

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan Nasional Berlangsung secara terus-menerus agar kesejahteraan rakyat dapat ditingkatkan. Untuk merealisasikan tersebut, sumber dana dari dalam negeri yang harus digali oleh Negara yaitu pajak. Pajak adalah sumber utama pendapatan Negara dan kontribusi rakyat kepada negara yang terutang yang digunakan untuk membiayai Pengeluaran Negara.

Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) negara kita sebagian besar sumber dananya berasal dari pajak (sekitar 81,37%). Salah satu direktorat yang berada di Bawah Kementerian Keuangan adalah Direktorat Jenderal Pajak yang mempunyai tugas dalam urusan keuangan dan kekayaan Negara. Salah satunya adalah mencapai target penerimaan pajak.

Peningkatan kepatuhan pajak merupakan hal yang penting dalam penggalan potensi pajak. Berikut laporan penerimaan pajak pada tahun 2015 – 2019 :

**Table 1.1**  
**Data Pendapatan Pajak di KPP Pratama Jepara**

Penerimaan (Bruto) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara		
Tahun Pajak	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan
2015	596,229,231,985	465,858,303,592
2016	690,042,966,998	530,628,212,331
2017	741,100,031,000	612,717,632,251
2018	763,025,891,000	745,328,685,869
2019	830,560,857,000	851,148,494,803

Data : KPP Pratama Jepara (2020)

Pada tabel diatas terjadi peningkatan dari tahun 2015 sebesar Rp. 465,858,303,592 dan pada tahun 2019 sebesar Rp. 851,148,494,803. Pada tahun 2019, penerimaan pajak yang dapat mencapai target sedangkan pada tahun-tahun sebelumnya tidak mencapai target yang telah ditentukan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menyusun rencana strategis (Renstra) untuk periode 2020-2024 sebagai acuan untuk merancang peta strategi, rencana kerja, dan rencana strategis unit organisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

#### **Misi Utama Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) 2020-2024**

- a. Merumuskan regulasi perpajakan yang mendukung pertumbuhan ekonomi.
- b. Pelayanan yang berkualitas dan terstandardisasi sehingga meningkatkan kepatuhan pajak.
- c. Mengembangkan proses bisnis inti berbasis digital yang didukung oleh budaya organisasi yang adaptif dan kolaboratif serta petugas pajak yang berintegrasi, professional, dan memiliki motivasi tinggi.

#### **Sasaran strategis pajak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) 2020-2024**

- a) Kebijakan fiskal
- b) Penerimaan Negara
- c) Penataan organisasi dan SDM
- d) Sistem informasi
- e) Pengendalian dan pengawasan internal

Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan langkah nyata berupa pelayanan prima kepada Wajib Pajak seperti penyuluhan, sosialisasi dan melakukan penyegaran (update) kebijakan yang terkait dengan peraturan perpajakan dengan menyesuaikan kondisi ekonomi nasional. Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2013 tentang pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu yang ditujukan untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang memiliki omzet kurang dari 4.8M dalam satu tahun. Alasannya adalah untuk memberikan kepastian peraturan dan kemudahan dalam urusan perpajakan bagi UMKM namun dari aspek keadilan merupakan salah satu kontra yang sering disoroti mengingat pajak penghasilan PP 46/2013 termasuk dalam PPh Final. PPh final tidak memandang apakah hasil akhir dari usaha wajib pajak tersebut laba atau rugi, sepanjang wajib pajak memiliki omset maka wajib pajak harus membayar pajak. Apabila penghasilan bersih dalam satu tahun kurang dari Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), wajib pajak orang pribadi UMKM tetap membayar pajak sedangkan wajib pajak orang pribadi karyawan tidak. Hal ini menyebabkan wajib pajak mengeluh terkait tarif tersebut, sehingga Pemerintah menurunkan tarif pajak. Pemerintah menurunkan tarif Pajak. sampai 0.5 persen. Besarnya tarif tersebut dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No. 23 tahun 2018.

Dengan terbitnya PP 23/2018 menjadi daya tarik bagi pelaku UMKM untuk masuk ke dalam administrasi perpajakan sehingga menambah basis data. Selanjutnya petugas pajak melakukan pembinaan dan pengawasan dan melakukan sosialisasi untuk memberikan informasi terkait pemberlakuan PP

23/2018. Petugas pajak dan pihak terkait perlu untuk melakukan pembinaan terhadap wajib pajak untuk meningkatkan kesadaran pajak. Apabila kesadaran pajak tinggi maka akan kepatuhan pajak sukarela menjadikan pajak yang dipungut berdasarkan pada dugaan sehingga kejujuran wajib pajak adalah sumber utama. Selain meningkatkan kesadaran pajak, petugas pajak perlu melakukan pembinaan untuk tata cara pembukuan. Terakhir berusaha agar PP 23/2018 diterapkan dengan benar, misal meningkatkan kapasitas petugas pajak dan melakukan penegakan hukum perpajakan.

