

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerimaan pajak adalah salah satu sumber pendapatan terbesar di Indonesia yang menjadi andalan pendapatan negara dari dulu hingga sekarang (Kusuma, 2016). Jika penerimaan pajak merupakan andalan pendapatan negara, seharusnya dapat mengatasi permasalahan ekonomi di Indonesia. Salah satu permasalahan ekonomi di Indonesia yaitu untuk melunasi utang pinjaman dari luar negeri (Kusuma, 2016). Oleh karena itu, peran pajak dalam penerimaan pendapatan di Indonesia sangat penting.

Pemerintah berupaya memaksimalkan penerimaan pendapatan negara dengan memberlakukan pemungutan pajak *self assessment system* yang mana memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk ikut serta menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri berapa besar tanggungan pajaknya. Dengan berlakunya *self assessment system* ini, wajib pajak dituntut untuk berperan aktif dalam memenuhi segala kewajiban melaporkan dan membayar pajak. Selain itu diharapkan adanya kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, yaitu kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak yang sesuai dengan kebenarannya (Kusuma, 2016).

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan dalam suatu keadaan dimana wajib pajak melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban pajaknya (Kusuma 2016). Realitanya, kepatuhan adalah suatu tindakan yang tidak mudah untuk dilakukan bagi setiap wajib pajak. Menurut Direktur Eksekutif Center for IndonesiaTaxation

Analysis (CITA) Yustinus Prastowo menilai bahwa tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia akan perpajakan masih rendah. Tingkat kepatuhan yang rendah dilihat dari *tax coverage ratio* sebesar 72%. Nisbah penerimaan pajak terhadap PDB (*Tax Ratio*) masih rendah, hanya naik 0,1% saja dari 11%. Mayoritas wajib pajak cenderung melakukan berbagai tindakan agar dapat lolos dari kewajibannya untuk membayar pajak.

Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Orang Pribadi di KPP Gayamsari Semarang

Tahun	2016	2017	2018
Rasio Kepatuhan OP (3 : 2)	77,74%	118,80%	97,06%
• OP Non Karyawan	63,88%	134,98%	127,52%
• Op Karyawan	79,21%	117,13%	93,17%

Sumber : Dashboard Kepatuhan WP per 9 April 2019 KPP Pratama Gayamsari Semarang

Tabel di atas menunjukkan bahwa rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Gayamsari Semarang mengalami penurunan pada tahun 2018. Tingkat kepatuhan yang tergolong masih rendah ditunjukkan dengan persentase pada tabel tersebut. Pada tahun 2017 persentase tingkat kepatuhan menunjukkan angka 118,80%. Besarnya persentase tersebut meningkat dari tahun sebelumnya yang tercatat sebesar 77,74% pada tahun 2016. Selanjutnya pada tahun 2018 persentase kepatuhan menunjukkan angka 97,06% yang mengalami penurunan sebesar 21,74% dari tahun 2017.

Direktur Jendral Pajak (DJP) sudah melakukan strategi untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak dengan cara memaksimalkan pelayanan serta fasilitas guna memberikan dampak positif kepada wajib pajak. Khususnya dalam rasa kepuasan wajib pajak itu tersendiri sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Kurang maksimalnya respon pelayanan pajak dan penginformasian tentang pajak *terupdate* akan mempengaruhi penurunan kepatuhan wajib pajak (Kusuma, 2016)

Setiap wajib pajak memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman yang berbeda-beda. Pemahaman wajib pajak yang masih cukup rendah, dapat dilihat dari masih adanya wajib pajak yang belum memahami dan mengetahui bagaimana cara mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan benar. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pun sudah menyediakan buku petunjuk dan tempat pelayanan terpadu yang selalu siap melayani wajib pajak dengan segala kepentingan dan permasalahannya. Bukan hanya dalam pengetahuan pengisian SPT Tahunan saja, masih ada juga wajib pajak yang tidak dapat menghitung secara benar seberapa besar tanggungan pajaknya. Pengetahuan, pemahaman, dan penghitungan pajak itu penting untuk wajib pajak agar tidak terjadi kesalahan dalam membayar pajaknya. Dengan memahami cara pencatatan yang benar, wajib pajak yang memiliki kegiatan usaha dapat mengukur tingkat pendapatan dan pengeluaran dari usahanya tersebut, sehingga para wajib pajak mengetahui keuntungan dan besarnya pajak yang ditanggung. Menurut (Masruroh, 2013) bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Pemahaman tersebut meliputi

pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), perhitungan pajak, melampirkan laporan fiskal, melaksanakan pembukuan, penyetoran pajak (pembayaran), pelaporan atas pajaknya. Semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai beberapa hal di atas.

Setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan perundang-undangan perpajakan akan dikenai sanksi yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, maupun keduanya. Sanksi administrasi dikenakan kepada pelanggar pajak berupa bunga, denda, atau kenaikan. Sedangkan, sanksi pidana dikenakan berupa denda pidana, pidana kurungan, serta pidana penjara. Berbagai macam sanksi pajak yang dikenakan kepada pelanggar pajak dalam ketentuan perundang-undangan perpajakan tersebut, diharapkan mampu menimbulkan rasa jera bagi para pelanggar pajak serta meningkatkan rasa tanggung jawab kesadaran kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Kusuma (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu Aziz dan Pranadika (2018) mengemukakan bahwa pemahaman akuntansi pajak dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Purnaditya dan Rohman (2015) yang meneliti tentang Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas

Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian jika objek penelitian sebelumnya adalah WPOP yang melakukan kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari, sedangkan pada penelitian ini mengambil objek pada WPOP yang membayar di KPP Gayamsari Semarang. Perbedaan lainnya terletak pada variabel, jika penelitian sebelumnya menggunakan tiga variabel (Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak). Penelitian ini menambah variabel yaitu Pemahaman Akuntansi Pajak, menggunakan salah satu variabel dari Aziz dan Pranadika (2018) yang meneliti tentang Pengaruh Pemahaman Akuntansi Pajak Dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon). Variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern tidak digunakan dalam penelitian ini karena sistem administrasi perpajakan modern merupakan *system E-filling* yang sudah di terapkan di Indonesia. Mengapa hanya menggunakan variabel pemahaman akuntansi pajak, karena menurut UU KUP Pasal 28 ayat 1 menyebutkan bahwa “Mewajibkan kepada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan di Indonesia untuk wajib menyelenggarakan pembukuan”. Namun tidak semua wajib pajak mempunyai pengetahuan dasar tentang pembukuan, laporan keuangan dan lain halnya tentang akuntansi pajak. Pemahaman wajib pajak tentang akuntansi perpajakan dapat memberikan edukasi mengenai bagaimana wajib pajak dapat membuat

pembukuan atau pencatatan yang benar. Sehingga dari laporan tersebut dapat diketahui besarnya penghasilan kena pajak yang terutang dan dapat mempermudah dalam penyusunan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Pemahaman Akuntansi Pajak Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Gayamsari Semarang Pada Tahun 2018”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Gayamsari Semarang?
- 2) Bagaimana pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Gayamsari Semarang?
- 3) Bagaimana pengaruh pemahaman akuntansi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Gayamsari Semarang?
- 4) Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Gayamsari Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Gayamsari Semarang.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Gayamsari Semarang.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh pemahaman akuntansi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Gayamsari Semarang.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Gayamsari Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Semoga penelitian ini dapat memberikan dan menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi akuntansi perpajakan terutama dalam lingkup kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, pemahaman akuntansi pajak, serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi / Kantor Pajak

Semoga penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan-kebijakan di KPP Gayamsari Semarang yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak, pemahaman akuntansi pajak serta sanksi pajak supaya penerimaan pajak akan sangat efektif dan efisien dalam memenuhi target penerimaan pajak.

b. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menambah luas wawasan mengenai aspek-aspek perpajakan.

c. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan peneliti, khususnya dalam hal kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, pemahaman akuntansi pajak serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.