

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Banyak negara di masa krisis global menjadikan pajak sebagai instrumen ekonomi yang memberikan kehidupan bagi berlangsungnya pembangunan yang berkesinambungan. Pemerintah melalui Dirjen Pajak telah menetapkan pajak sebagai komponen strategis agar perencanaan pembangunan tetap berlanjut, dengan menetapkan salah satu misinya yaitu *misi fiskal*, menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi (Mutia, 2014).

Salah satu upaya pemerintah untuk memaksimalkan penerimaan pajak adalah dengan melakukan reformasi perpajakan, yaitu melakukan pembaharuan meliputi pembaruan kebijakan dan administrasi perpajakan, yang selama ini berhasil mendorong peningkatan penerimaan pajak secara signifikan. Meski demikian masih banyak kendala yang dihadapi, baik dalam bidang administrasi pemungutan pajak, pemeriksaan pajak, keberatan pajak, keadilan pajak, serta kepatuhan wajib pajak, sebagai implikasi dari kebijakan dan administrasi perpajakan itu sendiri. Peran penerimaan pajak sebagai salah satu sumber penting pembiayaan negara masih perlu ditingkatkan, Kita harus terus melakukan evaluasi

dan penyempurnaan kebijakan perpajakan agar pelaksanaan sistem perpajakan lebih efektif dan efisien, dan memiliki daya saing tinggi (Pohan, 2017).

Pajak harus lebih diberdayakan seiring dengan meningkatnya kegiatan sektor riil. Peranan pajak semakin besar dan signifikan dalam menyumbang penerimaan negara, hal ini dapat dilihat dari terus meningkatnya pendapatan pemerintah dari pajak dalam APBN. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu masyarakat diharapkan ikut berperan aktif memberikan kontribusinya bagi peningkatan pendapatan negara, sesuai dengan kemampuannya. Sistem pemungutan pajak di Indonesia saat ini adalah *self assessment*, dalam sistem ini wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari pentingnya membayar pajak (Rorong dkk, 2017).

Kepatuhan pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mengikuti peraturan dan regulasi pajak yang berlaku (Wicaksana & Supadmi, 2019). Mutia (2014) mendefinisikan pengertian kepatuhan pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyeteroran pajak.

Tingkat kepatuhan dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dan masa secara benar dan tepat waktu merupakan ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak yang paling utama. Semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, memperhitungkan, ketepatan menyetor dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu, diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya. Menurut Muhamad (2019) mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman dan semakin luas pengetahuan yang dilakukan dalam sosialisasi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Dengan adanya sosialisasi diharapkan Direktorat Jenderal Pajak akan memberikan suatu pemahaman akan gambaran penting mengenai pajak dari banyak sisi.

Kementerian Keuangan pada tahun 2020 melaporkan bahwa kinerja kepatuhan wajib pajak (WP) masih belum sesuai ekspektasi. Pandemi Covid-19 dianggap sebagai salah satu faktor penyebab merosotnya kepatuhan formal wajib pajak tersebut. Data Ditjen Pajak menunjukkan sampai semester 1 tahun 2020 jumlah wajib pajak (WP) yang telah melaporkan surat pemberitahuan (SPT) hanya 11,46 juta atau 60,34 persen dari target sebanyak 19 juta WP yang lapor SPT. Dengan jumlah tersebut, artinya masih ada sebanyak 7,54 juta wajib pajak yang belum menyampaikan kewajibannya (Suwiknyo, 2020).

Dalam kurun waktu 5 tahun ke belakang, rasio kepatuhan sempat menunjukkan peningkatan pada 2017. Namun, rasio kepatuhan masih cenderung tidak tumbuh atau tidak berkembang (*stagnan*) pada 2019 lalu. Pemerintah

mengupayakan untuk mencapai rasio kepatuhan wajib pajak (WP) sesuai dengan Standar *Organisation for Economic Cooperation and Development* (OECD) yakni mencapai 85 persen. Namun, rasio kepatuhan belum pernah mencapai 75 persen meski rasio kepatuhan dari tahun ke tahun memang terus meningkat. Rasio kepatuhan 2017 sempat melonjak ke angka 72,6 persen, jauh lebih baik dibandingkan 2016 dimana rasio kepatuhan hanya mencapai 60,8 persen. Namun, rasio kepatuhan kembali turun pada 2018 ke angka 71,1 persen dan sedikit meningkat pada 2019 dengan rasio kepatuhan mencapai 72,9 persen (Suwiknyo, 2020).

