

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting dan berperan penting dalam pengendalian biaya pembangunan negara. Indonesia merupakan negara berkembang dengan struktur pendapatan yang bergantung pada pajak (Andriani & Wahid, 2017). Menurut laporan Kementerian Keuangan, dibandingkan sektor lain, pajak akan menjadi porsi tertinggi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada 2021. Menurut Sri Mulyani Indrawati, Menteri Keuangan, penerimaan pajak meningkat sebesar 19,2 persen (yoy) menjadi Rp 1,277 triliun. Penerimaan ini telah melampaui target APBN sebesar Rp1.229,6 triliun sebesar 103,9% (<https://money.kompas.com/read/2022/01/03/214500526>)

Selain *Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn BM)*, *Pajak Pertambahan Nilai (PPN)*, *Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)*, *penerimaan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)*, *Penerimaan Cukai*, dan pajak-pajak lainnya, merupakan salah satu pajak penghasilan. salah satu sumber utama penerimaan pajak dalam negeri yang diterima oleh negara (Istra & Nisrina, 2021).

Kontribusi yang signifikan diberikan oleh kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Karena ketidaktahuan wajib pajak dalam membayar pajak dapat menimbulkan kesiapan untuk melakukan penghindaran, penghindaran, dan penggelapan pajak yang merugikan Negara, kepedulian terhadap pembayaran

pajak sangat berperan dalam meningkatkan karakter kepatuhan wajib pajak. Pendapatan negara dari pemungutan pajak dari masyarakat dapat sangat terhambat oleh ketidakpatuhan wajib pajak. (Dewi & Setiawan, 2016)

Tindakan ketidakpatuhan perpajakan dalam kepatuhan perpajakan secara bersamaan dapat mengarah pada upaya penghindaran pajak yang dapat menimbulkan penyeteroran pajak yang masuk ke kas negara semakin berkurang. Hasil yang dilakukan oleh (Putri & Setiawan, 2017) menemukan bahwa tingkat kepatuhan WPB (Wajib Pajak Badan) lebih tinggi daripada tingkat kepatuhan WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi). Adanya perbedaan WPB (Wajib Pajak Badan) yang cenderung menggunakan jasa konsultan pajak untuk mempermudah dan menyelesaikan masalah perpajakannya, berbeda dengan WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) yang cenderung menghitung sendiri wajib pajaknya yang di akibatkan biaya yang cukup mahal dalam menggunakan jasa konsultan pajak itu sendiri (Putri & Setiawan, 2017).

Tingkat kepatuhan perpajakan di Indonesia tergolong masih sangat rendah, hal itu dapat dibuktikan dengan sedikitnya jumlah orang yang memiliki NPWP (Nomor Pokok wajib Pajak) dan melaporkan ke dalam surat pemberitahuan tahunan (SPT). Dilihat dari data di KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama Semarang Candisari bahwa persentase kepatuhan dalam wajib pajak badan dan orang pribadi mengalami penurunan setiap tahunnya dalam hal penyampaian SPT. Wilayah KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Semarang Candisari mencakup 4 wilayah Kecamatan, yaitu Kecamatan Gajahmungkur, Kecamatan Candisari, Kecamatan Tembalang dan Kecamatan Banyumanik.

Data yang diperoleh dari website KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama di Candisari Semarang menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) mengalami *fluktuasi*. Berikut data mengenai tentang tingkat kepatuhan WPOP di KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama di Candisari Semarang periode 2019-2021

Tabel 1 Tingkat Kepatuhan WPOP Di KPP Pratama Semarang Candisari Periode 2019-2021

Tahun	WPOP terdaftar	WPOP yang menyampaikan	Kepatuhan (%)
2019	91.240	35.372	38,76
2020	95.737	35.135	36,69
2021	100.703	30.445	30,23

Sumber: KPP Pratama Semarang Candisari, 2021

Berdasarkan data di atas dapat diketahui tingkat kepatuhan WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) dari tahun 2019 hingga 2021 di wilayah Candisari Semarang mengalami *fluktuasi*. Pada tahun 2021 penurunan tingkat kepatuhan hingga 30,23%, yang sebelumnya pada tahun 2019 tingkat kepatuhannya sebesar 38,76%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak orang pribadi di Semarang terhadap peraturan kewajiban perpajakan masih tergolong rendah.

Menurut Putri & Setiawan (2017) prinsip kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak mengerti atau berupaya untuk memahami seluruh ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, melengkapi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara lengkap dan jelas serta menghitung pajak yang terutang sendiri secara benar dan membayar pajak dengan tepat waktu.

Sistem perpajakan Indonesia menganut pada Undang-undang No 28 Tahun 2007 tentang “Kententuan umum dan tata cara perpajakan, penjelasan pasal 2 ayat

1 menyatakan, Indonesia menganut *self assessment system* yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajaknya”. Dalam menerapkan sistem tersebut membutuhkan konsekuensi tentang pemahaman ketentuan yang masih berlaku, kepatuhan seorang wajib pajak serta kesadaran wajib pajak dalam menjalankan ketentuan yang berlaku. Aspek-aspek yang dimaksud yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan.

