

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan penerimaan terbesar negara pada Anggaran Pendapatan Dana Belanja Negara (APBN) yang kemudian digunakan sebagai pembiayaan dan juga sumber dana untuk melakukan pembangunan dan menjalani kegiatan lainnya. Namun, berdasarkan paparan Menteri Keuangan Sri Mulyani, jumlah realisasi penerimaan pajak periode Januari s.d. Agustus 2021 (Rp741,3 triliun) masih lebih kecil dibanding periode sebelum pandemi tahun 2019 (Rp801,16 triliun) sebesar 8,07%. Hingga tanggal 28 Maret 2022, Direktorat Jendral Pajak (DJP) hanya mencatat 9.47 juta wajib pajak (WP) saja yang sudah melapor SPT tahunan 2021 yang harus diisi oleh WP pada tahun 2021. Angka tersebut masih jauh dari rasio kepatuhan yang ditargetkan otoritas pajak sebesar 80%, yaitu kurang dari 50% dari total wajib pajak yang melaporkan SPT. Rendahnya tingkat rasio kepatuhan ini, disebabkan oleh masih banyak masyarakat yang belum memahami dan menyadari akan pentingnya pajak. Selain itu, masih banyak masyarakat yang memiliki persepsi negatif terhadap pajak karena beranggapan manfaat dari pajak tidak dapat dinikmati secara langsung. Rendahnya tingkat kepatuhan ini menjadi fokus permasalahan yang utama bagi Direktorat Jendral Pajak. Data tersebut diatas salah satunya disebabkan karena ketidakpatuhan wajib pajak. Untuk itu pemerintah dalam hal ini fiskus perlu memberikan stimulus untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga realisasi penerimaan dimasa yang akan datang dapat tercapai atau bahkan dapat melampaui target yang telah ditetapkan.

Mengacu pada pasal 1 ayat (1) Undang-undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kewajiban ini harus dilaksanakan oleh semua wajib pajak, seperti dikutip dari [online-pajak.com](http://online-pajak.com) Wajib pajak ini dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu wajib pajak orang pribadi (WPOP) dan wajib pajak badan (WPB). Menurut Christian et all (2013), Wajib pajak orang pribadi adalah subjek pajak yang memiliki penghasilan atas usaha sendiri atau memiliki pekerjaan tidak bebas (karyawan) yang penghasilannya diatas Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP). Kemudian berdasarkan kutipan dari [kamus.tokopedia](http://kamus.tokopedia) yang dimaksud dengan Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang atau kelompok yang bergabung dan bekerjasama dalam bentuk modal yang diwajibkan untuk terlibat dalam ketentuan perpajakan terlepas dari mereka melakukan usaha atau tidak melakukan usaha.

Menurut Imaniati et all (2016) Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi dimana seorang wajib pajak taat terhadap kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana yang dapat kita lihat belakangan ini bahwa sering terjadinya tindak pidana perpajakan yang dilakukan wajib pajak maupun pejabat sehingga menimbulkan dampak yang sangat merugikan keuangan negara. Salah satu fenomena kasus tindak pidana pajak yang cukup menarik perhatian adalah kasus pemalsuan faktur pajak yang dilakukan seorang wajib pajak (WP). Berdasarkan kutipan dari berita kompas.com, RW Direktur Operasional PT DC merupakan wajib pajak yang curang dalam membayar Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat DJP Hestu Yoga Saksama menjelaskan, perbuatan pidana perpajakan dilakukan terdakwa pada kurun waktu 2010-2012 dengan cara menggunakan faktur pajak tidak sah. Tujuannya untuk mengecilkan jumlah pajak pertambahan nilai terutang yang harus disetorkan ke kas negara dan dilaporkan ke kantor pelayanan pajak.

