

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu sumber pendapatan negara yang terbesar adalah dari sektor pajak. Bagi negara, pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang penting dan akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Hal ini tertuang dalam Anggaran Pemerintah dan Belanja Pemerintah (APBD) dimana penerimaan dari sektor pajak merupakan yang paling besar. Semakin besar pengeluaran pemerintah untuk pembangunan nasional sehingga penerimaan negara dituntut untuk terus ditingkatkan. Oleh karena itu, jumlah penerimaan pajak yang digunakan pemerintah untuk pembangunan nasional suatu negara membutuhkan peranan dari masyarakat dimana kemauan seluruh wajib pajak orang pribadi maupun badan untuk mematuhi hukum pajak yang berlaku disuatu negara.

Penerimaan pajak orang pribadi pada tahun 2017 mengalami penurunan jika dibandingkan tahun 2016. Penurunan penerimaan pajak orang pribadi yang sangat drastis di tahun 2017 tercermin dari terjadinya penurunan di hampir semua jenis setoran meliputi setoran Tahunan (48,84%), SKPKB (48,80%), STP (40,26%) dan lainnya (95,67%). Selain itu, adanya peningkatan restitusi sebesar 85,86% juga turut menggerus penerimaan pajak orang pribadi di tahun 2017. Peningkatan penerimaan dari setoran masa (10,43%) dan setoran Masa Orang Pribadi pengusaha tertentu (5,21%) hanya sedikit menahan laju penurunan penerimaan PPH 25/29 orang pribadi lebih dalam lagi ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak merupakan hal penting dalam penarikan pajak tersebut, suatu hal yang paling menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak adalah kemauan wajib pajak untuk membayar kewajiban pajaknya. Upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah baik upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya, tidak akan berarti banyak dalam membangun kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, jika pemerintah tidak

melakukan sosialisasi terhadap sistem perpajakan yang memadai dan mudah dipahami oleh masyarakat terutama para wajib pajak itu sendiri.

Kurangnya pengetahuan perpajakan juga menjadi salah satu pengaruh bagi wajib pajak dalam mematuhi perpajakan. Sampai saat ini pengetahuan dan kesadaran membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih kurang mengetahui tentang pengetahuan perpajakan dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak. Namun masih ada upaya yang dapat dilakukan sehingga masyarakat sadar sepenuhnya untuk membayar pajak. Ketidaktahuan tersebut membuat wajib pajak orang pribadi enggan melaporkan pajaknya.

Menurut Pudji (2007) penyuluhan merupakan suatu bentuk pendidikan yang cara, bahan dan saranya disesuaikan dengan keadaan, kebutuhan, dan kepentingan sasaran. Karena sifatnya yang demikian maka penyuluhan bisa juga disebut pendidikan non formal. Penyuluhan perpajakan atau sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak khususnya KPP untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Adanya sosialisasi perpajakan diharapkan akan tercipta partisipasi yang efektif dimasyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya.

Menurut Priyantini (2008:3) banyak usaha-usaha yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memaksimalkan penerimaan pajak, salah satunya dengan melakukan revolusi dari *official assessment system* yang merupakan sistem pemungutan pajak yang seluruh tanggung jawab terletak pada petugas pajak, baik besarnya pajak terutang wajib pajak dan juga risiko pajak yang mungkin akan timbul menjadi *self assessment system* dengan tujuan memberikan kepercayaan penuh pada wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Dalam sistem pemungutan pajak yang diterapkan saat ini yaitu self assessment system, tentu kesadaran wajib pajak menjadi hal utama yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Sapti, Agus dan Umi (2012) apabila kesadaran wajib pajak tinggi yang datang dari motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak pun akan tinggi dan pendapatan negara dari pajak akan meningkat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak tersebut adalah pengetahuan perpajakan. Menurut Mulya (2012) pengetahuan perpajakan adalah informasi mengenai pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak atau mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak tidak paham atau tidak memiliki pengetahuan yang cukup terkait perpajakan tentu hal itu menjadi penghambat bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak. Ada beberapa hal yang harus diubah dalam pemikiran masyarakat salah satunya prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak harus diubah menjadi prasangka baik. Untuk mengubah prasangka tersebut tentu dibutuhkan pelayanan yang memuaskan dari petugas pajak. Tidak hanya pelayanan petugas pajak saja yang perlu dikembangkan. Telah banyak penelitian yang mengatakan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun ditempat penelitian dan objek yang berbeda.

Berbagai kemudahan dalam membayar pajak jugas sudah diupayakan oleh Direktorat Jendral Pajak. Kemudahan itu meliputi pembayaran pajak yang bisa dilakukan dikantor Pos maupun bank-bank instansi yang terkait, banyak aplikasi-aplikasi berbasis *online*, misalnya *e-filling* yang memudahkan wajib pajak untuk melakukan akses pembayaran kapanpun dan meningkatkan kualitas pelayanan pajak dari petugas pajak. Hal itu bertujuan untuk menumbuhkan niat wajib pajak orang pribadi untuk membayarkan pajak, yang akhirnya menjadi kepatuhan bagi wajib

pajak tersebut namun terbukti upaya tersebut belum berpengaruh secara signifikan apabila dilihat dari jumlah wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT tahunan.

Selain pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak diperlukan juga adanya sanksi yang menjadi alat control bagi wajib pajak. Semua peraturan perpajakan telah diatur dalam undang-undang perpajakan termasuk masalah sanksi pajak. Menurut Kurniasari (2015) sanksi pajak merupakan hukuman yang diterima oleh seseorang karena melakukan kesalahan atau melanggar peraturan. Dengan adanya sanksi pajak, diharapkan dapat memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik **“Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Penyuluhan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Depok Sawangan)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh kesadaran perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Depok Sawangan?
2. Apakah ada pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Depok Sawangan?
3. Apakah ada pengaruh penyuluhan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Depok Sawangan?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Depok Sawangan?
5. Apakah ada pengaruh sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Depok Sawangan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh penyuluhan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Mahasiswa/Peneliti  
Diharapkan dapat menambah pengetahuan dibidang perpajakan khususnya yang berkaitan dengan kesadaran wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak  
Memberikan informasi dan referensi dalam penyusunan kebijakan penyuluhan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan terutama dalam kaitannya dengan kesadaran perpajakan, pengetahuan perpajakan, penyuluhan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak.
3. Bagi Masyarakat  
Diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang pentingnya penerimaan negara dari sektor pajak, sehingga masyarakat dapat lebih meningkatkan kesadaran untuk melakukan kewajibannya.