

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang memiliki berbagai kekayaan sumber daya, tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya tersebut. Salah satu sumber pendapatan negara tersebar yaitu penerimaan pajak. Pajak merupakan salah satu pendapatan negara yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi suatu negara. Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009, pajak yaitu kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa yang didasarkan pada Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, pajak digunakan untuk memenuhi pembangunan negara untuk kemakmuran rakyat. Dalam upaya pembangunan ini, pemerintah memerlukan biaya yang tidak sedikit. Ada tiga sumber pendapatan pemerintah yang digunakan untuk membiayai belanja daerah untuk belanja negara, diantara lain pajak, penerimaan negara selain pajak, dan hibah. Pajak merupakan sumber terbesar pendapatan negara. Namun, saat ini penerimaan dan pendapatan negara masih dikatakan jauh dari target.

Hampir semua negara di dunia mengenakan pajak kepada warganya. Tiap negara membuat aturan dalam mengenakan dan memungut pajak yang berpedoman pada prinsip-prinsip atau kaidah dalam perpajakan. Peranan pajak bagi tiap negara pada dasarnya berbeda antara satu negara dengan negara lainnya. Kemampuan setiap negara untuk memungut pajak juga berbeda antara satu negara

dengan negara lainnya. Adapun manfaat yang dapat dirasakan dari pajak ialah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan, sarana dan prasarana umum. Untuk mencukupi semua kebutuhan pembangunan nasional, negara membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Pajak Pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia karena pajak merupakan sumber utama bagi Negara Indonesia salah satunya untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) (Suyanto *et.al*, 2016). Jika semua masyarakat patuh terhadap Pembayaran Pajak, maka pembangunan fasilitas di daerah akan semakin lancar, karena perencanaan pembangunan berdasarkan anggaran yang ada. Jadi, pentingnya membayar pajak itu akan kembali kepada masyarakat sendiri karena sumber pendapatan negara akan kembali lagi pada masyarakat dalam bentuk program bantuan atau pembangunan fasilitas umum.

Saat ini tingkat kepatuhan wajib pajak di Jawa Tengah masih tergolong rendah, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah 1 melaporkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di DJP Jawa Tengah pada tahun 2017 hanya sebesar 70 persen (Irawan, Jatengpos.co.id). Wajib pajak yang mendaftarkan satu juta orang, tetapi kepatuhan yang memasukkan SPT hanya 700 ribu orang dan yang menyampaikan 500 ribu orang. Sedangkan yang membayar hanya 100 ribu wajib pajak. Hal ini menjadikan pajak sebagai penerimaan penting negara, sehingga untuk dapat mewujudkan tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut diperlukan dukungan dari warga Indonesia salah satunya, yaitu dengan sadar akan wajib pajak dan patuh melaksanakan kewajiban perpajakan.

Berbagai upaya dilakukan pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai tindakan di tahun 2017 untuk mencapai tujuan yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, antara lain adalah melaksanakan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan ketegasan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, serta mengadakan sosialisasi perpajakan, guna memberikan pengetahuan pajak secara langsung ke masyarakat.

Sementara itu tingkat kepatuhan wajib pajak di kota Semarang pada tahun 2018 menurut laporan Kanwil DJP menunjukkan angka yang cukup membahagiakan, yaitu memperoleh 82%. Pencapaian nilai pajak mencapai Rp 26 Triliun sepanjang tahun lalu (Suparno, Bisnis.com), namun pencapaian tersebut masih dibawah target, yang seharusnya pencapaian nilai diangka 32 Triliun. Berdasarkan pemikiran tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk membuktikan bahwa pengaruh kesadaran, pemahaman, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kepatuhan wajib pajak merupakan tulang punggung *system self assessment*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut (Sidik, 2010). Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2013).

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun denda pajak (Gunadi, 2013). Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu ukuran kinerja wajib pajak di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (Pandiangan, 2014). Artinya, tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak akan menjadi dasar pertimbangan DJP dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap wajib pajak.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti dan memperoleh hasil yang beragam. Salah satu faktor yang diprediksi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pemahaman tentang pajak. Pemahaman akan peraturan perpajakan sebenarnya telah diketahui oleh sebagian masyarakat. Akan tetapi wajib pajak lebih memilih untuk bersikap acuh terhadap pemahaman perpajakan. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara pandang dan sikap wajib Pajak dalam memahami peraturan yang berlaku. Pemahaman akan peraturan perpajakan merupakan proses di mana wajib pajak mengetahui tentang peraturan perpajakan dan mengimplementasikan pemahaman itu dengan taat membayar pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (Hardiningsih, 2011). Hal tersebut dapat diambil contoh ketika seorang wajib pajak memahami atau mengetahui bagaimana cara membayar pajak. Ketika wajib pajak memahami tata cara perpajakan maka dapat pula mengetahui peraturan

perpajakan, dengan begitu dapat meningkatkan pemahaman serta wawasan terhadap peraturan perpajakan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu kesadaran wajib pajak adalah perilaku wajib pajak berupa pandangan yang melibatkan pengetahuan, penalaran, keyakinan dan kecenderungan untuk bertindak taat dan mematuhi wajib pajak. Kesadaran adalah sikap mengenai suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan objek (Sitanggang dalam Aryo, 2019). Kesadaran perpajakan ditunjukkan dari sikap yang positif mengenai pajak merupakan iuran rakyat untuk dana pembangunan atau infrastruktur; pajak merupakan iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan tugas pemerintah; pajak merupakan salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah; serta percaya bahwa pajak yang seharusnya dibayar oleh wajib pajak itu benar-benar digunakan untuk pembangunan (Suyatmin, 2019).

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu kualitas atau mutu dalam jasa pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen (Tjiptono, 2012). Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Kualitas pelayanan merupakan

tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima.

Faktor keempat yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu ketegasan sanksi merupakan suatu tindakan berupa hukuman kepada wajib pajak atau orang yang melanggar peraturan. Sanksi dibutuhkan agar peraturan tidak dilanggar. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang dapat terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah penerapan sanksi perpajakan. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan di mana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga semakin berat (Resmi, 2017).

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Setiap jenis pelanggaran pajak mulai dari yang tingkatannya paling kecil sampai yang paling berat sudah tersedia ancaman sanksinya.

Hal ini semakin tercermin pasca amandemen undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (UU Nomor 28 Tahun 2007) yang berhasil menggulirkan ketentuan-ketentuan baru menyangkut sanksi seputar pelanggaran kewajiban wajib pajak. Peraturan itu dibuat untuk meminimalisir tindakan pelanggaran hukum yang dilakukan baik oleh wajib pajak. Penegakkan hukum secara adil oleh aparat pajak diperlukan bagi wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak sehingga diharapkan mampu mendorong motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu, ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat.

Faktor lain yang diduga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah sosialisasi mengenai perpajakan yang didukung oleh penelitian (Wardani dan Wati, 2018). Sosialisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan informasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti pentingnya membayar pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika sosialisasi perpajakan disampaikan dengan jelas, benar, dan nyaman oleh petugas pajak maka wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti pentingnya membayar pajak yang secara otomatis akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Semakin tinggi intensitas sosialisasi perpajakan yang dilakukan, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan adanya sosialisasi pajak berarti wajib pajak akan lebih mengetahui mengenai arti pentingnya membayar pajak sehingga pengetahuan wajib pajak orang pribadi akan bertambah serta dapat melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya.

Dengan demikian, sosialisasi perpajakan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini didukung oleh penelitian yang menyatakan sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Rohmawati *et.al*, 2012).

Hasil penelitian Dharma dan Suardana (2014) menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Burhan (2015) yang mengungkapkan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Ananda *et.al.*, (2015) juga menyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Terdapat pula pada penelitian Purba (2016) yang mengungkapkan pengaruh positif antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan penelitian Setyoningrum (2014) serta Savitri dan Musfialdy (2016). menyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rajif (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM di daerah Cirebon, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM di daerah Cirebon.

Najib (2013) melakukan penelitian mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan, diukur melalui empat variabel bebas yaitu pemahaman terhadap *self*

assessment, pelayanan informasi perpajakan, pelaksanaan sanksi, dan tingkat pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan pelaksanaan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan pemahaman terhadap *self assessment*, pelayanan informasi perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Setyoningrum (2014) juga melakukan penelitian mengenai analisis pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Mando. Hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tidak terdapat pengaruh pada kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu pula dengan penelitian Sari (2017) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Subarkah dan Dewi (2017). Perbedaan penelitian ini terletak pada penambahan variabel independen dan pada objek penelitian. Penambahan variabel independen yaitu dengan menambah variabel sosialisasi perpajakan, variabel tersebut bertujuan untuk memberi pemahaman dan kesadaran tentang pentingnya membayar pajaksertadapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini didukung oleh penelitian Wardani dan Wati (2018) yang menyatakan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Objek Penelitian sebelumnya dengan saat ini memiliki perbedaan, yaitu objek

penelitian sebelumnya berada di KPP Pratama Sukoharjo, sedangkan penulis mengganti objek penelitian di KPP Pratama Gayamsari. Alasan penulis mengganti objek tersebut yaitu pada tahun 2016-2017 rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gayamsari mengalami penurunan melakukan kewajibannya melaporkan pajak (Kemenkeu.go.id). Dengan adanya hal tersebut, semakin memantapkan peneliti untuk mengambil objek penelitian di KPP Pratama Gayamsari Semarang.

Berdasarkan fenomena yang terjadi serta adanya ketidakkonsistenan hasil dari beberapa penelitian terdahulu, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gayamsari Semarang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah pernyataan mengenai keadaan, fenomena, maupun konsep yang memerlukan pemecahan masalah atau solusi melalui suatu penelitian.

Dalam penelitian ini, masalah utama yang dihadapi yaitu mengenai kepatuhan wajib pajak yang ada di KPP Pratama Gayamsari Semarang. Oleh karena itu, dilakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dapat dianalisis menggunakan teori atribusi dan TPB (*Theory of Planned*

Behavior) dengan menggunakan variabel pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi, dan sosialisasi perpajakan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti, yaitu:

1. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah ketegasan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi;
2. Menganalisis dan mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi;
3. Menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi;

4. Menganalisis dan mengetahui pengaruh ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi;
5. Menganalisis dan mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang terbagi dalam 2 (dua) kategori, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi pada pengelola perpajakan guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada, khususnya mengenai pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi, serta sosialisasi atau penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak;
- b. Dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam bidang perpajakan;
- c. Menjadi referensi bagi mahasiswa sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya secara lebih kompetitif.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan akan menambahkan wawasan perpajakan terutama mengenai pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, ketegasan

sanksi, sosialisasi perpajakan dan berbagai masalah perpajakan yang terkait.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif berupa saran serta evaluasi sebagai bahan pertimbangan kepada pelaksana kebijakan-kebijakan perpajakan.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan hasilnya akan meningkatkan informasi dan gambaran tentang pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajibpajak dan diharapkan mampu menambah wawasan bagi mahasiswa yang membutuhkan, selain penelitian ini diharapkan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

