BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah pajak adalah masalah negara dan setiap orang yang hidup disuatu negara harus berurusan dengan pajak. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara Indonesia yang berfungsi untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat, oleh karena itu pemungutan pajak ini bersifat memaksa atau dipaksakan. Indonesia sebagai negara yang menganut self assessment, kepatuhan pajak menjadi salah satu faktor terpenting dalam penerimaan serta pelaksanaan kewajiban perpajakan. Pasalnya, dalam sistem self assessment, pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah Tindakan prosedural dan administrasi yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban pajak berdasarkan aturan pajak yang berlaku (IBFD). Ada 2 macam kepatuhan (Sutedi,2011), yakni kepatuan formal dan kepatuhan materiil. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan metariil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansi/hakikat memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Pendapatan pajak KPP Pratama Purbalingga beberapa tahun terakhir masih sangat rendah. Penerimaan pajak sejak 2016 hingga 2018 tidak tercapai, hal

ini diakui oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga dengan rincian pada tahun 2016 dari target Rp 660,2 M terealisasi 79,57% atau senilai Rp 525,368 M. Tahun 2017 dari target Rp 636,3 M terealisasi 86,4% atau senilai Rp 550,04 M. Tahun 2018 dari target Rp 696,6 M terealisasi 81,41 persen atau senilai Rp 567,14 M Ditahun 2019 KPP menargetkan Rp 696,69 M hanya terealisasi 54,4% atau senilai Rp 378,99 M. Kepala KPP Pratama Purbalingga menyampaikan bahwa masih banyak investor dari luar yang mendapat pekerjaan di Purbalingga belum membuat NPWP sehingga masih banyak usahawan yang belum melaporkan SPT tahunan. (Dinkominfo Purbalingga, 2019)

Data pelaporan SPT tahunan yang dimiliki DJP yakni hanya ada 3,2 juta wajib pajak yang menyampaikan SPT PPh tahuan dari jumlah wajib pajak orang prbadi mencapai lebih dari 17 juta. Dari data tersebut kepala KPP Pratama Purbalingga mengindikasi bahwa adanya ketidakpatuhan wajib pajak yang diukur dari tingkat pendapatan dan jumlah pelaporan SPT tahuan. Rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi ini dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan. (Dinkominfo Purbalingga, 2019)

Ditjen Pajak dalam rangka meningkatkan kinerja, melakukan perbaikan dibidang individu, kelompok, atau lembaga perpajakan agar pelaksanaannya lebih mudah dan cepat melakukan suatu reformasi perpajakan (Intan dan Adnan, 2019). Modernisasi sistem administrasi memiliki tujuan yaitu: tersedianya dokumen dan irformasi perpajakan dengan baik dan lengkap, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dalam organisasi perpajakan, adanya pengambilan

keputusan dan kebijakan mengenai pajak dengan baik dan meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan wajib pajak (Pandiangan, 2013). Hasil penelitian Lita dan Nik (2017) menunjukan bahwa modernisasi sistem administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penyebabnya adalah kurangnya kualitas pelayanan yang optimal dan minimnya pengetahuan wajib pajak terhadap modernisasi sistem perpajakan saat ini sehingga semakin rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap modernisasi sistem adminitrasi maka semakin sulit modernisasi sistem administrasi perpajakan diterapkan. Dalam penelitian Intan (2019), modernisasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan dalam rangka meningkatkan kinerja agar pelaksanaannya lebih mudah dan cepat pemerintah berupaya melakukan modernisasi sistem.

Pelayanan fiskus menjadi faktor berikutnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Banyak instansi atau perusahaan yang berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanannya, karena pelayanan secara tidak langsung memberikan kontribusi terhadap penjualan suatu produk, sehingga dapat meningkatkan pendapatan suatu instansi atau perusahaan. Instansi pelayanan pajak juga berusaha memperbaiki pelayanan agar wajib pajak nyaman dan mudah pada saat melaporkan dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Mohammad dan Rita (2018), menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berperngaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik adalah suatu keharusan bagi fiskus atau petugas pajak untuk wajib pajak. Pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak. Pelayanan fiskus juga berpengaruh negatif terhadap kepatuhan

