

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara berkembang dengan jumlah penduduk yang sangat padat. Sebagai negara berkembang, sebenarnya Indonesia memiliki banyak potensi untuk menjadi negara yang lebih maju. Salah satunya yaitu dengan mengoptimalkan hasil pemungutan pajak, dikarenakan sektor perpajakan adalah salah satu sumber pendapatan terbesar bagi negara ini yang kontribusinya diharapkan meningkat setiap tahunnya. Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak memiliki dua fungsi, yaitu fungsi penerimaan (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*regular*). Fungsi penerimaan adalah pajak sebagai dana untuk pemerintah dalam membiayai pengeluaran-pengeluaran, sedangkan fungsi mengatur adalah pajak sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi (Mardiasmo, 2011). Dapat diartikan bahwa pajak merupakan sumber penerimaan yang memiliki fungsi yang sangat penting bagi negara. Akan tetapi dalam pelaksanaan pemungutan pajak, pemerintah masih belum bisa mencapai target yang telah ditentukan. Pemungutan pajak memang bukan merupakan suatu hal yang mudah dilakukan, selain peran aktif pemerintah negara dan pegawai pajak, wajib pajak juga dituntut untuk memiliki kesadaran dalam membayar pajak. Namun pada umumnya masih banyak wajib pajak yang belum memiliki kesadaran itu, dan masih banyak wajib pajak yang melakukan pelanggaran-pelanggaran. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah serta kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan. Melihat hal tersebut,

artinya pemerintah Indonesia masih memiliki tugas besar agar pemungutan pajak bisa berjalan secara maksimal dan mencapai target yang telah ditentukan. Seperti kita ketahui bahwa pajak memiliki peran besar dalam penerimaan negara, pemerintah seharusnya dapat fokus untuk memaksimalkan pendapatan negara di sektor tersebut. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, hal yang dilakukan oleh pemerintah adalah memberlakukan *self assessment system* yaitu sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk menggantikan sistem yang sebelumnya yaitu *official assessment system*. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar (Waluyo, 2012). Dengan diberlakukannya sistem ini artinya wajib pajak memegang penuh hak kendali dalam membayar pajak, sedangkan petugas pajak sendiri hanya bertugas untuk mengawasi, yang berarti wajib pajak dituntut agar memiliki kesadaran dan lebih aktif dalam memenuhi kewajiban membayar pajak dan juga dibutuhkan kepatuhan serta ketaatan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pajak mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam menopang penerimaan negara berkaitan dengan APBN. Pemasukan dari sektor pajak digunakan untuk berbagai keperluan negara, seperti contohnya adalah untuk kegiatan pembangunan negara terkait dengan perbaikan infrastruktur dan layanan publik seperti jalan tol, jembatan, stasiun, dll, dan juga digunakan untuk subsidi pemerintah dalam bidang pendidikan, kesehatan, pertahanan, dan keamanan kehidupan bernegara. Berdasarkan data yang disajikan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia, pada tahun 2017 APBN telah ditetapkan dengan jumlah pendapatan negara sebesar Rp 1.750,3 triliun. Jumlah ini terdiri dari penerimaan perpajakan sebesar Rp 1.489,9 triliun, penerimaan negara bukan pajak (PNBP) sebesar Rp 250 triliun, dan penerimaan hibah sebesar Rp 1,4 triliun, dengan artian bahwa penerimaan perpajakan memegang peran besar yaitu sebesar 85,6%. Selanjutnya di tahun 2018, berdasarkan APBN yang telah disusun, diproyeksikan pendapatan negara adalah sebesar Rp 1.894,7 triliun. Jumlah ini terdiri dari penerimaan perpajakan sebesar Rp 1.618,1 triliun, penerimaan negara

bukan pajak sebesar Rp 275,4 triliun, dan hibah sebesar Rp 1,2 triliun, dengan artian bahwa penerimaan negara berasal dari pajak sebesar 85,9%. Dari data di atas dapat dilihat bahwa penerimaan pajak berkontribusi besar dalam APBN dan diprediksi akan meningkat setiap tahunnya. Melihat betapa pentingnya pajak dalam menopang APBN serta dalam membiayai pengeluaran umum, maka dibutuhkan usaha dari berbagai pihak agar dapat meningkatkan dan juga memaksimalkan penerimaan negara dari sektor internal khususnya sektor perpajakan.

