

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara yang menganut sistem hukum yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, yang tujuannya untuk menciptakan kehidupan negara dan bangsa yang adil, sejahtera, makmur, aman, dan tertib, serta menjamin kedudukan yang sederajat untuk setiap warga Negara. Untuk menjalankan tujuan tersebut pemerintah memerlukan dana yang tidak sedikit untuk kegiatan pembangunan, sedangkan penerimaan negara dari devisa yang berasal dari ekspor dan bantuan dari luar negeri masih tidak cukup jika dibandingkan dengan besarnya pengeluaran untuk membiayai kegiatan pemerintahan dan pembangunan. Maka dari itu, pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Upaya tersebut dilakukan seiring semakin dominannya penerimaan pajak dalam RAPBN maupun APBN Indonesia beberapa tahun terakhir.

Pajak merupakan penerimaan negara terbesar yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah yang dipakai untuk pembangunan nasional didalam negara itu sendiri. Peran pajak akan sangat berguna dimasa yang akan datang karena tujuan dari penerimaan pajak adalah untuk menyeimbangkan antara pengeluaran-pengeluaran didalam negara. Karna peranan pajak semakin penting untuk suatu negara, maka diperlukan kesadaran yang baik oleh masyarakat untuk meningkatkan penerimaan pajak. Pajak di Indonesia yang diterima oleh pemerintah seharusnya mampu melakukan pembangunan yang membuat warga negara nya sejahtera.

Dalam sistem administrasi Direktorat Jendral Pajak (DJP) hingga tahun 2015 wajib pajak yang terdaftar mencapai 30.044.103 Wp, yang terdiri atas 2.472.632 Wp Badan, 5.239.385 Wp orang pribadi (OP) non karyawan, dan 22.332.086 OP karyawan. Hal ini sangat memprihatinkan karena menurut data badan pusat statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang

berkerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah orang pribadi pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai Wajib Pajak. Meskipun begitu tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) di DKI Jakarta telah mengalami peningkatan di tahun 2015, pada tahun 2014 kepatuhan Wajib Pajak (WP) membayar PPh di DKI mencapai 70 persen, di tahun 2015 angka tersebut naik menjadi 92 persen, angka yang cukup tinggi.

Dengan data di atas tidak dapat dipungkiri masih ada saja perusahaan atau orang pribadi yang tidak mau membayar pajak karena menganggap membayar pajak merupakan sebuah kerugian. Kecenderungan tersebut merupakan persoalan yang cukup serius bagi Direktorat Jenderal Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak sangat berdampak terhadap penerimaan pajak dan juga berdampak terhadap penerimaan Negara. Jika penerimaan Negara dari sektor pajak berkurang hal ini akan sangat mempengaruhi keuangan Negara. Hal tersebut akan menjadi kendala yang besar bagi pemerintah dalam proses pembangunan Negara.

Kepatuhan pajak merupakan fenomena begitu kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Karena pada masalah kepatuhan khususnya yang berkenaan dengan sistem didasarkan pada pengetahuan wajib pajak itu sendiri. Dalam pelayanan aparat pajak pun untuk melayani wajib pajak juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Dengan hadirnya reformasi administrasi perpajakan di Indonesia, pemerintah berharap tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat, tetapi pada kenyataannya berbanding terbalik dengan harapan bahkan melesat. Tetapi wajib pajak masih belum mampu memenuhi kewajiban perpajakannya disebabkan karena masyarakat saat ini belum tahu wujud nyata yang dikeluarkan apabila mereka membayar pajak.

Semakin tinggi pemahaman wajib pajak mengenai peraturan pajak maka dapat meningkatkan rasa kemauan wajib pajak itu sendiri dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak sudah paham dan tahu mengenai peraturan pajak maka mereka akan beranggapan lebih baik untuk menaati peraturan pajak dari pada menerima konsekuensi dari pelanggaran pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Murti dkk (2014) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Manado. Aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Namun, bertolak belakang dengan hasil penelitian Brata dkk (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Selanjutnya, penelitian yang diteliti oleh Zuhdi dkk (2015) membuktikan bahwa e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial yang artinya, dengan meningkatnya penerapan e-SPT maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian juga didukung oleh Lingga (2013) menyatakan bahwa e-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan, bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Tambun (2016) yang menyatakan bahwa penerapan sistem e-filling tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang diteliti oleh Suryanti dan Sari (2018) menyatakan bahwa pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suyanto dan Pratama (2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak pada penelitian ini tidak mempengaruhi kepatuhan berarti tidak menjadi jaminan wajib pajak yang memperoleh pendidikan yang tinggi akan lebih menyadari kewajiban pajaknya.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, membuat penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor dari ketiga variabel tersebut dengan judul :

**“Pelayanan Fiskus, Penerapan e-SPT Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti merumuskan masalah penelitiannya sebagai berikut:

1. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu?
2. Apakah Penerapan e-SPT berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu?
3. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu?
4. Apakah Pelayanan Fiskus, Penerapan e-SPT dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cakung Satu?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk menguji pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu.
2. Untuk menguji pengaruh Penerapan e-SPT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu.
3. Untuk menguji pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu.
4. Untuk menguji pengaruh Pelayanan Fiskus, Penerapan e-SPT dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk semua pihak, adapun kegunaan penelitian ini diarahkan pada manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Dalam hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan konseptual yang positif dalam rangka perkembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu akuntansi khususnya perpajakan. Selain itu juga diharapkan dapat memberikan tambahan informasi, wawasan, referensi di lingkungan akademis serta bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pemberian sanksi perpajakan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam hasil penelitian ini dapat dijadikan literature bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. serta sebagai cerminan bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.