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mencatat berbagai macam cara kejahatan dalam perpajakan yang paling sering dilakukan wajib pajak. Setidaknya ada enam modus yang dilakukan pada tahun lalu. Hal ini tertuang dalam Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak tahun 2020 yang dikutip CNBC Indonesia, Kamis (21/10/2021). Data modus kejahatan pajak ini berasal dari Direktorat Penegakan Hukum DJP. Pertama, modus yang paling banyak terjadi adalah pemalsuan faktur pajak sebanyak 44 kasus. Dalam hal ini, wajib pajak melaporkan faktur pajak tidak berdasarkan transaksi sebenarnya. Kedua, modus penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan tidak benar sebanyak 27 kasus. Dalam hal ini, dalam melaporkan hartanya wajib pajak tidak mengisi sepenuhnya, atau tidak semua dilaporkan sehingga SPT nya tidak sesuai dengan harta yang dimiliki. Ketiga, pajak yang dipungut tidak disetorkan ke negara sebanyak 12 kasus. Hal ini biasanya dilakukan oleh wajib pajak badan yang tercatat sebagai pemungut pajak ke konsumennya. Keempat, tidak menyampaikan SPT sebanyak 11 kasus. Di sini, wajib pajak yang tercatat sebagai objek pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Kelima, modus kejahatan penyalahgunaan fungsi NPWP atau Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP) sebanyak 1 kasus. Keenam adalah modus kejahatan pajak berupa tindak pidana pencucian uang sebanyak 2 kasus. Serta yang terakhir adalah modus lainnya sebanyak 3 kasus yang tercatat sepanjang tahun 2020.

Contoh kasus lainnya disampaikan Dony Indra Ramadhan pada detikNews, YSM, AIW dan satu korporasi PT GF di kabupaten Bekasi ditetapkan tersangka tindak pidana pajak yang merugikan negara hingga 2,6 milyar. Para tersangka ini tidak melaporkan surat pemberitahuan (SPT) dan pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di tahun 2018. Kemudian berdasarkan kutipan dari kompas.com, bahwa Majelis hakim Pengadilan Tindak Pidana Korupsi (Tipikor) pada Pengadilan Negeri (PN) Jakarta Pusat menyatakan, dua konsultan pajak PT Gunung Madu Plantations (GMP) Aulia Imran Maghribi dan Ryan Ahmad Ronas menyuap eks pejabat pajak Angin Prayitno Aji terkait manipulasi nilai pajak PT GMP pada tahun 2016. Peristiwa di atas menunjukkan adanya ketidakpatuhan

wajib pajak dalam bentuk menyuap petugas pajak agar pajak yang harus ditanggung oleh mereka dapat diperkecil.

Dalam perkembangannya, sistem di Indonesia mengalami banyak perubahan. Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* mendorong wajib pajak berperan aktif dalam rangka menciptakan lingkungan pajak yang semakin baik. *Selfassessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, melaporkan, dan mempertanggungjawabkan pajak terutangnya. Jadi berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar tergantung dari Wajib Pajak itu sendiri. Oleh karena itu, keberhasilan *self assessment system* sangat ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat kepatuhan dari wajib pajak.

Terbentuknya kepatuhan wajib pajak akan kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh pemahaman perpajakan. Pemahaman 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 SPT, dan sebagainya. Ketika Wajib Pajak memahami tata cara perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan, dengan begitu dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan terhadap peraturan perpajakan.

Terdapat beberapa faktor yang mendorong kepatuhan wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakannya diantaranya yaitu pemahaman perpajakan, efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan. Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman perpajakan. Menurut Hardiningsih et al (2011) Pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut (Rahadi, 2014) pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal karena berada di bawah kendali wajib pajak sendiri. Wajib pajak dapat belajar dengan mengamati peraturan perpajakan sehingga menjadi lebih mudah dalam melakukan kewajibannya. Pengamatan dan pengalaman langsung yang dilakukan oleh wajib pajak dapat menjadi dasar bagi wajib pajak untuk menilai pemahaman tentang peraturan perpajakan dan memilih berperilaku patuh atau tidak. Pemahaman yang baik akan membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Beberapa tahun belakangan ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus gencar melakukan kampanye sadar pajak. Namun demikian menurut survei yang dilakukan Lembaga Survei Indonesia (LSI), Djayadi memaparkan baru 50 persen masyarakat Indonesia yang paham akan pajak dan manfaat uang pajak.

