprihatinkan, dari jumlah WP OP yang menyampaikan SPT hanya 794.418 WP OP bayar.

Upaya peningkatan kesadaran dan kepedulian harus menjadi perhatian yang utama. Salah satu wujud kesadaran dan kepedulian masyarakat untuk membayar pajak adalah dengan cara mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang ada, apabila memperoleh atau menerima penghasilan. Oleh karena itu, pengetahuan pajak penting dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Hasil penelitian Laras (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berada di Kabupaten Wates. Artinya semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Namun penelitian Arifah, dkk (2017) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak yang diakibatkan oleh tingkat pengetahuan perpajakan terhadap wajib pajak masih rendah sehingga tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Layanan *e-filing* adalah terkait proses penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT yang panjang dan memakan waktu yang lama serta pentingnya inovasi berbasis teknologi untuk menuju administrasi perpajakan yang lebih baik. Berbicara tentang *e-filing* sangat bersinggungan dengan wajib pajak orang pribadi karena *e-filing* memang diperuntukan untuk wajib pajak orang pribadi maka dari itu *e-filing* digunakan hanya untuk SPT 1770 S dan 1770 SS.

Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tulang punggung sistem *self assessment*. Wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Kepatuhan dalam bidang perpajakan Menurut Safri Nuranto dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Lebih lanjut bahwa dengan berbagai kemudahan yang diberikan dari layanan *e-filing*, tujuan dari Direktorat Jendral Pajak membuat layanan ini untuk memudahkan

wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan.

Kepatuhan sukarela merupakan suatu fondasi dari *self assessment system* yang dapat dicapai dengan menggunakan elemen-elemen kunci yang diterapkan secara efektif. Berdasarkan elemen-elemen kunci kepatuhan sebagai fondasi dari *self assessment system* menurut Nasucha dalam Rahayu (2010:139) diantaranya program pelayanan yang baik dan prosedur yang sederhana serta memudahkan wajib pajak. Bisa dikatakan *e-filing* memiliki elemen-elemen kunci kepatuhan sebagai suatu hal yang membantu berjalannya *self assessment system* baik karena program pelayanan yang baik dan *e-filing* merupakan suatu prosedur yang sederhana serta memudahkan wajib pajak. Dikatakan baik karena banyak perkembangan didalamnya. Terbukti dari angka penggunaannya yang terus bertambah disetiap tahunnya.

Tabel 1.3

R

| Tahun | Jumlah Pelapor SPT | Target <i>E-filing</i> | Realisasi <i>E-filing</i> |
|-------|--------------------|------------------------|---------------------------|
| 2014 | 32.464 | 1.508 | 3.403 |
| 2015 | 40.825 | 8.654 | 11.161 |

sasi Penyampaian SPT Tahunan Pajak Orang Pribadi

Sumber: <http://www.pajak.go.id>

Jika dilihat dari tabel diatas dan dibandingkan dengan wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Tahunan, ditahun 2014 jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya berjumlah 32.464 orang. *E-filing* hanya ditargetkan sejumlah 1.508 atau hanya 4,6 %. Di tahun 2015 berjumlah 40.825 orang, *e-filing* hanya di targetkan sejumlah 8.654 atau hanya 21,2 %. Meskipun dari pelaksanaan selama 2 tahun nilainya tidak begitu besar tetapi tetap berpengaruh, meski tidak terlalu signifikan. Disini lah peran dari *e-filing*. Dengan kemudahannya *e-filing* dapat membantu meningkatkan jumlah SPT yang masuk dengan begitu tingkat kepatuhan pun akan meningkat pula.

Tabel 1.4

Realisasi Penyampaian SPT Tahunan wajib pajak Orang Pribadi

| Keterangan | 2013 | 2014 | 2015 |
|----------------------------|--------|--------|--------|
| SPT secara Manual | 32.909 | 29.061 | 29.664 |
| SPT secara <i>E-filing</i> | - | 3.403 | 11.161 |
| total | 32.909 | 32.464 | 40.825 |

Sumber: <http://www.pajak.go.id>

Dari tabel realisasi penyampaian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi diatas terlihat bahwa setelah adanya program *e-filing* ini antusias wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan meningkat terlihat dari peningkatan jumlah SPT yang masuk yaitu ditahun 2015. Ditahun 2014

jumlah pelapor SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi tergolong stabil dengan tahun 2013. Namun ditahun tersebut terjadi penurunan jumlah pelapor SPT Tahunan secara manual karena munculnya layanan *e-filing* dan terdapat wajib pajak yang beralih menggunakan layanan *e-filing*. Ditahun 2015 terjadi peningkatan pelaporan SPT tahunan yang cukup tinggi. Hal ini diakibatkan makin meningkatnya antusias wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunannya karena adanya layanan *e-filing* dan hal tersebut dapat dibuktikan dengan jauh meningkatnya pengguna layanan *e-filing* walaupun wajib pajak yang melakukan pelaporan secara manual masih cukup stabil.

Sebuah tingkat kepatuhan dapat dikatakan meningkat apabila angka pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi meningkat. *E-filing* dapat membantu meningkatkan jumlah SPT yang masuk. Banyak hal yang menyebabkan seorang wajib pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Baik itu disebabkan oleh sanksi, tingkat pengetahuan wajib pajak itu sendiri, serta pelayanan. Berbicara tentang meningkatnya kepatuhan, itu bukan berarti *e-filing* yang mempengaruhi sepenuhnya. Namun semua hal diatas baik sanksi, tingkat pengetahuan wajib pajak, dan pelayan itu saling terkait.

Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan

kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian Gusma (2016) menunjukkan bahwa penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan diterapkannya system *e-filling* membantu menaikkan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT nya.

Namun berbeda dengan hasil penelitian Maman (2015) yang mengungkapkan bahwa penerapan *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di kota tasikmalaya.

Kualitas Pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan.

Menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Arabella dan Yenni (2013) menyatakan bahwa, salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Kualitas pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu indikator penilaian wajib pajak orang pribadi dalam kesediaannya membayar pajak khususnya untuk

penerapan *self assessment* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dikutip dari Dewi dan Susilawati (2014), survey telah dilakukan pada 5 KPP di Kanwil Jawa Barat 1 untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari survey tersebut adalah kualitas pelayanan pajak pada 5 KPP tersebut sudah baik tapi belum optimal jika dilihat dari segi pelayanan pembuatan SKP, masalahnya adalah masih ada fiskus yang menyelesaikan SKP lebih dari 6 hari dan kurangnya pengawasan atas hasil kerja fiskus, harus ada manajemen waktu yang baik sehingga fiskus bisa menyelesaikan SKP dengan tepat waktu serta adanya pengawasan berkala dari atasan atau kepala bagian yang bertanggung jawab atas pembuatan SKP tersebut agar fiskus bisa menyelesaikan SKP sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rara dan supadmi (2016) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh kantor pelayanan pajak akan menaikkan tingkat kepatuhan dari WP OP.

Hasil penelitian ini ternyata tidak konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Masruroh (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari keterangan dan informasi diatas peneliti tertarik untuk menguji kepatuhan wajib pajak orang pribadi pemilik NPWP yang terdaftar di Jakarta Barat karena kondisi perpajakan di Indonesia masih tidak stabil, terbukti dari jumlah Realisasi Penerimaan Pajak dari tahun ke tahun tidak pernah mencapai target. Terakhir pada 2016, tingkat penerimaan pajak hanya 81,60%, padahal pada 2014 sebesar 91,56% dan bahkan pada 2013 bisa mencapai 92,57%. Berdasarkan fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya mulai dari mendaftar, menghitung, melaporkan dan membayar masih rendah.

Beberapa hal yang memotivasi peneliti melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi pemilik NPWP adalah karena adanya hasil penelitian yang masih kontradiktif. Dengan adanya peran serta yang tinggi baik dari pemerintah, petugas maupun dari wajib pajak dalam membayar pajak sangat dibutuhkan, agar dapat meningkatkan penerimaan negara sehingga dapat mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Pada intinya pajak yang dibayar oleh masyarakat akan kembali ke masyarakat itu sendiri dalam bentuk tersedianya sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan dan adanya hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang masih kontradiktif, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul

“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, *E-filing* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pemilik NPWP (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi pemilik NPWP yang terdaftar di Kabupaten Tangerang)”

1.2 Identifikasi Dan Pembatasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Realisasi penerimaan pajak dari tahun ke tahun mengalami penurunan dan kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat pada petugas pajak, menjadi salah satu penyebab rendahnya kesadaran wajib pajak membayar pajak.
2. Kurangnya pengetahuan dan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, baik untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan surat pemberitahuan maupun membayar pajak.
3. Sebuah tingkat kepatuhan dapat dikatakan meningkat apabila angka pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi meningkat. Penerapan *E-filing* dengan cara *online* memudahkan wajib pajak melaporkan SPT sehingga dapat membantu meningkatkan jumlah SPT.
4. Kualitas pelayanan yang kurang maksimal dan kurangnya pengawasan dari pimpinan atau kepala bagian untuk memeriksa hasil kinerja fiskus.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka perlu adanya batasan penelitian meliputi objek penelitian yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi pemilik NPWP di Daerah Tigaraksa – Kab. Tangerang dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dalam penelitian ini mencakup Pengetahuan Perpajakan, *e-filing* dan Kualitas pelayanan.

1. Variabel yang dikaji adalah Pengetahuan Perpajakan, *e-filing* dan Kualitas Pelayanan
2. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pemilik NPWP
3. Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik NPWP di daerah Tigaraksa – Kab. Tangerang dengan cara membagikan kuisisioner yaitu memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden
4. Untuk menguji pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner perlu terlebih dahulu diadakan pretest. Uji tersebut dikenal dengan nama uji validasi dan realibilitas.

1.3 Perumusan Masalah

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

1. Apakah Pengetahuan Perpajakan, *e-filling* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara simultan ?
2. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial ?
3. Apakah *e-filling* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial ?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial ?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menganalisis pengaruh Pengetahuan Perpajakan, *e-filling* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara simultan
2. Untuk menganalisis pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial
3. Untuk menganalisis pengaruh *e-filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial
4. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemauan, kesadaran, kualitas pelayanan yang baik terhadap perpajakan di Indonesia.

2. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pajak

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak/fiskus dalam memberikan gambaran mengenai persepsi wajib pajak orang pribadi tentang Pengetahuan Perpajakan, *e-filling* dan Kualitas Pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus.

3. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam memberikan pelayanan dalam melakukan sosialisasi agar lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan Pengetahuan Perpajakan, *e-filling* dan Kualitas Pelayanan. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Kepatuhan Wajib Pajak.