Berdasarkan info dari situs pajak.go.id yang ditulis oleh Mochammad Bayu Tjahono, yang merupakan salah satu pegawai Direktorat Jenderal Pajak mengatakan bahwa permasalahan utama perpajakan di Indonesia saat ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah dan masih terus perlu untuk diperbaiki. Kepatuhan penyampaian SPT Tahunan yang belum 100% menyebabkan pajak belum sebagai instrumen yang efektif untuk mewujudkan redistribusi pendapatan dan dalam usaha mengurangi kesenjangan ekonomi. Pemerintah sudah menyediakan sistem yang memudahkan wajib pajak dalam pelaporan SPT, tinggal sosialisasi dan himbauan ke seluruh wajib pajak yang harus ditingkatkan. Peningkatan kesadaran harus diimbangi dengan peningkatan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan. Menurut info lain yang diperoleh dari situs economy.okezone.com, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatat realisasi pelaporan SPT Tahunan hingga bulan April 2019 mencapai 11.309 juta wajib pajak. Realisasi itu mencakup wajib pajak orang pribadi maupun badan. Secara presentase jumlah pelaporan itu setara dengan 61,7% dari 18.334 juta wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT Tahunan. Pengamat menilai bahwa realisasi ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Ada beberapa hal yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak rendah, seperti adanya anggapan jika penghasilan sudah terpotong pajak maka tidak perlu melaporkan SPT. Hal ini umumnya terjadi di kalangan karyawan. Di sisi lain, pengenaan sanksi berupa denda bagi keterlambatan pelaporan yang nilainya relatif lebih rendah, membuat sebagian wajib pajak mengabaikan kepatuhan membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu situasi dimana wajib pajak memahami dan melakukan kewajiban perpajakan dengan benar dan sukarela. Namun demikian tidak mudah untuk menyadarkan masyarakat untuk taat dalam hal membayar pajak. Salah satunya seperti, persepsi masyarakat yang salah mengenai pajak, ulah wajib pajak yang malas dan tidak mau membayar pajak, dan masih banyak lagi. Di sisi lain tingkat keberhasilan penerimaan pajak juga tidak luput dari peran wajib pajak dalam memahami peraturan pajak. Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata cara perilaku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Tingkat pemahaman masyarakat yang rendah mengenai pengetahuan dan peraturan perpajakan merupakan salah satu faktor rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan minimnya sosialisasi dari para aparatur dan pegawai pajak dalam memberikan pengetahuan tentang perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewinta dan Syafruddin (2012) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri (2011), menemukan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus wajib pajak pada KPP Pratama Klaten). Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Sedangkan hasil penelitian lain, yang dilakukan oleh Andinata (2015), menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada KPP Pratama Surabaya).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya, menunjukkan hasil penelitian yang tidak konsisten, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali. Penelitian ini mengacu pada penelitian yang telah dilakukan oleh Pertiwi (2015) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kabupaten Temanggung. Berdasarkan penelitian sebelumnya, penulis ingin mengembangkan penelitian tersebut. Dalam penelitian ini penulis menambahkan satu variabel

independen yaitu pemahaman peraturan pajak. Perbedaan lain dari penelitian sebelumnya yaitu pada objek penelitian terdahulu pada KPP Pratama Kabupaten Temanggung, pada penelitian kali ini penulis mengambil objek penelitian di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang dengan menjadikan masyarakat di Kelurahan Sawojajar sebagai populasinya. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI” (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Sawojajar).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Sawojajar Tahun 2020?
2. Bagaimana pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Sawojajar Tahun 2020?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Sawojajar Tahun 2020?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Sawojajar Tahun 2020.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Sawojajar Tahun 2020.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Sawojajar Tahun 2020.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis.

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, dan juga menambah pengetahuan dalam bidang perpajakan khususnya mengenai masalah kesadaran wajib pajak, pemahaman peraturan pajak, dan kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Sawojajar tahun 2020.

2. Manfaat Praktis.

- a. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan kepada penulis tentang hal perpajakan serta dapat menerapkan ilmu akuntansi yang diperoleh selama perkuliahan khususnya ilmu perpajakan ke dalam kehidupan bermasyarakat.

- b. Bagi Instansi

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi maupun masukan dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berwenang dalam pengambilan kebijakan di masa yang akan datang.

- c. Bagi Wajib Pajak dan Masyarakat

Bagi wajib pajak maupun masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi sehingga dapat memberikan wawasan kepada wajib pajak dan masyarakat mengenai pentingnya melakukan kewajiban pembayaran pajak dan dapat dijadikan pedoman dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.