

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perekonomian di Indonesia belum mewujudkan perekonomian yang dapat menyejahterakan masyarakatnya, pembangunan nasional di Indonesia masih mengalami kekurangan yang harus diperbaiki terutama pada sarana dan prasarana umum seperti jalan raya, posyandu, puskesmas, sekolah-sekolah, dan lembaga-lembaga masyarakat lainnya agar dapat digunakan secara layak oleh masyarakat. Hal tersebut, membuat masyarakat sering merasa tidak puas dengan pembangunan nasional dan kebijakan pemerintah. Padahal, kondisi tersebut terjadi karena pengaruh ketidakpatuhan para wajib pajak yaitu masyarakat itu sendiri yang seharusnya rutin untuk membayar pajak sehingga pembangunan di Indonesia dapat dilakukan dengan maksimal. Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak dapat imbalan secara langsung untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat Nomor 16 Tahun 2009). Namun banyak masyarakat yang tidak mengetahui hal tersebut. Masyarakat sebagai wajib pajak perlu mengetahui dan memahami mengenai pengetahuan pajak dengan benar agar masyarakat dapat menyadari bahwa peran pajak merupakan hal yang penting sebagai sarana untuk memajukan pembangunan di Indonesia.

Mohd dalam Bernard et al. (2018) menyatakan bahwa *“taxation knowledge is necessary to increase public awareness especially in areas concerning taxation laws, the role of tax in national development, and especially to explain how and where the money collected is spent by the government”*. Pengetahuan tentang perpajakan memanglah merupakan hal yang penting bagi masyarakat dengan tingginya tingkat pengetahuan perpajakan

maka masyarakat sebagai wajib pajak akan paham dengan tanggungjawabnya sebagai wajib pajak yang harus membayarkan kewajibannya, masyarakat yang memahami tentang perpajakan dengan benar akan cenderung patuh dalam membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Resmi (2017:3) Pajak mempunyai memiliki dua fungsi yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur). Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai, baik kegiatan rutin maupun pembangunan. Sedangkan fungsi pajak sebagai *regularend*, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang.

Kesadaran wajib pajak di Indonesia dalam membayarkan pajaknya masih dinilai rendah. Hal ini terbukti dari rasio jumlah pajak yang dikumpulkan dalam suatu masa (*tax ratio*) di Indonesia masih rendah, *tax ratio* merupakan syarat bagi suatu negara untuk dapat melakukan pembangunan berkelanjutan. Semakin rendah *tax ratio*, maka semakin rendah pula kepatuhan wajib pajak dalam negeri (www.cnbcindonesia.com). Hal ini juga dibuktikan melalui pernyataan dari Menteri Keuangan dalam berita harian cnbcindonesia.com (2018) Sri Mulyani Indrawati mengatakan *tax ratio* di Indonesia masih dibawah 15%. *Tax ratio* Indonesia berkuat selama 5 tahun terakhir 10%-12%. Berarti kesadaran membayar pajak di Indonesia masih perlu ditingkatkan. Serupa dengan pernyataan Menkeu, pengamat perpajakan Danny Darussalam Tax Center (DDTC) juga menyatakan demikian dalam berita harian liputan6.com (2018), Darussalam mengatakan bahwa rendahnya kepatuhan pajak dinilai menjadi salah satu penghambat untuk mencapai pembangunan yang berkelanjutan. *Tax ratio* Indonesia masih di angka 10,8% sementara IMF mensyaratkan suatu negara dapat melakukan pembangunan berkelanjutan kalau *tax ratio*-nya minimal 12,5%. Selain itu, penerimaan pajak penghasilan (PPh) orang pribadi di Indonesia juga secara rata-rata jauh lebih rendah dengan negara lain yang PPh OP nya tinggi.

Uraian dan pernyataan di atas terlihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih perlu diperbaiki. Perbaikan tersebut bertujuan agar *tax ratio* suatu negara dapat meningkat dan pembangunan negara juga dapat terealisasi dengan baik.