Secara keseluruhan tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar pajak mencapai 70 persen, maka persentase kepatuhan pajak masyarakat Indonesia masih dibawah Standar *Organisation for Economic Cooperation and Development* (OECD) yakni mencapai 85 persen. Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jendral Pajak (DJP) Jawa Tengah I menargetkan penerimaan pajak tahun 2019 sebesar 85 persen. Target ini lebih tinggi dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang menargetkan penerimaan pajak sebesar 78 persen, sementara itu, rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan tercatat sebanyak 754.350 wajib pajak, dari total sebanyak 956.225 wajib pajak atau sekitar 78,89 persen (Supriyanto, 2019). Untuk merealisasikan target tersebut maka upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan melakukan sosialisasi dan memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak patuh, ini bertujuan untuk

membangkitkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak tepat waktu sesuai peraturan yang berlaku.

Penelitian ini menguji kembali penelitian yang dilakukan Anam dkk, (2017) dimana variabel yang ditelitinya adalah kesadaran pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Peneliti menambahkan satu variabel sosialisasi pajak. Hal ini dikarenakan sosialisasi pajak berkaitan erat dengan kesadaran Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.

Sosialisasi pajak merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tentang pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Wardani & Wati, 2018). Sosialisasi pajak yang tinggi kepada masyarakat akan memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena melalui sosialisasi diharapkan wajib pajak patuh akan kewajibannya dan mendapatkan haknya. Berdasarkan Penelitian terdahulu mengenai pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terdapat ketidak konsistenan hasil. Penelitian yang dilakukan oleh Siahaan & Halimatusyadiah (2018) dan Setyaningrum (2017) Sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian Putri & Nurhasanah (2019) dan Faizin dkk (2016) yang menyatakan sosialisai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak bersedia membayar pajak dipengaruhi oleh pelayanan fiskus (Wicaksana & Supadmi, 2019). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak

dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Anam dkk, 2017). Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena dengan pelayanan yang sangat maksimal akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga wajib pajak menyadari bahwa pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan Penelitian terdahulu mengenai pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak terdapat ketidak konsistenan hasil. Penelitian yang dilakukan oleh Siahaan & Halimatusyadiah (2018) dan Sari (2017) pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian Wicaksana & Supadmi (2019) dan Widyastuti (2015) yang menyatakan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak dikatakan patuh jika memiliki kesadaran untuk menjalani kewajiban pajaknya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Kesadaran pajak adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Rorong dkk, 2017). Kesadaran wajib pajak yang tinggi akan pentingnya pajak juga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak karena itu diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, wajib pajak harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat. Berdasarkan Penelitian terdahulu mengenai pengaruh

kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terdapat ketidak konsistenan hasil. Penelitian yang dilakukan oleh Rorong dkk, (2017) dan Karnedi & Hidayatulloh (2019) kesadaran pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian Agustiningsih, (2016) dan Siahaan & Halimatusyadiah, (2018) yang menyatakan kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak juga memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Sanksi pajak merupakan akibat yang diterima oleh wajib pajak ketika wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan (Subekti, 2016). Sanksi pajak terdiri dari dua yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi pajak yang besar akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan melanggar peraturan perpajakan. Berdasarkan Penelitian terdahulu mengenai pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terdapat ketidak konsistenan hasil. Penelitian yang dilakukan oleh Rorong dkk (2017) dan Subekti (2016) sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian Putri & Nurhasanah (2019) dan Siahaan & Halimatusyadiah (2018) yang menyatakan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena dan gap penelitian di atas, maka penulis menyusun penelitian ini dalam sebuah karya ilmiah dengan judul sebagai berikut:

“PENGARUH SOSIALISASI PAJAK, PELAYANAN FISKUS, KESADARAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA SEMARANG TIMUR)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat ditarik permasalahan-permasalahan yang timbul dalam penelitian ini. adapun pertanyaan yang timbul adalah sebagai berikut:

1. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk membuktikan sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak, dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat secara teoritis dan praktis

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi untuk mengkonfirmasi teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan bagi pengembangan ilmu administrasi negara pada umumnya. Khususnya mengenai pengaruh sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua pihak, yaitu:

1. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai cerminan bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

2. Bagi Instansi

Dapat memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil kantor pelayanan pajak pratama kota Semarang guna mengetahui penyebab ketersediaan wajib pajak orang pribadi yang dilayaninya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kualitas pelayanan dan pemberian sanksi perpajakan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini dijelaskan tentang konsep dan teori yang mendasari pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang pengaruh sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai variabel-variabel dan metode-metode yang digunakan dalam penelitian, seperti penjelasan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini berisi hasil dan pembahasan yang menguraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V Penutup dan Saran

Dalam bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang di dapat dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan berisi saran-saran yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.

