

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masalah pajak merupakan masalah bagi 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 bersifat memaksa. Indonesia sebagai negara yang menganut *self assessment*, kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu faktor terpenting dalam penerimaan dan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Dalam sistem *self assessment*, pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak dapat di devinisikan sebagai perilaku dari seseorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakan dan menikmati hak perpajakannya dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Khodijah et al., 2021).Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidakpatuhan perpajakan akan memunculkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak hal ini secara tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor terpenting dan utama bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji secara konsisten faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini membatasi hanya wajib pajak orang pribadi saja karena penulis ingin mengetahui lebih. Bila di bandingkan dengan wajib pajak badan untuk menentukan faktor kepatuhan akan lebih sulit dilakukan, karena wajib pajak badan merupakan lingkungan heterogen sehingga ketika ingin mengetahui motif yang melandasi mereka untuk membayar pajak akan lebih sulit dipahami dan hasilnya dapat dipastikan akan menjadi kurang representatif. Wajib pajak orang pribadi merupakan seseorang yang melakukan pembayaran, pemotongan, dan pemungutan pajak sesuai dengan hak dan kewajiban perpajakan(Sari, 2021). Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki penghasilan tertentu, sehingga wajib membayarkan kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Candisari 2017-2021

No	Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP Efektif	WP OP Non Efektif	WP OP Lapor SPT	Tingkat Kepatuhan WP OP
1.	2017	114.543	72.586	41.957	56.511	77.85%
2.	2018	120.981	78.367	42.614	51.955	66.30%
3.	2019	127.492	84.787	42.705	54.990	64.86%
4.	2020	148.316	89.278	59.038	51.690	57.90%
5.	2021	156.460	94.083	62.377	55.467	58.96%

Sumber: KPP Pratama candisari semarang,2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Candisari Sejak tahun 2017 – 2021 realisasi penerimaan

pajak pada KPP Pratama Candisari Semarang dari Tahun ke tahun mengalami kenaikan dan penurunan dalam mencapai rencana yang ditetapkan. Berdasarkan data target dan realisasi penerimaan pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi 5 tahun terakhir di atas dapat dilihat penerimaan dari sektor pajak belum maksimal dan belum mencapai target yang diinginkan.

Jumlah ini terlihat bahwa di tahun 2017 bahwa wajib pajak orang pribadi terdaftar 114.543 dan sebanyak 72.586 wajib pajak orang terdaftar efektif namun hanya 56.511 wajib pajak orang pribadi yang melapor SPT. Dan di tahun 2018 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar 120.981 dan jumlah wajib pajak orang pribadi yang efektif 78.367 dan hanya 51.955 yang menyampaikan SPT. Di tahun 2019 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar 127.492 dan wajib pajak orang pribadi efektif sebanyak 84.787 dan yang menyampaikan SPT 54.990. di tahun 2020 bahwa wajib pajak orang pribadi terdaftar sebanyak 148.316 dan jumlah wajib pajak orang pribadi efektif sebanyak 89.278 dan yang menyampaikan SPT sebesar 51.690. di tahun 2021 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar 156.460 dan wajib pajak orang pribadi yang efektif sebanyak 94.083 namun hanya 55.467 wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT. Dari data yang diperoleh dari KPP Pratama Candisari Semarang bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi jumlah wajib pajak yang melapor SPT belum mencapai target yang diharapkan. Hal ini menunjukkan adanya indikasi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Wajib pajak merupakan faktor utama menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak, dengan kata lain harus mendapatkan pelayanan yang terbaik, kemudahan, kenyamanan, dan kepastian hukum harus dijamin. Namun

kenyataannya banyak wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan yaitu petugas yang lambat dalam bekerja, tidak ramah, menunggu terlalu lama dan pada akhirnya menimbulkan adanya keluhan, sehingga akan berakibat wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga apabila sikap dan pelayanan tidak dibenahi maka akan terjadi penurunan penyampaian SPT.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia sulit di jalankan sesuai harapan. Menurut (Tarjo & Kusumawati, 2012) menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan perpajakan di Indonesia masih tergolong rendah disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan melaporkan SPT. Menurut (Arabella & Yenni, 2013) menyatakan bahwa, rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Sementara itu, kualitas pelayanan bagi wajib pajak merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya pelayanan secara baik yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selain faktor kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan juga di pengaruhi oleh kesadaran wajib pajak dapat dilihat dalam suatu perilaku berupa pandangan dari wajib pajak itu sendiri yang menyertakan keyakinan, pengetahuan, serta penalaran dan kecenderungan dalam bertindak (Ratnasari, 2020). Apabila pajak hanya diketahui tanpa dipahami dan tidak dilaksanakan, berarti dapat dikatakan bahwa kesadaran hukum orang tersebut terhadap pajak masih rendah. Agar dapat mewujudkan sadar dan peduli terhadap pajak, seorang wajib pajak harus dapat mengakui, memahami, menghargai, serta mampu menaati peraturan-peraturan yang

