BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar di Indonesia. Dilihat dari data Kementerian Keuangan 2017 besarnya peran pajak dalam membiayai pembangunan juga tercermin dari sumber penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2017 yang 85,6% dari total penerimaan negara bersumber dari pajak. (kemenkeu.go.id/apbn2017). Pajak yang dipungut negara dikembalikan lagi kepada masyarakat dengan cara pemerintah memberikan fasilitas seperti pembangunan jalan, sekolah, rumah sakit, jaminan kesehatan, pendidikan dan lain lain.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu perilaku dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pajak berpengaruh terhadap penerimaan negara, berbagai jenis pajak yang dibebankan negara kepada wajib pajak diantaranya berupa pajak bumi dan bangunan (PBB), pajak penghasilan (PPH), bea materai, bea masuk, cukai, dan pajak ekspor (merdeka.com).

Kementerian keuangan mencatat, Jumlah WP (wajib pajak) terdaftar di Indonesia meningkat 20 kali lipat dalam kurun waktu 20 tahun terakhir. Sebanyak 2,59 juta WP yang terdaftar pada tahun 2002, sementara WP terdaftar pada tahun 2020 menjadi 46,38 juta dan bertambah menjadi 49,82 juta pada tahun 2021. Peningkatan jumlah wajib pajak terdaftar merupakan indikator positif perbaikan cakupan sistem perpajakan dan perluasan basis pengenaan pajak yang erat kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak (pajak.com).

Salah satu faktor menyebabkan kepatuhan wajib pajakyang sulit tercapai yaitu kepatuhan wajib pajak yang rendah itu dibuktikan karena masyarakat selaku wajib pajak lupa, atau bahkan mungkin mengabaikan kewajibannya untuk membayar pajak, khususnya pajak penghasilan orang pribadi. Terlebih ditengah perubahan pandangan masyarakat terhadap seluruh aspek penyelenggaraan

pemerintahan, serta berbagai situasi yang muncul serta memberikan kesan negatif terkait masalah perpajakan (Tempo.co).

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan PajakTahun 2020

Uraian	Target 2020[1] (Triliun)	Realisasi 2020[2] Rp (Triliun)	△% '19-'20	%Realisasi
Pajak penghsilan (PPh)	670,38	593,85	-23,10	88,58
-Non Migas	638,52	560,67	-21,38	87,81
-Migas	31,86	33,18	-43,91	104,14
PPN&PPnBM	507,52	448,39	-15,65	88,35
PBB (sektor P3)	13,44	20,95	-0,91	155,88
Pajak Lainnya	7,19	6,78	-11,67	90,59
Jumlah	**1,198,82**	**1.069,98**	**-19,71**	**89,25**
1) SesuaiPerpres72/2019				
2) Angka sementara				

Sumber: Kementerian Keuangan

Di tengah kondisi ketidakpastian, respon kebijakan yang cepat dari Pemerintah menjadi sangat penting. Dibidang perpajakan, Pemerintah telah menyesuaikan target kepatuhan wajib pajaksebanyak dua kali, pertama dengan terbitnya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 54/2020 pada 3 April 2020, yang merevisi target kepatuhan wajib pajakmenjadi sebesar Rp1.254,11 triliun. Besaran target ini Kembali di revisi melalui Perpres Nomor 72/2020 pada 24 Juni 2020, dengan menyesuaikan target kepatuhan wajib pajakmenjadi sebebsar Rp. 1.198,82 triliun. Sampai dengan akhir tahun 2020, kepatuhan wajib pajakyang tercatat masuk ke kas Negara adalah sebesar Rp1.069,98 triliun (kemenkeu.go.id).

Menurut Rahayu (2017) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan perundang-undangan perpajakan. Sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut pengetahuan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. kepatuhan di perlukan dalam *self assessment,* dengan tujuan pada peningkatan kepatuhan wajib pajakyang optimal (Rahayu, 2017)

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain yaitu: pengetahuan perpajakan, tarif pajak, penyederhanaan perpajakan atas Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2002. Kepatuhan pajak Indonesia masih terbilang rendah, yang tergambarkan dalam rasio pajak yang masih berada di bawah negara lain pada kisaran 12-13 persen. Sehingga Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya keras untuk meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak.

Sampai dengan akhir tahun 2020, kepatuhan wajib pajakyang tercatat masuk ke Kas Negara adalah sebesar Rp1.069,98 triliun (lihat Tabel 1). Bila dibandingkan penerimaan tahun lalu, kepatuhan wajib pajakterkontraksi sebesar 19,71 persen (yoy). Pemanfaatan insentif perpajakan sendiri berkontribusi sebesar 22,1 persen terhadap penurunan penerimaan ini. Mengingat kondisi yang extraordinary, capaian ini dirasa cukup positif, dengan realisasi sebesar 89,25 persen dari target tahun 2020 sebesar Rp1.198,82 triliun. Bahkan, capaian realisasi ini lebih tinggi dibandingkan capaian realisasi tahun 2019, yakni 84,48 persen dari target (kemenkeu.go.id).