Menurut Maikel Jefriando pada detikFinance (2017), masih banyak warga negara khususnya dikalangan artis tidak patuh dengan pajak disebabkan karena tidak memahami pajak tapi bisa diatasi dengan konsultasi ke kantor pajak terdekat dan para petugas memberikan informasi yang lengkap kepada wajib pajak seperti halnya yang dilakukan Deddy Corbuzier bisa dianggap sebagai warga negara yang telah patuh pajak, setelah melunasi pembayaran senilai Rp 2,5 miliar. Ini membuktikan bahwa siapapun orang Indonesia yang mendapatkan penghasilan, maka harus membayar pajak sesuai aturan yang berlaku.

Kasus lain mengenai pemahaman wajib pajak yang rendah cukup banyak ditemui. Berdasarkan kutipan dari Bisnis.com, Jakarta Wibi Pangestu Pratama, (2022). Banyak di antara mereka yang belum mengetahui kewajiban perpajakan, bahkan manfaat dari pajak bagi masyarakat. Masih banyak pekerja informal dan masyarakat berpendidikan rendah yang belum memahami soal perpajakan. Padahal, potensi perpajakan di usaha menengah, kecil, dan mikro (UMKM) sebenarnya cukup besar.

Sesuai dengan hasil penelitian Nuke et al (2022) menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rizki (2022) membuktikan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yang berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi adalah efektifitas sistem perpajakan. Menurut Handayani (2012) Efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai. Sistem yang telah dibentuk oleh otoritas pajak seharusnya dapat digunakan oleh semua wajib pajak. Dalam menggunakan sistem perpajakan diharapkan wajib pajak mendapatkan kemudahan seperti mendaftarkan NPWP dengan menggunakan *e-Registration*, membayar pajak dengan *e-billing* dan melaporkan SPT dengan *e-filing*. Seperti yang telah disampaikan oleh pegawai Direktorat Jenderal Pajak Lisa Amalia Sistem tersebut juga berfungsi untuk mengurangi penggelapan dan penghindaran pajak, sehingga akan menimbulkan asumsi kepada masyarakat bahwa DJP sebagai penghimpun pajak masyarakat Indonesia telah bersih dari korupsi. Dengan demikian, wajib pajak akan berpersepsi baik atas sistem yang dibentuk otoritas pajak, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semua program pembaharuan tersebut hanyalah media yang membantu dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tapi sayangnya server milik DJP kerap mengalami masalah.

Mengutip dari Azhar Bagas Ramadhan pada detikNews Deputi Penindakan KPK Karyoto menyinggung soal kilas balik kasus yang menjerat Gayus Tambunan terkait perpajakan. Karyoto menyebut harusnya kasus itu menjadi momentum di mana sistem perpajakan harus dibenahi. Selanjutnya, KPK hanya bisa mengimbau kepada para wajib pajak (WP) untuk hat-hati dalam

menggunakan konsultan pajak. Dia berharap WP menggunakan konsultan pajak yang bersih.

Menurut Sylke Febrina Laucereno pada detikFinance (2021) pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan ditangkap Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Penangkapan ini sejalan dengan kasus eks pejabat DJP Angin Prayitno Aji yang sudah ditangkap beberapa bulan lalu. Deputi Penindakan dan Eksekusi KPK, Karyoto mengungkapkan sistem perpajakan di Indonesia sulit, sehingga bisa menjadi celah, sulitnya sistem perpajakan ini membuat perusahaan untuk *menghire* konsultan pajak.

Menurut Yustinus (2022) masih terbatasnya akses internet di Indonesia dan kapasitas server DJP. Masalah tersebut sangat terasa ketika mendekati batas waktu pelaporan SPT. Mayoritas WP cenderung mengakses *e-filing* pajak saat mendekati batas waktu sehingga server tidak mampu melayani permintaan WP dan pada akhirnya mengakibatkan situs jejaring sulit diakses dan terhambatnya mendapatkan bukti pelaporan pajak. Hal tersebut mengakibatkan ketidakpastian dan kekhawatiran bagi WP, terutama karena ancaman sanksi akibat melewati tenggat waktu penyampaian SPT.