berlaku. Dari penelitian yang dilakukan (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin baik kesadaran akan perpajakan yang dimiliki wajib pajak orang pribadi, maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan (Rorong et al., 2017) Kesadaran perpajakan berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan kesadaran wajib pajak di setiap daerah di Indonesia memiliki tingkat yang berbeda untuk melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Selain faktor kesadaran perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang – Undang merupakan rambu – rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi (Erica, 2021). Sanksi Perpajakan diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, dan biasanya sanksi ini diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak. Dari penelitian (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019) menunjukkan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tegas sanksi perpajakan yang dibuat oleh pemerintah, maka akan meningkatkan angka kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan (Khodijah et al., 2021) menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib. Sanksi pajak diberlakukan supaya wajib pajak taat pada

aturan perpajakan. Wajib pajak akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya apabila mengetahui bahwa sanksi pajak akan lebih banyak merugikannya.

Selain faktor sanksi perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh biaya kepatuhan. Biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu penyebab lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam melaksanakan biaya kepatuhan wajib pajak, wajib pajak harus mengeluarkan biaya yang sudah dikenakan kepada mereka. Biaya kepatuhan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Penerapan et al., 2021). Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh (Khodijah et al., 2021) menyatakan bahwa biaya kepatuhan wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Karena tarif pajak yang berlaku sudah adil sesuai ketetapan pemerintah yang disesuaikan dengan penghasilan wajib pajak sehingga tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Salah satu upaya pemerintah yang dilakukan oleh Dirjen Pajak adalah dengan menerbitkan Keputusan Dirjen Pajak No.Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu produk yakni e-filing atau *Electronic Filling System*. E-filling merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara Online yang realtime kepada kantor pajak. Penerapan E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online yang real time melalui website Direktorat Jendral Pajak dengan tujuan agar wajib pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakan dalam pelaporan SPT sesuai yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak (Sari, 2021).

Jadi E-Filing merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem online dan wajib pajak bisa menghemat waktu dan hemat biaya tanpa pergi ke Kantor Pelayanan Pajak.

Dari penelitian yang dilakukan oleh (Pradnyana & Prena, 2019) menunjukkan bahwa E-filing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak semakin baik pelayanan yang diberikan dalam penerapan e-filing, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Toldo & Susanti, 2021) penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengalihan pelaporan perpajakan dari manual menjadi e-filing merupakan terobosan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga wajib pajak dapat mengingat kewajibannya, karena dengan sistem ini wajib pajak tidak lagi menunggu di KPP tetapi dapat melaporkan SPT darimana saja dan kapan saja, asalkan terdapat jaringan internet yang memadai. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan (Gusti, 2019) penerapan e-filing berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti kurangnya sosialisasi penerapan e-filing dalam kewajiban pelaporan perpajakan wajib pajak orang pribadi sehingga menyebabkan wajib pajak orang pribadi belum memahami cara-cara menggunakan e-filing.

Fiskus adalah seorang pegawai yang memiliki kewenangan dalam pemungutan pajak. Pelayanan yang baik dari petugas pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dari penelitian yang dilakukan oleh

(Khodijah et al., 2021) Kualitas Layanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas pelayanan fiskus yang lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak.kepuasan wajib pajaksedangkan menurut penelitian yang di lakukan oleh (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019) Pelayanan fiskus berpengaruh negative terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. pelayanan fiskus tidak menjadi suatu tolak ukur untuk membuat wajib pajak menjadi patuh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan pengembangan penelitian dari (Toldo & Susanti, 2021) dengan variabel kesadaran pajak dan penerapan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian peneliti menambahkan variabel sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan pelayanan fiskus terhadap wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan fenomena dan research gap diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul skripsi **“PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN, PENERAPAN E-FILLING DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA SEMARANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari data yang di peroleh di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Candisari Semarang pada tahun 2021 terdapat 156.460 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan 94.083 wajib pajak yang efektif. Namun hanya 55.467 wajib pajak yang menyampaikan SPT tahunan. Hal ini menunjukan bahwa adanya indikasi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka rumusan permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk membuktikan apakah ada pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
2. Untuk membuktikan apakah ada pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
3. Untuk membuktikan apakah ada pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
4. Untuk membuktikan apakah ada pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

5. Untuk membuktikan apakah ada pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

1.4 Manfaat Penelitian

Secara umum manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu secara teoritis dan praktis. Adapun manfaatnya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Manfaat dari penelitian ini di harapkan dapat berkontribusi untuk mengkonfirmasi Teori Perilaku Terencana yang di buktikan dengan hubungan variabel kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan penerapan e-filling dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian dibidang akuntansi, terutama perpajakan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Semarang, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh Kesadaran perpajakan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan E-Filing dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- b. Bagi Mahasiswa penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan

Wajib Pajak, Penerapan E-Filing dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika skripsi ini disusun berdasarkan bab demi bab yang di uraikan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Berisi 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 bab ini diuraikan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : Penutup

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah melalui beragam pengujian dan menjadi jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian, keterbatasan dari penelitian yang dilakukan, dan memberikan saran-saran bagi penelitian selanjutnya.