

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pajak adalah urunan warga negara kepada kas negara berdasarkan undang-undang sebagai perwujudan dedikasi dan ikut serta rakyat untuk membiayai negara dan pembangunan nasional. Pembangunan nasional merupakan pembangunan berkala yang berjalan secara terus-menerus dan berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat baik secara materiil dan spiritual. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, maka negara harus mencari sumber dana dari dalam negeri berupa pajak. Saat ini pajak merupakan sumber dana penerimaan dalam negeri yaitu Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), pendapatan negara tahun 2020 diproyeksikan sebesar 2.233,2 triliun. Jumlah ini berasal dari Penerimaan Perpajakan sebesar 1.865,7 triliun, Penerimaan Negara Bukan Pajak sebesar 367,0 triliun, dan Penerimaan Hibah sebesar 0,5 triliun ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Penggunaan pajak tersebut digunakan mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Pembangunan infrastruktur, seperti: biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bahan bakar minyak (BBM), gaji pegawai negeri, dan pembangunan fasilitas publik. Pembangunan sarana umum, seperti: jalan, jembatan, sekolah, tempat ibadah, rumah sakit, puskesmas, dan kantor polisi. Dan pembangunan-pembangunan lainnya agar dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Semua pembangunan tersebut dibiayai dari pajak. Semakin banyak pajak yang diterima, maka semakin banyak fasilitas dan infrastruktur yang dibangun. Oleh karena itu, pajak merupakan tumpuan pembangunan sebuah negara. Sehingga sudah sewajarnya sebagai warga negara yang baik untuk taat membayar pajak. Dengan begitu diharapkan agar penerimaan pajak terus meningkat disetiap tahunnya.

Namun, untuk meningkatkan penerimaan pajak tidaklah bergantung dari tugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun petugas pajak saja tetapi membutuhkan peran serta seluruh masyarakat Indonesia, khususnya wajib pajak.

Sejak diberlakukannya reformasi perpajakan pada tahun 1983, sistem pemungutan pajak telah berubah dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*, dimana wajib pajak dituntut untuk menghitung dan melaporkan sendiri besarnya pajak penghasilan yang terutang, sementara petugas pajak atau fiskus hanya berperan melakukan pengawasan. Agar penerapan sistem ini berjalan dengan lancar, diperlukan sifat sadar serta jujur dari wajib pajak guna melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan.

*Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan pengaturan perundang-undang perpajakan yang berlaku. Kesadaran dan Kepatuhan wajib pajak yang tinggi merupakan faktor yang sangat penting dalam penerapan sistem tersebut. Salah satu hambatan pemungutan pajak yang efektif adalah Kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam rangka memberi kontribusi bagi pembangunan. Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sudah ada dalam perpajakan, sehingga diperlukan sikap patuh dari seorang wajib pajak yang bersedia untuk melaksanakan kewajiban perpajakan yang ada. Didalam negeri tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan dari setiap tahunnya menunjukkan persentase yang mengalami peningkatan secara signifikan. Pada tahun 2020, direktorat jenderal pajak melaporkan bahwa rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan mencapai 77,63% dengan jumlah SPT Tahunan 14,7 juta dari 19 juta wajib pajak terdaftar wajib SPT. Dimana masih ada 4,3 juta wajib pajak belum patuh dalam melaporkan SPT tahunan. Disamping itu adapula wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan perpajakannya. Hal ini terbukti dengan pernyataan Kepala Bidang Pemeriksaan, Penagihan, Inteljen, dan Penyidikan pada Kanwil DJP Jabar II, Ade Lili dalam berita harian antarnews.com (2020). Tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bekasi masih minim yaitu 55%. Berdasarkan dari data di Kabupaten Bekasi ada 330.279 wajib pajak terdaftar wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan

(SPT) terdiri atas 19.377 badan usaha, 19.279 orang pribadi non karyawan, dan 291.623 orang pribadi karyawan. Sementara realisasi penyampaian SPT berjumlah 180.953 terdiri atas 13.439 badan usaha, 10.591 orang pribadi nonkaryawan, serta 156.923 orang pribadi karyawan. Dari jumlah tersebut 149.326 wajib pajak tidak bijak karena tidak membayar kewajiban perpajakannya. Salah satu kasus ketidakpatuhan wajib pajak terjadi di kabupaten bekasi, kasus tersebut dilakukan oleh dua orang dalam satu korporasi (2018), keduanya ditetapkan sebagai tersangka atas dugaan kasus perpajakan. Diduga mereka tidak membayar kewajiban perpajakannya selama setahun di tahun 2018 lalu hingga menimbulkan kerugian negara Rp 2,6 miliar. Tersangka yang terdiri dari dua orang yakni YSM (sebagai direktur PT GF) dan AIW (sebagai karyawan PT GF) (perusahaan suku cadang otomotif). Modus yang dilakukan oleh para tersangka yakni tidak melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), Pajak Penghasilan (PPh), dan pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di tahun 2018. Dengan adanya kasus tersebut diharapkan wajib pajak lebih patuh dalam membayar pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah sosialisasi pajak, kepuasan pelayanan fiskus, kemudahan akses, dan sanksi perpajakan.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, perlu dilakukannya Sosialisasi Perpajakan. Sosialisasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam upaya meningkatkan jumlah wajib pajak. Kegiatan penyuluhan pajak ini dinilai memiliki dampak yang besar untuk mensukseskan peningkatan penerimaan perpajakan. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat yang masih awam tentang perpajakan dapat mengakibatkan masyarakat kurang paham dan kurang mengetahui apa sebenarnya manfaat utama dari pajak yang dibayarkan. Penyuluhan melalui berbagai media seperti media surat kabar cetak, surat kabar elektronik, spanduk, dan berbagai seminar perpajakan yang diselenggarakan oleh Dirjen Pajak hendaknya dapat menyampaikan pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak dan membantu wajib pajak yang tidak memahami tentang peraturan perpajakan saat ini, tetapi juga diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan dari wajib pajak, sehingga secara langsung penerimaan pajak juga akan meningkat