Maksud dari kesadaran membayar pajak yaitu sebuah bentuk perilaku moral yang menyampaikan bentuk kontribusi pada negara demi meningkatkan pembangunan negara serta berupaya dalam mematuhi segala peraturan yang sudah ditetapkan di dalam negara ini untuk mewajibkan kepada wajib pajak. Tidak hanya dari aspek-aspek seperti tarif pajak dan pemeriksaan pajak, namun bergantung dari dorongan hati wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat apabila wajib pajak paham dan sadar untuk melakukan pembayaran pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian Putri & Setiawan (2017) dan Subarkah & Dewi (2017), akan tetapi berlawanan dengan penelitian Atarwaman (2020) yang membuktikan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh kepada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut Putri & Setiawan (2017) pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara dimana wajib pajak memahami terhadap perpajakan serta menerapkan pengetahuan tersebut dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Pemahaman peraturan perpajakan diharapkan mengerti tentang ketentuan umum serta tata cara perpajakan yang menyangkut tentang bagaimana proses

pembayaran, menyampaikan surat pemberitahuan (SPT), tempat pembayaran, sanksi serta batas waktu pembayaran. Seringnya diadakan berupa sosialisasi terhadap wajib pajak secara terbuka dan bersahabat, maka di harapkan bisa mendapatkan pengetahuan serta pemahaman wajib pajak untuk melengkapi kewajiban perpajakannya. Semakin baik tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka semakin tinggi tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang diteliti oleh Febriani & Kusmuriyanto (2015), Putri & Setiawan (2017). Akan tetapi berlawanan dengan penelitian Subarkah & Dewi (2017) yang membuktikan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berkualitasnya sebuah pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Memberi pelayanan berupa kepuasan kepada wajib pajak dan selalu melayani sesuai dalam standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan dan dilakukan secara konsisten merupakan pengertian dari pelayanan berkualitas (Gilbert, 2004). Menurut Pandiangan (2008) Harapan masyarakat dalam pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah berupa permohonan pelayanan yang cepat, murah, mudah dan akurat. Dengan dorongan pelayanan yang baik dari instansi pemerintah, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal itu sesuai dengan peneliti yang di teliti oleh Febriani & Kusmuriyanto (2015), Putri & Setiawan (2017), Subarkah & Dewi (2017), Atarwaman (2020). Akan tetapi berlawanan dengan penelitian Susilawati

et al (2018) yang membuktikan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang saya lakukan ini merupakan replikasi dari penelitian Adriani & Wahid (2017) yang membedakan adalah objek penelitiannya berupa wajib pajak orang pribadi yang tinggal di wilayah Semarang tepatnya di KPP pratama Semarang Candisari. Selain itu untuk variabel independennya ada penambahan berupa kualitas pelayanan serta kesadaran wajib pajak, maka akan memberikan model penelitian yang berbeda dari penelitian Andriani & Wahid (2017).

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan peraturan kewajibab perpajakan?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak untuk menjalankan peraturan kewajibab perpajakan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan peraturan kewajibab perpajakan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk membuktikan pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak saat menjalankan peraturan kewajibab perpajakan

2. Untuk membuktikan pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak saat menjalankan peraturan kewajiban perpajakan
3. Untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan peraturan kewajiban perpajakan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu membagikan informasi dan wawasan pemkiaran kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan dan dapat digunakan menjadi referensi serta masukan-masukan maupun pedoman bagi aspek yang ingin melakukan observasi lebih lanjut perihal masalah – masalah berupa perpajakan yang telah terjadi terutama tentang kesadaran, penerapan *self assessment system* dan pemeriksaan yang berpengaruh terhadap wajib pajak dalam menjalankan kewajiban membayar pajak terutama pajak penghasilan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi direktorat pajak diharapkan mampu membagikan informasi dan wawasan dalam menerapkan kebijakan perpajakan yang baik dan benar dalam meningkatkan kewajiban wajib pajak untuk menjalankan kewajiban membayar pajak paling utama yang berkaitan dengan kesadaran, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan.

2. Bagi peneliti yang lain diharapkan mampu memberikan sebuah pertimbangan kelebihan dan kelemahan yang ada di penelitian ini serta mampu membagikan informasi yang dibutuhkan penelitian selanjutnya.

1.5 Kerangka Berpikir

Pemahaman konsep *self assessment system* adalah sebuah keadaan dimana memberikan kebebasan kepercayaan bagi wajib pajak untuk menghitung, mendaftarkan, membayar serta menyampaikan kewajiban pajaknya sendiri. Hal ini bermaksud bahwa seorang wajib pajak diharuskan untuk menghitung, mendaftarkan serta membayar jumlah pajak sendiri serupa dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, maka ketentuan besar pajak didasarkan kepada kejujuran wajib pajak sendiri. Adanya Konsep pemahaman *self assessment system* yang dimiliki bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penetapan sistem itu membutuhkan konsekuensi berupa kepastian terhadap ketentuan yang berlaku, kepatuhan dan kesadaran wajib pajak pada wajib pajak dalam melakukan ketentuan yang berlaku. Aspek – aspek yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain yaitu pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, gambaran menyeluruh tentang pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan di Semarang tepatnya di KPP Pratama Candisari Semarang yang menggambarkan kerangka konseptual penelitian saya ini sebagai berikut:

Gambar 1 kerangka konseptual

HI