Salah satu penyebab tidak tercapainya target penerimaan pajak adalah tingkat kepatuhan membayar pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang relatif masih rendah. Maka dari itu, pemerintah berupaya untuk meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak dengan melakukan sosialisasi sampai dengan pengenaan sanksi bagi wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya. Sanksi pajak adalah jaminan bahwa wajib pajak akan patuh/taat pada ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma pajak), dengan kata lain sanksi pajak adalah alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma pajak (Rahayu, 2017). Setiap jenis pelanggaran pajak mulai dari yang tingkatannya paling ringan sampai yang paling berat sudah ada ancaman sanksinya. Pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak, sepanjang menyangkut tindakan administrasi perpajakan dikenakan sanksi administrasi, sedangkan yang menyangkut tindak pidana di bidang perpajakan, dikenakan sanksi pidana (www.pajak.go.id). Beratnya sanksi yang diberikan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana kepada wajib pajak yang melanggar sehingga diharapkan wajib pajak jera dan memiliki motivasi untuk membayar pajak.

Namun, upaya-upaya pemerintah ternyata masih kurang menyadarkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya seperti wajib pajak di wilayah Bekasi dan Krawang yang masih belum melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan. Hal ini terbukti dengan pernyataan Kabid Humas Kanwil DJP Jawa Barat II, Adilega Tanius dalam berita harian Radarbekasi.id (2018) untuk wilayah Bekasi dan Krawang ada 600ribu WPOP yang belum membayar pajak WP Orang Pribadi Karyawan atau PNS sebanyak 500 ribu dan sisanya WP OP usahawan dan non karyawan. Jumlah WPOP yang ada di wilayah Bekasi dan Krawang sebanyak 1.725.000 orang dari jumlah tersebut ada sekitar 835ribu wajib pajak harus melaporkan SPT Tahunannya namun hanya 220 ribu orang yang sudah melaporkan SPT Tahunannya. Padahal, pemerintah sudah menghimbau bagi wajib pajak yang tidak melaporkan SPT

Tahunannya akan diberikan sanksi berupa sanksi ringan yaitu denda administrasi sebesar Rp.100.000 hingga sanksi berat berupa pidana kurungan di penjara paling lambat sedikitnya 3 bulan bagi yang sengaja tidak melaporkan SPT Tahunannya dan bagi wajib pajak yang tidak membayarkan pajaknya sanksinya akan lebih berat dari yang hanya tidak melaporkan SPT Tahunannya. Meskipun adanya upaya dari pemerintah agar masyarakat menjadi lebih patuh untuk melaksanakan kewajibannya, namun masih banyak wajib pajak yang belum sadar untuk membayarkan pajaknya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak di Indonesia seharusnya wajib pajak lebih peka untuk memenuhi kewajibannya dengan rutin membayar pajaknya tidak harus bergantung pada kualitas kinerja DJP. Masyarakat diharapkan memiliki tingkat kesadaran pajak yang tinggi karena kesadaran pajak adalah perilaku wajib pajak persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Artiningsih, 2013 dalam Asrinanda & Diantimala, 2018). Maka dari itu, dengan adanya reformasi perpajakan sejak tahun 1985 sistem pemungutan pajak dirubah dari *official assessment* menjadi *self assessment*, sistem *self assessment*, ini berarti pemerintah sudah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menentukan jumlah pajaknya sendiri setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku. Karena sudah diberi kepercayaan oleh pemerintah seharusnya wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam membayarkan pajak yang pajaknya digunakan untuk menunjang pembangunan negara. Salah satu wujud kesadaran masyarakat dalam membayar pajak adalah dengan cara mendaftarkan diri sebagai wajib pajak yang memiliki NPWP agar segala aktivitas pajak dapat tercatat & tepantau oleh DJP sehingga wajib pajak akan membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, pada saat menerima atau memperoleh penghasilan (Rahayu, 2017). Oleh karena itu, kesadaran pajak penting untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Namun dengan melihat kenyataan yang ada di Indonesia bukanlah hal yang mudah bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Rendahnya kepatuhan

wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan ketegasan sanksi pajak.