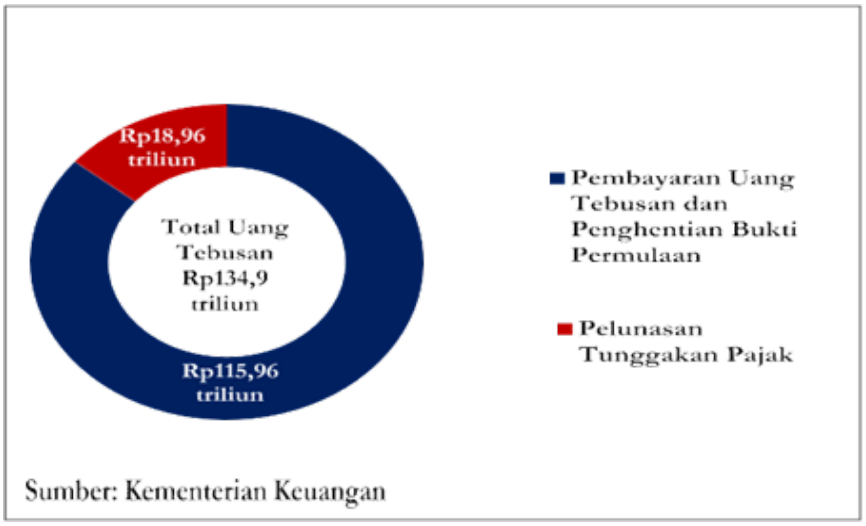
Tax Amnesty merupakan program pengampunan pajak yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak berupa penghapusan pajak yang seharusnya terutang, penghapusan sanksi administrasi perpajakan, serta penghapusan dari sanksi pidana di bidang perpajakan yang dimana wajib pajak diminta untuk melaporkan harta yang diperolehnya di Tahun 2015 dan sebelumnya yang belum dilaporkan dalam SPT dengan cara melunasi seluruh tunggakan pajak yang dimiliki serta membayar uang tebusan. Adanya program ini diharapkan dapat memberikan tambahan kepatuhan wajib pajakmelalui pembayaran tunggakan pajak oleh wajib pajak dan dari uang tebusan yang dibayarkan oleh wajib pajak yang mengikuti program tersebut. *Tax Amnesty* sebagai bentuk pemberian fasilitas perpajakan yang diatur berdasarkan UU No 11 Tahun 2016 tentang pengampunan pajak.

Dasar hukum pelaksanaan *Tax Amnesty* ini diatur dalam UU RI Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak, PMK RI Nomor 118/PMK.03/2016 tentang Pelaksanaan UU Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak, dan PMK RI Nomor 141/PMK.03/2016 tentang perubahan atas PMK Nomor

118/PMK.03/2016 tentang Pelaksanaan UU Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak.

Pengampunan pajak atau *Tax Amnesty* ini sebenarnya pernah diterapkan Indonesia yakni pada tahun 1964 melalui Penetapan Presiden No. 5 tahun 1964 dan pada tahun 1984 melalui Keputusan Presiden (Kepres) No. 26 tahun 1984 tentang Pengampunan Pajak dan Kepres No. 72 tahun 1984 tentang Perubahan Keputusan Presiden No. 26 tahun 1984 tentang Pengampunan Pajak (Bagiada dan Darmayasa, 2016). Pelaksanaan *Tax Amnesty* selama dua periode sebelumnya ini dinilai tidak berjalan efektif. Kurangnya respons dari wajib pajak serta tidak diikuti dengan reformasi sistem administrasi perpajakan secara menyeluruh menyebabkan tidak berjalan efektifnya program tersebut. Tujuan pemerintah Indonesia kembali memberlakukan kebijakan *Tax Amnesty* ini adalah pertama repatriasi atau untuk menarik dana warga negara Indonesia yang ada di luar negeri. Dan kedua untuk meningkatkan basis perpajakan nasional dimana aset yang disampaikan dalam permohonan pengampunan pajak dapat dimanfaatkan untuk pemajakan yang akan datang yang nantinya akan berdampak pada efektivitas penerimaan pajak. Efektivitas kepatuhan wajib pajakadalah kemampuan kantor pajak dalam memenuhi target kepatuhan wajib pajakberdasarkan realisasi penerimaan pajak. Artinya seberapa jauh kantor pajak dapat mencapai target kepatuhan wajib pajak (Listyaningtyas, 2012) Salah satu faktor yang mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam tahun 2015-2019 adalah kebijakan *Tax Amnesty* yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah pada periode Juli 2016 sampai dengan Maret 2017 (kemenkeu.go.id). hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andi, 2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif Tax Amnesty dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kebijakan ini bertujuan untuk memperbaiki basis data yang dilakukan oleh perpajakan, repatriasi aset, dan memperbaiki kepatuhan pajak. Meskipun secara tidak langsung berdampak pada perlambatan pertumbuhan perpajakan pada periode tersebut, namun pasca kebijakan *Tax Amnesty* dilaksanakan, kinerja penerimaan perpajakan meningkat seiring dengan perbaikan basis data perpajakan dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Total penerimaan dari program *Tax Amnesty* mencapai sebesar Rp134,9 triliun yang terdiri dari penerimaan uang

tebusan dan penghentian bukti permulaan sebesar Rp115,96 triliun dan pelunasan tunggakan pajak sebesar Rp18,96 triliun (**Gambar 1.1**). sementara jumlah wajib pajak yang terdaftar menigkat dari 32,8 juta wajib pajak pada tahun 2016 menjadi 36,0 juta wajib pajak pada tahun 2017 (kemenkue.go.id)



Gambar 1.1.
Penerimaan Tax Amnesty

Selain dari perlunya *Tax Amnesty,* juga tidak kalah pentingnya kegiatan pelayanan yang harus dipenuhi dan harus dilakukan dengan baik, sehingga dengan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pihak petugas wajib pajak dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Andriani, 2019). Pelayanan perpajakan merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tetang perpajakan yang mempunyai kepentingan organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Ardiansyah, 2016).

Juga diketahui tentang kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak dikarenakan tidak adilnya melakukan pelayanan bagi wajib pajak dan petugas kurang sigap terhadap keluhan yang di ajukan oleh wajib pajak, informasi yang diberikan masih kurang menyakinkan serta teknologi yang digunakan masih kurang memadai karena minimnya laptop yang dimiliki pegawai pajak. Salah satu upaya yang seharusnya dilakukan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak adalah caranyadengan memberikan pelayanan yang baik dan mudah dimengerti oleh wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan

pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan Perundang–undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak memiliki beberapa tujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang kemudian diharapkan untuk bisa meningkatkan Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan yang telah diberikan terhadap wajib pajak baik maka hal itu juga akan berdampak kepada kepatuhan wajib pajakuntuk tahun–tahun berikutnya (Sumitro, 2019).

Menurut Handayani (2017) pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (wajib pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (wajib pajak). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpajakan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Pelayanan pajak dapat diketahui dengan dengancara persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau oleh pelayanan yang sesungguhnya mereka diharapkan atau diinginkan terhadap atribut-atribut pelayanan atau setiap kantor pelayanan pajak (KPP). Antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak.

Pelayanan perpajakan menurut Mardiasmo (2018) bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi perpajakan bagi para pelanggar pajak. Sanksi tersebut juga sebagai dasar bagi pemerintah untuk menentukan wajib pajak yang melanggar peraturan (Savitri dan Nuraina, 2017).

Wajib pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikannya secara materiil. Namun, pengetahuan wajib pajak akan sanksi pajak masih sangat minim sehingga pemerintah perlu berperan aktif untuk

mensosialisasikan dengan baik mengenai peraturan dan sanksi dalam perpajakan serta mempertegas sanksi-sanksi dalam perpajakan (pajakku.com,2020). Apabila pemerintah memberikan pemahaman mengenai peraturan dan sanksi dalam perpajakan, serta dapat menerapkan sanksi yang lebih tegas bagi wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan, maka wajib pajak akan lebih taat membayar pajak dan kepatuhan wajib pajakdapat lebih maksimal setiap tahunnya.

Menurut Resmi (2012) sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang perpajakan. Dalam Undang-Undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang di ancam sanksi pidana juga dan ada yang diancam sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Berdasarkan hal di atas tersebut, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Penerapan Tax Amnesty, Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak"**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar bekalang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah penerapan *Tax Amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Matraman?
2. Apakah pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Matraman?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Jakarta Matraman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin di capai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah penerapan *Tax Amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Matraman.
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Jakarta Matraman.
3. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Matraman.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak Direktorat Jendral pajak

   Dengan adanya penelitiaan ini diharapkan dapat memberi bahan evaluasi dalam membantu penerapan *tax amnesty*, pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan kepada wajib pajak
2. Bagi wajib pajak

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan serana informasi mengenai *tax amnesty,* pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan bagi wajib pajak.
3. Bagi penulis

   Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan.
4. Bagi pembaca

   Penelitian ini diharapkan mampu memberi informasi kepada publik dan bisa dijadikan bahan penelitian selanjutnya.