Berdasarkan penelitian Rosita et all (2022) hasil analisis menunjukkan efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di lingkup DKI Jakarta. Namun tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Indah (2017) efektifitas sistem perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor ketiga yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah kualitas pelayanan perpajakan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Sapriadi, 2013). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab. Setiawan dan Suardana (2014) menyatakan bahwa mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Berdasarkan kutipan Merdeka.com Siti Nur Azzura (2016) - Komite Pengawas Perpajakan (KPP) mencatat 196 pengaduan masalah perpajakan dan bea cukai Tanah Air selama 2014-2015. Ketua Komite Pengawas Perpajakan (KPP), Daeng M. Nazier mengatakan, tingginya pengaduan di perpajakan karena masih kurangnya pelayanan dan harmonisasi yang diberikan petugas di kantor pajak kepada wajib pajak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kurang bagus sehingga masih banyak terjadi pengaduan pajak.

Berdasarkan penelitian Siti Khodijah et all (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iva Farida (2017), menunjukkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Alasan penulis mengambil obyek pajak di Kota Tangerang, karena Kota Tangerang merupakan wilayah penyangga bagi DKI Jakarta dengan banyaknya jumlah industri yang dibangun dan memproduksi secara aktif sehingga jumlah karyawan yang menjadi wajib pajak pribadi juga berjumlah banyak. Pajak yang telah disetorkan masyarakat akan digunakan negara untuk kesejahteraan masyarakat seperti memberi subsidi barang-barang yang dibutuhkan masyarakat dan membayar utang-utang negara. Karena itu pajak merupakan ujung tombak pembangunan sebuah negara. Sehingga sudah sepantasnya sebagai warga negara yang baik untuk taat membayar pajak. Namun target perpajakan masih belum tercapai, dan masih banyak permasalahan tentang kepatuhan wajib pajak.

Adapun motivasi penelitian ini adalah karena hasil penelitian terdahulu yang berbeda-beda dan sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara dalam menjalankan roda pemerintahan, maka perilaku kepatuhan dari wajib pajak orang pribadi menjadi penting untuk diteliti. Hal ini dikarenakan, banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak orang pribadi dalam mengambil keputusan apakah dirinya akan bersikap patuh atau tidak. Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: pemahaman perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Pada Karyawan di Kota Tangerang)”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah dijelaskan di atas maka dapat ditarik beberapa permasalahan yang timbul, diantaranya sebagai berikut:

1. Sering terjadinya tindak pidana perpajakan yang dilakukan wajib pajak maupun pejabat sehingga menimbulkan dampak yang sangat merugikan keuangan negara
2. Banyak Wajib pajak mengaku kurang atau tidak paham mengenai pajak dan manfaatnya
3. Sistem perpajakan sering bermasalah
4. Tingginya pengaduan di perpajakan karena masih kurangnya pelayanan dan harmonisasi yang diberikan petugas di kantor pajak kepada wajib pajak

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan di atas, tampak bahwa permasalahan yang terkait dengan topik penelitian cukup luas, sehingga perlu diadakan pembatasan masalah guna mempermudah penelitian yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Pribadi di Kota Tangerang
2. Peneliti membatasi penelitian ini dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagaiberikut:

1. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara Pemahaman Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang?
2. Apakah terdapat pengaruh secara parsial antara Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang?
3. Apakah terdapat pengaruh secara parsial antara Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang?
4. Apakah terdapat pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, maka adanya tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan antara Pemahaman Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang
2. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial antara Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang
3. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial antara Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang
4. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi literatur dan dapat Memberikan bukti empiris dalam pengembangan teori mengenai kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak memberikan informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- b. Bagi wajib pajak penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak dan dapat dijadikan sebagai cerminan wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan.