

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Pemerataan dan pembangunan kekuatan ekonomi yang berkesinambungan sudah pasti mengharuskan ada anggaran yang besar untuk membangun serta membiayai kegiatan di sebuah negara, sumber terbesar salah satunya dari sektor pajak mengingat sektor tersebut menjadi sumber pendanaan utama dalam hal ini pemerintah Direktorat Jendral Pajak terus mencari cara untuk memaksimalkan penerimaan dari sektor perpajakan.

Menurut Resmi (2016) Pajak memiliki salah satu fungsi yaitu sebagai penerimaan (*budgetair*) yang dimana pajak dimaksud sebagai sumber penerimaan pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Dengan demikian untuk memaksimalkan penerimaan pajak Direktorat Jendral Pajak terus memperbaiki perundang-undangan dalam bidang perpajakan dan berupaya untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak serta mencari sumber pajak lainnya.

Peranan pajak di sebuah negara merupakan hal penting karena semakin banyak penerimaan pajak disisi lain semakin banyak juga pengeluaran yang digunakan untuk menambah infrastruktur guna membantu kemajuan pembangunan di sebuah negara dari hal tersebut nantinya akan terbuka luas peluang kerja untuk masyarakat dan akhirnya akan meningkatkan pendapatan masyarakat. Hal tersebut sudah pasti harus di dukung oleh kesadaran masyarakatnya untuk menunaikan kewajiban untuk membayar pajak sesuai dengan aturan yang ada.

Pemerintah Indonesia saat ini sedang giat dalam melakukan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Salah satu bentuk pembangunan nasional adalah pembangunan infrastruktur, dimana negara yang memiliki infrastruktur yang baik akan meningkatkan produktivitas yang lebih tinggi. Pembangunan infrastruktur tentunya membutuhkan dana yang cukup banyak, pendapatan negara merupakan salah satu sumber pendanaan untuk pembangunan

infrastruktur. Bentuk pendapatan negara yaitu berasal dari penerimaan pajak, penerimaan negara bukan pajak, dan penerimaan hibah.

Tabel 1.1. Realisasi Pendapatan Negara Periode 2016 – 2020

Pendapatan Negara	Tahun				
	2016	2017	2018	2019	2020
Penerimaan Pajak	1.284.970,1	1.343.529,8	1.518.789,8	1.546.141,9	1.404.507,5
Penerimaan Bukan Pajak	261.976,3	311.216,3	409.320,2	408.994,3	294.141,0
Penerimaan Hibah	8.987,7	11.629,8	15.564,9	5.497,3	1.300,0
Total	1.555.934,2	1.666.375,9	1.943.674,9	1.960.663,6	1.699.948,5

Sumber : Badan Pusat Statistik, diolah kembali oleh peneliti (2021)

Dari table diatas, penerimaan pajak merupakan penerimaan negara selama periode 2016 – 2020. Melihat angka penerimaan pajak yang tinggi, Pemerintah tentunya terus berusaha meningkatkan lagi penerimaan yang berasal dari pajak khususnya Direktorat Jenderal Pajak. Strategi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak yaitu perluasan basis pajak. Perluasan basis pajak dilakukan dengan cara ekstensifikasi yaitu pendataan dan pengawasan pada subjek pajak yang telah memenuhi kriteria subjektif dan objektif untuk membayar pajak tetapi belum mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan intensifikasi yaitu kegiatan optimalisasi peningkatan penerimaan pajak dari wajib pajak yang sudah terdaftar, lalu dilanjutkan dengan peningkatan kepatuhan jumlah wajib pajak.

Berdasarkan data yang berasal dari Kementerian Keuangan (KEMENKEU) rasio pajak pada Tahun 2017 mencapai 10,7 % dan di Tahun 2018 walaupun baru realisasi sementara menunjukkan diangka 11,5 %. Dapat disimpulkan bahwa

rasio pajak tahun 2018 meningkat dari tahun sebelumnya, walaupun dari tahun – tahun sebelumnya mengalami tren penurunan. Menurut (databoks.katadata.co.id) rasio pajak australia dan afrika selatan mencapai 27 %, hal ini menunjukkan rasio dinegara kita relatif rendah dengan negara tersebut. Hal tersebut bisa terjadi karena masih adanya wajib pajak yang tidak membayar kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan masih adanya wajib pajak yang tidak melaporkan bahkan tidak membayar sama sekali kewajiban pajaknya hal itulah yang berdampak terhadap penerimaan pajak oleh negara. Dikutip dari *databoks.katadata.co.id* (17 Januari 2019) penerimaan negara dalam sektor perpajakan masih dalam upaya peningkatan karena masih adanya kendala dalam tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah, hal tersebut bisa dilihat dari rendahnya rasio pajak terhadap PDB (*Tax Ratio*).

Kusuma (2017) menyatakan bahwa kepatuhan bukanlah sebuah tindakan yang mudah untuk dijalankan oleh setiap wajib pajak. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang berusaha untuk meloloskan diri dari kewajiabanya untuk membayar pajak. Dan berikut adalah gambar rasio kepatuhan wajib pajak dari tahun 2015 – 2020 :

Gambar 1.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak



Sumber : Kemenkeu.go.id

Rasio realisasi Kepatuhan Wajib Pajak (WP) pada 2020 meningkat. Angka rasio ini sebesar 78% dari jumlah WP yang wajib memasukkan SPT, naik dari tahun sebelumnya yang sebesar 73%. Namun demikian, rasio Kepatuhan WP meleset dari yang ditargetkan sebesar 80%.

Menurut Jatopurnomo dan Mangoting (2013), ada dua faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu dari sektor eksternal dan internal. Faktor eksternal dalam hal ini yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah kualitas pelayanan fiskusnya, sedangkan yang mempengaruhi Faktor internal kepatuhan wajib pajak ialah dengan memahami peraturan perpajakan dan tingkat kesadaran wajib pajak.

Selain itu Direktorat jendral pajak melakukan sebuah reformasi sederhana dalam sistem perpajakan dimana dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. Hal tersebut bertujuan untuk memfasilitasi wajib pajak untuk diberikan wewenang mulai dari mendaftar, menghitung, dan membayar serta melaporkan sendiri pajaknya. Dengan adanya *self assessment system* tersebut diharapkan membawa misi dan konsekuensi terhadap perubahan sikap kesadaran wajib pajak untuk nantinya mau membayarkan pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Dengan adanya hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam mencapai target penerimaan pajak dan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Masyarakat juga harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara yang harus memenuhi kewajiban dalam membayar pajak, Kesadaran wajib pajak ini dapat dilihat dari kesungguhan wajib pajak dengan cara memenuhi kewajiban pajaknya ditunjukkan dengan diterapkannya pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar serta melaporkan pajaknya. Menurut Dewi dan Merkusiwati (2018) bahwasannya kesadaran wajib pajak disini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun menurut As'ari dan Erawati (2018) menyatakan hasil yang berbeda dimana dalam hal kesadaran wajib pajak ini tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selain adanya kesadaran wajib pajak, pemahaman terkait peraturan perpajakan juga salah satu faktor yang mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak karena tidak semua wajib pajak memiliki pemahaman serta pengetahuan yang baik terkait perpajakan. Pemahaman atau pengetahuan perpajakan adalah suatu informasi pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk mengetahui nilai konsep ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP), system perpajakan, dan fungsi perpajakan. Pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berfungsi sebagai pedoman wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yaitu menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Dengan hal ini dapat disimpulkan menurut peneliti bahwa dengan adanya pengetahuan perpajakan yang wajib pajak miliki maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut Lestari (2017) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Adiasa (2013) Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini bisa diukur berdasarkan pemahaman terhadap ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan, dengan cara mengisi formulir dengan jelas dan lengkap, menghitung berapa jumlah pajak yang terutang dengan sesuai dan kemudian membayar setelah itu melaporkan pajak terutang tepat waktu.

Dengan demikian, kedisiplinan dan kesadaran masyarakat begitu diperlukan untuk memahami peraturan perpajakan. Disisi lain Wajib pajak yang tidak memahami terkait peraturan perpajakan cenderung menjadikan dirinya wajib pajak yang tidak patuh. Sesuai dengan penelitian menurut Saragih (2017) dimana pemahaman peraturan perpajakan tidak begitu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain menurut Adiasa (2013) yang menyatakan dimana dengan adanya pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya adalah hal yang penting dalam penerimaan pajak. Namun menurut Lovihan (2014) Masyarakat kenyataannya dalam hal ini tidak suka untuk membayar pajak. Selain

dengan kesadaran dan pemahaman peraturan perpajakan, ada upaya lain yang dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan cara memberikan suatu pelayanan yang bermutu untuk wajib pajak itu sendiri. Menurut Kusuma (2017) adanya kurang responsifnya institusi pelayanan pajak akan berdampak pada kepatuhan masyarakat dalam membayarkan kewajibannya dalam membayar pajak. Dengan demikian peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang responsive diberikan maka semakin meningkat kepatuhan oleh wajib pajak. Selain itu adanya peningkatan kualitas serta kuantitas pelayanan nantinya dapat meningkatkan kepuasan juga terhadap wajib pajak dalam menumbuhkan rasa kemauan masyarakat untuk membayarkan kewajiban pajakannya.

Petugas pajak dituntut untuk terus melakukan perbaikan dari segi kualitas pelayanan dengan tujuan utamanya untuk meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya tersebut dilakukan untuk upaya peningkatan kualitas dan kemampuan teknis petugas di bidang perpajakan, adanya pelayanan yang prima terhadap wajib pajak, serta adanya penggunaan teknologi dan sistem informasi agar nantinya dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Selain hal tersebut, kualitas pelayanan bisa dikatakan memuaskan apabila adanya pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan serta dirasakan oleh wajib pajak.

Sejak awal tahun 2020 hingga saat ini, Indonesia dan bahkan hampir seluruh negara di dunia sedang menghadapi masalah di bidang kesehatan yaitu covid-19 (coronavirus disease 2019) sebuah virus yang ditetapkan WHO sebagai pandemi. Selama masa pandemi Covid-19 ini, jalannya self assessment system dan sistem pelaporan perpajakan saat ini mengharuskan secara elektronik, bisa dibantu oleh fiskus agar wajib pajak mampu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan mudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Namun dengan adanya pandemi covid-19 yang sedang mewabah di Indonesia, membuat pelayanan fiskus kepada wajib pajak sangat terbatas dengan adanya kuota untuk kunjungan pajak. Sehingga DJP mengeluarkan beberapa kebijakan untuk mengganti pelayanan tatap muka menjadi pelayanan jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berbasis online. Layanan yang dikeluarkan oleh DJP meliputi website yang bisa

diakses oleh Wajib Pajak untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, DJP juga memaksimalkan kring pajak atau live chat antar Wajib Pajak dan Fiskus.

Di tengah kondisi ketidakpastian, respon kebijakan yang cepat dari Pemerintah menjadi sangat penting. Di bidang perpajakan, Pemerintah telah menyesuaikan target penerimaan pajak sebanyak dua kali, pertama dengan terbitnya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 54/2020 pada 3 April 2020, yang merevisi target penerimaan pajak menjadi sebesar Rp1.254,11 triliun. Besaran target ini kembali direvisi melalui Perpres Nomor 72/2020 pada 24 Juni 2020, dengan menyesuaikan target penerimaan pajak menjadi sebesar Rp1.198,82 triliun. Penyesuaian ini tidak hanya mempertimbangkan tekanan atas perekonomian yang mengakibatkan menyusutnya basis pemajakan, namun juga merefleksikan peran yang akan dijalankan oleh administrasi perpajakan dalam turut menjaga stabilitas ekonomi Indonesia dan mengawal Pemulihan Ekonomi Nasional, terutama dalam bentuk pemberian insentif perpajakan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021) .

Menurut Purnamasari *et al.*, (2018) kualitas pelayanan fiskus memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayan fiskus ialah dimana cara seorang petugas pajak dalam menyiapkan atau melayani kebutuhan yang di perlukan oleh wajib pajak dan memberikan pelayanan yang humanis, tegas dan adil kepada setiap wajib pajak.

Beberapa Penelitian telah dilakukan, diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Saragih (2017) dengan mengangkat judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”, As’ari dan Erawati (2018) yang memilih judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”, , serta penelitian menurut Kusuma (2017) yang mengangkat judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” .

Dengan demikian berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Jakarta Timur)”.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijabarkan, berikut adalah perumusan masalah dalam penelitian ini :

- 1) Apakah faktor kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
- 2) Apakah faktor pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
- 3) Apakah faktor kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
- 4) Apakah faktor kesadaran wajib pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 2) Untuk mengetahui apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 3) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 4) Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1) Bagi Petugas pajak

Adanya penelitian ini diharapkan nantinya menjadi sebuah masukan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dan supaya nantinya petugas pajak bisa memperhatikan apasaja faktor yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak.

2) Bagi peneliti selanjutnya

Dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan acuan dalam pengembangan penelitian selanjutnya. Khususnya penelitian yang meneliti mengenai faktor faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

3) Bagi wajib pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai cerminan bagi wajib pajak agar lebih meningkatkan kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

4) Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan bagi penulis khususnya dibidang perpajakan. Serta melalui penelitian ini dapat berguna untuk pihak yang ingin mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi.