

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan sumber utama bagi negara Indonesia untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Lebih dari 75% sumber pendapatan Negara dari pajak, sisanya dari kepabeanan dan cukai, penerimaan bukan pajak dan hibah, dengan kata lain pajak merupakan primadona sumber penerimaan negara Indonesia (www.kemenkeu.go.id/apbn2016). Menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani dalam Gelaran Rapat Kerja Nasional Kementerian Keuangan mengatakan bahwa rasio pajak Indonesia berada di level 11%. Rasio ini merupakan rasio terendah yang ada di dunia, ini sebabkan kerana tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih rendah. Hal ini sangat memperhatikan dikarenakan 70% pendapatan negara di peroleh dari pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak diperlukan untuk meningkatkan rasio pajak yang bertujuan untuk memajukan masyarakat Indonesia. Penerimaan pajak mampu dioptimalkan dengan menggunakan strategi yang mampu mendorong Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak, salah satu strategi yang dilakukan yaitu dengan mendorong kantor pajak melakukan penyisiran potensi pajak tanpa menimbulkan suatu permasalahan yang baru. Berdasarkan fenomena diatas maka dilakukannya penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui seberapa efektif pengaruh *Tax amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan *E-system* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tax amnesty merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memberikan kesempatan terhadap Wajib Pajak dalam melaporkan dan membayar pajak yang selama ini tidak patuh terhadap Kepatuhan dalam berpajak (Mukarromah, 2016). *Tax amnesty* bertujuan untuk memperluas basis data perpajakan yang lebih valid, komperhensif dan terintegrasi serta dapat meningkatkan penerimaan pajak, dengan adanya *Tax amnesty* maka Wajib Pajak akan sukarela melaporkan pajaknya karena program ini akan menghapus pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan bagi Wajib Pajak, kemudian akan patuh terhadap kewajibannya. Penelitian yang dilakukan oleh Ngadiman dan Husli (2015); Husrurroh (2016) menunjukkan hasil bahwa *Tax amnesty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariani dkk (2016) yang menyebutkan bahwa *Tax amnesty* tidak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan Wajib Pajak terhadap perpajakan memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak karena semakin tinggi tingkat pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan perpajakan maka kemungkinan Wajib Pajak untuk melanggar peraturan tersebut akan semakin kecil. Menurut Khasanah (2014) menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat Kepatuhan pajak yaitu pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan pajak hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurlis dan Kamil (2015) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berbeda dengan penelitian

yang dilakukan oleh Munawaroh dkk (2014) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena dilihat dari segi kemanfaatan pajak terjadinya ketidakmerataan misalnya dalam pembangunan infrastruktur.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak untuk membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak. Pelayanan fiskus ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, karena kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan pegawai pajak mampu memberikan respon positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Siregar *et al.*, 2012). Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah (2012) yang menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013); Sari dan Fidiana (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

E-system perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat dan akurat sehingga lebih efektif dan efisien. Direktorat Jendral Pajak pada tahun 2015 mengeluarkan program yang berhubungan dengan *E-system* meliputi *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Felling* serta *E-Billing* program tersebut bertujuan untuk pembaharuan sistem perpajakan dari yang manual menjadi berbasis teknologi hal ini dilakukan pemerintah dalam rangka untuk meningkatkan kemudahan Wajib Pajak dalam mendaftar,

menghitung, melaporkan serta membayar kewajiban pajaknya sehingga dengan adanya program ini diharapkan mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Indrianti dkk (2017); Pratami dkk (2017) menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara *E-system* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachdianti dkk (2015) menunjukkan bahwa *E-Tax* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan fenomena diatas maka penelitian ini mengangkat tema mengenai Kepatuhan Wajib Pajak yang sangat menarik untuk dilakukan sebagai riset dasar bagi pengembangan penelitian berikutnya. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu: (1) penambahan variabel independen, penelitian terdahulu pada Sari dan Fidiana (2017) terdiri dari *Tax amnesty*, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus, sedangkan penelitian saya sekarang adanya *E-system* yang berasal dari Pratami dkk (2017). (2) Sampel Penelitian, penelitian terdahulu pada Sari dan Fidiana (2017) sampel diambil di KPP Pratama Surabaya Tegalsari dengan Wajib Pajak orang pribadi sebagai subjek pajak, sedangkan dalam penelitian ini sampel di ambil di KPP Pratama Semarang Barat, karena tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah hal ini dibuktikan dengan Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah I mencatat ada 1,4 juta wajib pajak, namun yang memiliki NPWP sebesar 760 ribu sedangkan yang melaporkan SPT baru 500 ribu wajib pajak yang mana Semarang Barat merupakan salah satu KPP yang terdaftar di kantor pelayanan pajak Kanwil DJP Jawa Tengah I dengan jumlah wajib pajak cukup banyak yang tersebar dalam 5 kecamatan yang terdiri dari 63 kelurahan atau setara dengan 54% dari luas wilayah Kota Semarang, sehingga wajib pajak di

KPP Pratama Semarang Barat dapat dijadikan sebagai subjek pajak dalam penelitian ini (3) Pada penelitian sebelumnya uji heteroskedastisitas menggunakan metode grafik *scatterplot* sedangkan dalam penelitian ini menggunakan uji *Glejser*. Berdasarkan hal-hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

1.2. Rumusan Masalah

Penerimaan pajak di Indonesia masih sangat rendah di bandingkan dengan negara lainnya hal ini di karenakan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah dapat dilihat dari tax rasio di Indonesia yang masih rendah. Tax rasio yang masih rendah masih mampu untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan menggunakan *Tax amnesty* sehingga dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat Kepatuhan yang masih rendah dikarenakan juga karena kurangnya pengetahuan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib Pajak sering mengalami kesulitan dalam membayar kewajiban perpajakannya sehingga dibutuhkan pelayanan fiskus dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang berbasis *E-system* yang dapat memberikan pelayanan yang baik guna untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan Kepatuhan pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Bagaimana pengaruh *Tax amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
- 2) Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
- 3) Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
- 4) Bagaimana pengaruh *E-system* terhadap Kepatuhan wajib pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diungkapkan diatas, maka tujuan penelitian untuk menganalisis dan menguji secara empiris:

- 1) Pengaruh *Tax amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 3) Pengaruh pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 4) Pengaruh *E-system* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan kepada pihak akademisi, sebagai wacana ilmiah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak serta menjadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terutama yang sama dengan tema pada penelitian ini.
- b. Penelitian ini diharapkan kepada pihak akademisi, sebagai wacana pengembangan pengetahuan informasi khususnya yang berkaitan dengan *Tax amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan *E-system* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi KPP Pratama Semarang Barat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan informasi pertimbangan, masukan serta memberikan gambaran informasi yang

berkaitan dengan pengaruh *Tax amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan *E-system* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

b. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya sehingga dapat mendorong Kepatuhan dalam perpajakan.

c. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Direktorat Jendral Pajak diharapkan mampu untuk membuat dan mengembangkan sistem peraturan perpajakan yang jelas supaya wajib pajak tidak melakukan penghindaran pajak serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak