

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia salah satu Negara yang berkembang, terdiri dari ribuan pulau dan beraneka ragam budaya, lautan, dan sumber daya alam yang melimpah. Berdasarkan perkembangan yang terjadi mendorong pemerintah untuk melakukan perubahan di segala sektor demi meningkatkan pendapatan Negara untuk membiayai pembangunan (Sentanu & Setiawan, 2016).

Dewasa ini penerimaan Negara dari sektor pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang memberikan kontribusi terbesar pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Dalam lima tahun terakhir ini kontribusi penerimaan Negara dari sektor Pajak terus mengalami peningkatan dari tahun ketahun dan diharapkan kedepannya kontribusi dari pajak ini masih dimungkinkan lagi untuk ditingkatkan dengan menggali potensi pajak yang masih bisa dikembangkan dan dioptimalkan sehingga APBN dapat dibiayai dari sumber penerimaan dalam negeri tanpa harus bergantung kepada pihak asing dalam bentuk pinjaman Luar Negeri (Nasution, 2017).

Pajak merupakan sumber pendapatan Negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pembangunan. Semua orang tahu bahwa pada dasarnya Negara mereka akan maju dengan penerapan sistem pajak yang benar, pajak dibayar kepada Negara akan dikembalikan dalam bentuk fasilitas untuk menunjang kehidupan. Seperti infrastruktur, kesehatan, dan berbagai hal guna kelangsungan hidup masyarakat. Semua dilakukan

Direktorat Jenderal Pajak ini bertujuan untuk kepuasan Wajib Pajak. Agar mereka patuh dalam menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak (Viani & N, 2012).

Tabel 1.1
Perkembangan Penerimaan Negara Tahun 2015-2019
(Triliun Rupiah)

Uraian	2015	2016	2017	2018	2019
I PENDAPATAN DALAM NEGERI	1.496,0	1.546,9	1.654,7	1.928,1	2.029,4
1. Penerimaan Perpajakan	1.240,4	1.285,0	1.343,5	1.518,8	1.643,1
a. Pendapatan Pajak Dalam Negeri	1.205,5	1.249,5	1.304,3	1.472,9	1.603,3
1) Pendapatan Pajak Penghasilan	602,3	666,2	646,8	750,0	818,6
2) Pendapatan Pajak Pertambahan Nilai	423,7	412,2	480,7	537,3	592,8
3) Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan	29,3	19,4	16,8	19,4	18,9
4) Pendapatan Cukai	144,6	143,5	153,3	159,6	165,8
5) Pendapatan Pajak Lainnya	5,6	8,1	6,7	6,6	7,3
b. Pendapatan Pajak Perdagangan Internasional	34,9	35,5	39,2	45,9	39,8

1) Pendapatan Bea Masuk	31,2	32,5	35,1	39,1	37,5
2) Pendapatan Bea Keluar	3,7	3,0	4,1	6,8	2,3
1. Penerimaan Negara Bukan Pajak	255,6	262,0	311,2	409,3	386,3
a. Pendapatan Sumber Daya Alam	101,0	64,9	111,1	180,6	152,2
b. Pendapatan dari Kekayaan Negara yang Dipisahkan	37,6	37,1	43,9	45,1	79,7
c. PNPB Lainnya	81,7	118,0	108,8	128,6	103,8
d. Pendapatan BLU	35,3	41,9	47,3	55,1	50,7
II PENERIMAAN HIBAH	12,0	9,0	11,6	15,6	1,3
PENDAPATAN NEGARA	1.508,0	1.555,9	1.666,4	1.943,7	2.030,8

Pada tabel 1.1 memuat mengenai informasi penerimaan Negara dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019. Informasi tersebut menjelaskan bahwa penerimaan dari sektor pajak lebih besar jika dibandingkan dengan penerimaan yang bukan dari sektor pajak.

Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan penerimaan pajak tidaklah dapat diandalkan dari peran Direktorat Jenderal Pajak saja tapi dibutuhkan peran aktif dari seluruh masyarakat Indonesia khususnya wajib pajak. Sejak diterapkannya reformasi perpajakan pada tahun 1983, yang merubah sistem

pemungutan pajak dari Official Assessment System menjadi Self Assessment System, dimana wajib pajak dituntut berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sedangkan petugas pajak atau fiskus hanya berperan melalui pengawasan (Nasution, 2017). Dengan adanya sistem pemungutan pajak seperti ini, maka masyarakat dituntut untuk ikut berperan aktif serta dibutuhkan pula kepatuhan yang tinggi dari masyarakat.

Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif, dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Mahardika, 2015)

Mahardika (2015) menyatakan bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggansehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Kusuma (2017) menyatakan bahwa kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayanan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya.

Rahayu (2016) menyatakan bahwa kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia pada petugas pajak, menjadi salah satu penyebab rendahnya kesadaran membayar pajak. Kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya masih rendah, baik untuk melaporkan surat pemberitahuan maupun membayar pajak. Kondisi ini pun membuat penerimaan Negara menjadi tidak maksimal. Penerimaan Negara sendiri, 75% berasal dari pajak. Jika penerimaan bisa melebihi porsi itu, pembangunan di Indonesia bisa lebih optimal dan tercipta keadilan bagi semua lapisan masyarakat.

Wajib Pajak tidak semua memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai perpajakan. Di Indonesia, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak masih cukup rendah. Pemahaman wajib pajak yang masih cukup rendah dilihat dari masih ada wajib pajak yang belum memahami Surat Pemberitahuan Tahunan dan masih ada wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (Kusuma, 2014)

Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Dengan sosialisasi ini masyarakat menjadi mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar pajak. Sehingga dengan demikian sosialisasi perpajakan ini dapat berpengaruh untuk menambah jumlah wajib pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga secara otomatis tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin bertambah juga penerimaan pajak Negara akan meningkat.

Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak (Winerungan, 2013)

Kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara (Rara Susmita & Supadmi, 2016). Sanksi perpajakan ini digunakan untuk alat pengontrol wajib pajak agar mematuhi peraturan perpajakan.

E-filing merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP. Diterapkannya e-filing diharapkan mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Husnurrosyidah, 2017).

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. Madiun merupakan kota kecil yang berada di Provinsi Jawa Timur namun pada tahun 2019 mengalami pertumbuhan ekonomi sebesar 5.59%. Angka tersebut melebihi pertumbuhan ekonomi Provinsi Jawa Timur sebesar 5.5% dan nasional yang hanya 5.1%.

Dengan adanya pertumbuhan ekonomi yang meningkat maka timbul pertanyaan apakah wajib pajak orang pribadi di Kota Madiun patuh terhadap kewajiban membayar pajaknya.

Tabel 1.2

Jumlah Wajib Pajak Tahun 2018 di Kota Madiun

Keterangan	WP Yang memiliki SPT	WP yang Menyampaikan SPT	WP yang membayar
WPOP Non Karyawan	6.757	6.044	6.044
WPOP Karyawan	54.162	50.810	3.804
Jumlah	60.919	56.854	9.848

Sumber : KPP Pratama Madiun

Tabel 1.3

Jumlah Wajib Pajak Tahun 2019 di Kota Madiun

Keterangan	WP Yang memiliki SPT	WP yang Menyampaikan SPT	WP yang membayar
WPOP Non Karyawan	9.815	7.025	7.025
WPOP Karyawan	48.247	44.330	3.277
Jumlah	58.062	51.355	10.302

Sumber : KPP Pratama Madiun

Tabel jumlah wajib pajak diatas menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban pajaknya belum sepenuhnya tercapai karena masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajak, sehingga penerimaan di KPP Pratama Madiun belum bisa maksimal.

Penelitian mengenai pengaruh kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan wajib pajak sangatlah penting didalam program pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajaknya. Namun pada penelitian-penelitian terdahulu terdapat perbedaan hasil penelitian sehingga menimbulkan adanya *research gap*.

Penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) menemukan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono dkk (2018) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Melihat kondisi adanya *reaserch gap*, penelitian ini ingin menguji kembali variabel-variabel tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat menjadi motivasi untuk dilakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Kota Madiun)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat ditarik beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Madiun?
2. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Madiun?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Madiun?

4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Madiun?
5. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Madiun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Madiun.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Madiun.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Madiun.
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Madiun.
5. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penulisan skripsi ini diharapkan nantinya dapat bermanfaat bagi :

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan penulis serta mengembangkan ilmu pengetahuan di dalam bidang akuntansi perpajakan terutama mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Madiun.

b. Bagi Kantor Pajak

Penelitian ini diharapkan KPP Pratama Madiun memberikan informasi mengenai perpajakan terutama pada bidang kualitas pelayanan, pemahaman peraturan perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

c. Bagi Wajib Pajak

Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak bahwa pajak yang dibayarkan adalah suatu kewajiban yang harus ditaati untuk membiayai pembangunan Negara.

d. Bagi Akademisi

Untuk menambah referensi dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan menambah pengetahuan di bidang perpajakan.