

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan iuran wajib kepada negara yang bersifat memaksa, dimana iuran tersebut diatur dalam undang-undang perpajakan. Balas jasa yang diterima atas pembayaran pajak secara tidak langsung diterima oleh wajib pajak dan iuran yang telah dibayarkan oleh wajib pajak digunakan oleh pemerintah untuk kepentingan negara. Sebagaimana dengan pengertian tersebut, iuran pajak yang telah dibayarkan digunakan untuk pemanfaatan baik berupa infrastruktur maupun pemanfaatan pada bidang lainnya yang dapat dirasakan manfaatnya baik untuk wajib pajak itu sendiri maupun orang lain yang memanfaatkannya.

Di Indonesia, pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar. Tercatat bahwa target penerimaan negara yang berasal dari pajak mencapai angka Rp 1.700 triliun lebih pada tahun 2019 (kemenkeu.co.id). Sebagai penerimaan terbesar bagi Indonesia, pemerintah sangat berupaya untuk dapat meningkatkan penerimaan sektor pajak agar dapat memenuhi target yang telah ditetapkan. Namun, tidaklah mudah untuk meningkatkan penerimaan pajak hingga mencapai target yang telah ditetapkan. Fakta menunjukkan, sampai dengan medio tahun 2019 tingkat kepatuhan wajib pajak yang wajib melaporkan surat pemberitahuan (SPT) mencapai 67.2% atau sebanyak 12,3 juta wajib pajak. Hal ini masih jauh dibawah target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 18,3 juta wajib pajak yang wajib melaporkan. Dari 12,3 juta wajib pajak tersebut, kepatuhan wajib pajak orang pribadi baru mencapai 73.6% atau sekitar 9,025 juta wajib pajak dari 12,3 juta wajib pajak yang wajib melaporkan surat pemberitahuannya (bisnis.com). Ini cukup memprihatinkan karena sangat rendahnya kesadaran wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya. Untuk itu pemerintah dalam hal ini fiskus perlu memberikan stimulus untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga realisasi penerimaan dimasa yang akan datang dapat tercapai atau bahkan dapat melampaui target yang telah ditetapkan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kejadian dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan yang melekat kepadanya. Kepatuhan merupakan suatu bagian penting untuk meningkatkan pencapaian pajak yang telah direlaisasikan. Untuk meningkatkan kepatuhan tersebut terdapat 2 faktor yang mempengaruhi yaitu, kepatuhan wajib pajak haruslah didasarkan dengan niat yang berasal dari wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakan yang dimilikinya dan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya peraturan-peraturan perpajakan yang ada harus semudah mungkin karena semakin mudah wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka kepatuhan wajib pajak akan terpenuhi dengan baik.

Terdapat beberapa faktor yang mendorong kepatuhan wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakannya diantaranya yaitu pemahaman peraturan wajib pajak, efektifitas sistem perpajakan, serta kualitas pelayanan perpajakan.

Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku merupakan salah satu faktor untuk mengukur kepatuhan wajib pajak. Peraturan perpajakan merupakan suatu regulasi yang dibuat untuk mengatur ketentuan-ketentuan tata cara perpajakan. Dalam peraturan perpajakan, diatur mengenai bagaimana proses pembuatan identitas wajib pajak, tata cara menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) hingga sanksi yang diberikan apabila melalaikan peraturan yang telah ditetapkan. Dengan adanya pemahaman mengenai regulasi yang berlaku oleh wajib pajak, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk menyampaikan kewajiban perpajakannya akan meningkat.

Faktor selanjutnya yang mendorong kepatuhan wajib pajak dan tidak kalah penting dari pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah sistem perpajakan. Sistem perpajakan merupakan suatu metode yang dibuat sedemikian rupa untuk mengatur bagaimana tata cara pemungutan dan pelaporan perpajakan. Secara umum, terdapat tiga jenis sistem pemungutan pajak yaitu, *official assessment system*, *self assessment system* dan *with holding system*. Dalam perkembangannya, sistem perpajakan di Indonesia mengalami banyak perubahan. Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* mendorong wajib pajak berperan aktif dalam rangka menciptakan lingkungan pajak yang semakin baik. Peran aktif yang dilakukan

wajib pajak seperti mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT), menghitung besarnya pajak yang terutang serta membayarkannya ke kas negara. Untuk mendukung peran aktif wajib pajak, sistem perpajakan di Indonesia saat ini sudah terintegrasi dan berbasis online. Dengan adanya pemutakhiran sistem perpajakan ini diharapkan akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

Faktor yang terakhir yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemberian pelayanan optimal dan berkualitas yang diberikan oleh fiskus diharapkan dapat memberi kepuasan kepada wajib pajak sehingga mendorong wajib pajak untuk dapat melaporkan kewajiban perpajakannya tepat waktu.

Penelitian yang dilakukan oleh Mahfud, Muhammad Arfan, dan Syukriy Abdullah (2017) mengemukakan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Choirul Anam, Rita Andini dan Hartono (2018) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Wulandari Agustiningsih (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara penerapan sistem perpajakan dengan menggunakan e-filing terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan apa yang telah dipaparkan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat masalah penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak pada karyawan PT. Hidup Makmur Terencana)”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak karyawan PT Hidup Makmur Terencana?
2. Apakah efektifitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak karyawan PT Hidup Makmur Terencana?
3. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak karyawan PT Hidup Makmur Terencana?
4. Apakah pemahaman peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak karyawan PT Hidup Makmur Terencana?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak karyawan PT Hidup Makmur Terencana.
2. Untuk mengetahui apakah efektifitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak karyawan PT Hidup Makmur Terencana.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak karyawan PT Hidup Makmur Terencana.
4. Untuk mengetahui apakah pemahaman peraturan perpajakan, efektifitas pelayanan perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak karyawan PT Hidup Makmur Terencana.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian berikut ini merupakan manfaat yang diperoleh dari penelitian ini:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk mengimplementasikan hasil pembelajaran yang telah diterima semasa kuliah.

2. Wajib pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Fiskus

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi fiskus untuk dapat menjadi pertimbangan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.