Guna mendukung penerapan sistem *self assessment* di Indonesia pemerintah melalui Kantor Pelayanan Pajak telah melakukan berbagai upaya, salah satu upaya pemerintah yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang sedang pesat saat ini, yaitu dengan membuat sistem elektronik di dalam perpajakan. Sistem elektronik tersebut dikenal dengan nama *e-Tax Services*, sistem layanan ini berguna untuk menggantikan sistem manual yang tidak praktis, sistem layanan birokrasi dengan proses online yang kolaboratif, efisien, dan aman. Portal informasi perpajakan elektronik ini juga digunakan untuk mengedukasi wajib pajak dan peneliti tentang masalah perpajakan dan juga mempublikasikan informasi (Asianzu & Maiga, 2012). *E-Tax Service* diharapkan dapat membantu mempermudah wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan dalam membayarkan pajaknya secara *online* dimanapun dan kapanpun. Setiap tahunnya *e-Tax Service* mengalami perubahan dan perbaikan agar dapat memaksimalkan proses administrasi perpajakan sehingga wajib pajak dan petugas pajak sendiri dapat merasakan semakin mudahnya sistem administrasi dalam transaksi pajak hingga pelaporan SPT (Batoteng, 2018). Selain dilihat dari segi kemudahan, sistem pajak elektronik ini juga cukup aman dalam menjaga rahasia dari wajib pajak itu sendiri (Nisa, 2017). Dengan demikian, peneliti akan menambahkan satu variabel yang masih jarang diteliti untuk melihat bagaimana persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax Service* yang telah dilakukan pemerintah guna mendukung sistem *self assessment* yang mendorong masyarakat agar lebih menyadari kewajibannya dalam mematuhi peraturan perpajakan.

Menurut beberapa hasil penelitian sebelumnya Bernard et al. (2018), Rahayu (2017), Ester et al. (2017) dan Kusmuriyanto & Susmiatun (2014) bahwa faktor pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian beberapa hasil penelitian lainnya oleh Bernard et al. (2018), Asrinanda & Diantimala (2018) , Cahyaputra & Arianto (2013) dan Subarkah & Dewi (2017) menyatakan bahwa faktor kesadaran pajak berpengaruh positif

terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, pada faktor ketegasan sanksi beberapa penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2017), Subarkah & Dewi, (2017), dan menyatakan bahwa faktor ketegasan sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, berbeda dengan Kusmuriyanto & Susmiatun (2014) yang menyatakan bahwa faktor ketegasan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, dalam penelitian Nisa (2017), dan Batoteng (2018) menyatakan bahwa faktor persepsi atas penerapan *e-Tax Service* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan menurut Asianzu & Maiga (2012) sistem *e-Tax service* dapat digunakan sebagai sarana untuk menjembatani kesenjangan di negara berkembang.

Berdasarkan kajian dan *riset gap* yang telah disampaikan diatas melalui fenomena dan penelitian-penelitian terdahulu, maka peneliti ingin menguji mengenai **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris: KPP Pratama Bekasi Utara)”**.

1.2.Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah tingkat pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak wajib pajak?
2. Apakah tingkat kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak wajib pajak?
3. Apakah tingkat ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax Services* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh tingkat kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh tingkat ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax Services* terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian uraian di atas, diharapkan dapat dimanfaatkan dengan baik bagi semua pihak, diantaranya:

1. Bagi KPP yang diteliti hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi kebijakan pemerintah pusat dan bahan evaluasi dalam pelaksanaan peraturan perpajakan.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau bahan acuan untuk menambah pengetahuan di bidang perpajakan dan menambah motivasi bagi masyarakat agar patuh dalam membayarkan pajak sesuai dengan peraturan perpajakan.
3. Bagi Perguruan Tinggi, penelitian ini merupakan sarana untuk melakukan analisis dan menambah wawasan serta untuk mengembangkan pengetahuan tentang perpajakan.
4. Bagi peneliti, untuk menambah pengetahuan mengenai seberapa besar hubungan antara pemahaman tentang kepatuhan wajib pajak dengan pembangunan negara, sehingga peneliti akan patuh terhadap peraturan perpajakan untuk masa yang akan datang.