sesuai dengan tujuan penerimaan yang sudah ditetapkan. Sebagaimana dinyatakan Dirjen Pajak bahwa menanamkan pengertian dan pemahaman tentang pajak bisa dimulai dari lingkungan keluarga sendiri yang terdekat, menyebar kepada tetangga, kemudian masuk forum-forum tertentu dan ormas-ormas tertentu melalui sosialisasi. Mengingat tingginya intensitas penerimaan informasi oleh masyarakat, maka hal ini secara perlahan merubah pola pikir masyarakat tentang pajak ke arah yang positif dan diharapkan kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Banyak instansi atau perusahaan saling berkompetisi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, karena pelayanan secara tidak langsung dapat membantu menjual suatu produk, sehingga dapat meningkatkan pendapatan suatu instansi atau perusahaan tersebut. Begitu juga dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak. Apabila fiskus memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, maka wajib pajak secara otomatis akan merasa puas dengan pajaknya.

Dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kemudahan akses menjadi faktor penting dalam mendorong para wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Sejak tahun 2002 untuk memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara ringkas atau bisa disebut juga modernisasi. Program perubahan yang dilakukan oleh DJP adalah pada bidang proses bisnis dan teknologi informasi dan komunikasi. Perbaikan proses bisnis yang dilakukan antara lain, penerapan *e-system* dengan diaktifkannya fasilitas *e-registration* (pendaftaran NPWP secara online), *e-SPT* (penyerahan SPT dalam media digital), *e-filling* (pengiriman SPT secara online) dan *e-billing* (pembayaran pajak secara online). Dengan adanya program perubahan atau modernisasi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menghilangkan ketidakefektif yang terkait dengan pergerakan biaya yang dilakukan oleh wajib pajak (Maisiba dan Atambo, 2016).

Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Mardiasmo (2016:56) berpendapat bahwa sanksi perpajakan

merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan sarana untuk mencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, penting bagi wajib pajak untuk memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang wajib pajak lakukan ataupun yang tidak dilakukan. Mengingat adanya sanksi perpajakan, wajib pajak lebih cenderung untuk mematuhi jika mereka yakin akan dikenakan sanksi berat atas pelanggaran yang mereka lakukan.

Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Widowati (2015:11) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan Penelitian yang dilakukan oleh Purba (2016:29) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berbeda dengan penelitian Novia dan Mortigor (2019) yang menyatakan sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan Primasari (2016:197) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam Penelitiannya Brata, *et al.* (2017) kepuasan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan fiskus belum tentu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beda halnya dengan penelitian yang dikemukakan oleh Esti dan Wahyu (2017) bahwa kepuasan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu dan I Ketut (2019) bahwa kemudahan akses berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun beda halnya dengan penelitian Suwandi (2017) menyatakan bahwa kemudahan akses tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Brata, *et al.* (2017) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini membuktikan bahwa dengan diterapkannya sanksi perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun hasil yang berbeda dengan penelitian yang dikemukakan oleh Rudolof dkk (2017) bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah dan penelitian terdahulu diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kepuasan Pelayanan Fiskus, Kemudahan Akses, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Bekasi Utara)”**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Utara ?
2. Apakah kepuasan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Utara ?
3. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Utara?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Utara?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Utara
2. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Utara
3. Untuk mengetahui apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Utara

4. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Utara

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Diharapkan dengan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait didalamnya yaitu, sebagai berikut :

1. Bagi peneliti  
Hasil penelitian ini akan menambah wawasan pengetahuan peneliti yang lebih tentang kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Utara
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak  
Manfaat penelitian ini bagi Direktorat Jenderal Pajak, agar lebih gencar dan menyeluruh melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar memiliki pengetahuan yang baik tentang perpajakan. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak juga melakukan berbagai inovasi baru agar masyarakat lebih meningkatkan kesadaran masyarakat untuk ikut berpartisipasi menjadi wajib pajak yang patuh terhadap pajak.
3. Bagi Kantor Pajak  
Sebagai masukan dari Direktorat Jenderal Pajak, khususnya bagi kantor pelayanan pajak pratama Bekasi Utara guna mengetahui penyebab kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.
4. Bagi Masyarakat  
Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat agar lebih memahami pentingnya kepatuhan dalam membayar pajak dan lebih memahami dunia perpajakan di Indonesia