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan membayar pajak, salah satunya adalah kepuasan wajib pajak. Pandangan yang positif kepada petugas pajak sangat penting dalam kepuasan wajib pajak. Adanya kepuasan, maka wajib pajak tidak merasa dirugikan bila membayar pajak. Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut, wajib pajak akan secara sukarela untuk membayar pajak dan membantu dalam mengurangi tax avoidance maupun tax evasion yang sering dilakukan oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah Merasa puas, dengan sendirinya wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak. Dengan begitu maka bisa lebih meningkatkan lagi penerimaan Negara yang berasal dari sektor pajak (Pahala et al., 2013).

Penelitian dari Putu & Ni (2016) menyatakan penerapan *EFiling* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan Nafi Inayaty Zahro,SE,M.Si (2012) menyatakan bahwa penerapan *EFiling* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Enni & Musfialdy (2016) menjelaskan bahwa dalam penelitiannya

sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini sosialisasi pajak motor di Pekanbaru belum mampu memberikan peningkatan dan Wajib Pajak kemungkinan belum tau isi dari sosialisasi pajak bermotor sedangkan Kualitas Pelayanan juga tidak mampu memberikan peningkatan kepatuhan wajib pajak, hal ini juga kualitas pelayanan pajak motor di Indonesia kurang memuaskan, hal ini banyaknya system peraturan yang belum standar yang membuat prosedur yang masih susah sedangkan Gustiari & Herkulanus (2019) pada perpajakan kendaraan bermotor di Denpasar membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, hal ini membuktikan bahwa pelayanan perpajakan motor dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepatuhan dan sementara itu merujuk pernyataan sebelumnya terbukti bahwa pelayanan (prosedur perpajakan kendaraan) berbeda-beda (belum standar di Indonesia).

Dalam menunjang *E-Registration* dan *E-Filing* Direktorat Jenderal Pajak Mengeluarkan *EBilling* yang merupakan wujud dari sistem administrasi modern untuk meningkatkan kepatuhan. Menurut Pradnyana & Prena (2019) menyatakan bahwa penerapan *EBilling* berpengaruh positif signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi. Dari penelitian lainnya menurut Piranka (2019) menyatakan bahwa *EBilling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Fuadi & Yenni (2013) dan Prajogo & Widuri (2013) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun Masruroh & Zulaikha (2013) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak.

Berdasarkan hasil diatas telah ditemukan perbedaan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan WP.

## 1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang akan dianalisis dan diteliti yaitu mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak atas faktor-faktor kualitas pelayanan, pengorbanan moneter yang dirasakan, nilai yang dirasakan, kepuasan WP KPP Pratama Jepara. Bagaimana mendorong kepatuhan. wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara dari permasalahan tersebut ? Pertanyaan yang diajukan berdasarkan permasalahan di atas:

1. Konsekuensi kualitas pelayanan atas nilai yang dirasakan WP di KPP Jepara ?
2. Konsekuensi pengorbanan moneter yang dirasakan atas nilai yang dirasakan WP di KPP Jepara ?
3. Konsekuensi nilai yang dirasakan atas kepuasan WP di KPP Jepara ?
4. Konsekuensi kepuasan WP atas kepatuhan WP di KPP Jepara ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Mengkaji konsekuensi kualitas pelayanan atas nilai yang dirasakan di KPP Jepara.
2. Mengkaji konsekuensi pengorbanan moneter yang dirasakan atas nilai yang dirasakan di KPP Jepara.
3. Mengkaji konsekuensi nilai yang dirasakan atas kepuasan WP di KPP

Jepara.

4. Mengkaji konsekuensi kepuasan WP atas kepatuhan WP di KPP Jepara.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Mampu memberikan manfaat baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

##### 1. Secara Teoritis

Pemahaman tentang faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dapat ditingkatkan, selain itu juga diharap berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan perpajakan.

##### 2. Secara Praktis

Direktorat Jenderal Pajak (DJP), terkait dengan pemberian informasi mengenai kualitas layanan petugas pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara. Wajib Pajak usaha mikro kecil menengah (UMKM), terkait memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan petugas pajak dengan kepatuhan WP pada KPP Jepara.