wajib pajak. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi kebutuhan wajib pajak. Aparat pajak sudah difasilitasi dengan pelayanan melalui perkembangan teknologi informasi seperti *e-SPT* dan *e-filling* namun untuk pengisian wajib pajak masih banyak yang kesulitan, hal ini harus diatasi dengan stratrgi yang baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Di Indonesia kesadaran dan kapatuhan untuk membayar pajak masih sangat minim dibandingkan dengan negara lain. Masalah-masalah teknis yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, sistem administrasi, sanksi pajak dan pelayanan fiskus masih menjadi alasan dari tidak patuhnya membayar pajak. disamping itu juga tergantung pada kemauan wajib pajak, sampai mana akan mematuhi peraturan perundang-undangan(Rahayu, 2010). Kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila ada persepsi positif di masyarakat mengenai pajak. Dengan menigkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui edukasi dan sosialisasi yang baik akan berdampak terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Mohammad dan Rita (2018), kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dalam penelitain Elisabeth dkk (2017), kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Teori mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, namun kesadaran wajib pajak disetiap daerah di Indonesia memiliki tingkat yang berbeda untuk melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Rasa takut dan ancaman hukuman akan memicu wajib pajak patuh membayar pajak, namun semua tergantung pada kesadaran dari masing-

masing wajib pajak pada sebuah negara. Dalam undang-undang perpajakan ada dua macam sanksi yakni sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda dan kenaikan. Sanksi pajak dapat menjadikan motivasi untuk membayar pajak juga dapat menjadikan alasan wajib pajak takut dan tidak ingin membayar pajak karena banyak sanksi yang akan diterimanya. Hasil penelitian Januar dkk (2017), mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifkan dan mempunyai hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia patuh membayar pajak karena ada sanksi atau hukuman apabila tidak mebayarnya. Hasil lain menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Elisabeth dkk, 2017). Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahan tentang sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ini menjadi tugas pemerintah untuk lebih gencar mensosialisaikan perpajakan kepada masyarakat Indonesia.

Pengetahuan perpajakan yang baik dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak dan menjalankan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-udangan yang berlaku. Apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan tentang perpajakan makan akan mengalami kesulitan dalam mendaftrakan, mengisi SPT dan menyetorkan pajak dan akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak serta pendapatan negara. Hasil penelitian Nurulita (2017), pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukan bahwa semakin besar pengetahuan wajib pajak maka semakin besar juga kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Penelitian Arifah (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi atau penyuluhan pajak di berbagai daerah di Indonesia sehingga masih banyak masyarakat yang belum mempunyai pengetahuan mengenai perpajakan.

Berdasarkan temuan dan perbedaan-perbedaan hasil penelitian diatas, maka saya tertarik untuk mengambil judul skripsi "Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpjakan, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". Penelitian akan dilakukan di kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga.

1.2 Rumusan Masalah

Negara Indonesia merupakan negara yang masih berkembang. Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar, namun dalam pelaksanaan masih banyak faktor yang menghambat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Beberapa faktor diantaranya yakni medernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fisku, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan. Mengacu pada hasil penelitian terdahulu masih ada perbedaan antara satu peneliti dengan peneliti lainnya sehingga terbentuklah rumusan masalah dari penelitian ini yakni:

- Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga?
- 2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga?

- 3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga?
- 4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga?
- 5. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga?
- 6. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitin ini adalah:

- Untuk menganalisis dan menguji pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga
- Untuk menganalisis dan menguji pengaruh pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga
- Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga

- 4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
- 5. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga
- 6. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang diteliti secara langsung dan bagi pembaca. Adapun manfaat penelitian ini yakni:

1. Aspek teoritis

Dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terlebih dibidang perpajakan dengan beberapa gambaran mengenai pengaruh modernisasi sistemen administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan bisa dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat permasalahan yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Aspek praktis

a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga, penelitian ini

memberikan informasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang

pribadi yang sudah terdaftar.

b. Sebagai sarana penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama

masa perkuliahan dan sumber informasi yang lebih luas mengenai

perpajakan serta permasalahan yang ada di dalamnya

1.4 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian skripsi ini disusun berdasarkan bab demi bab yang

diuraikan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan

masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional,

penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, pengumpulan

data dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Dalam baba ini akan diuraikan tentang deskripsi objek penelitian,

analisis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : Penutup

Sebagai bab terakhir dari penelitian ini akan diuraikan simpulan yang merupakan penyajian singkat apa yang diperoleh dalam pembahasan.

Dalam bab ini juga dimuat saran – saran dan Batasan berdasarkan hasil penelitian.

