

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup negara Indonesia. Pembangunan nasional yang sudah dicanangkan oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat dan menjadikan bangsa Indonesia sebagai bangsa yang mandiri. Terkait dengan cita-cita untuk menjadi suatu bangsa yang mandiri, maka pemerintah harus mampu meningkatkan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari pajak. Penyelenggaraan tujuan pemerintah tersebut membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk kepentingan pembangunan dan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Dana yang diperlukan semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri.

Upaya pemerintah untuk mengurangi ketergantungan sumber eksternal adalah dengan terus berusaha meningkatkan sumber pembiayaan pembangunan internal yaitu pajak. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara tidak dapat terlaksana (Rani, 2018).

Pendapatan negara tahun 2018 tercatat sebesar Rp. 1.928,4 triliun yang terdiri dari penerimaan perpajakan sebesar Rp. 1.521,4 triliun dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp. 407,1 triliun (Rani, 2018). Kebutuhan dana pemerintah yang cukup besar untuk menjalankan roda pemerintahan, menjadikan negara banyak menggantungkan sumber pembiayaan belanja yang

berasal dari pajak. Melihat begitu pentingnya peran pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan pemerintah yang dalam hal ini adalah petugas Direktorat Jendral Pajak (DJP). Berbagai upaya yang dilakukan DJP agar penerimaan pajak maksimal yaitu dengan meningkatkan perbaikan penggalan potensi pajak, melakukan perbaikan kualitas pemeriksaan dan penagihan, dan menyempurnakan sistem informasi teknologi. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan peran dari DJP maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dan kepatuhan dari para wajib pajak itu sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan wajib pajak sebagai faktor yang sangat penting untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya merupakan salah satu kunci dalam mendorong peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak (Robbins, 2008 dalam Tene, 2015). Muliari dan Setiawan dalam Wirenungan (2013) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Wajib pajak harus mengerti bagaimana cara menyampaikan surat pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, tempat pembayaran, denda, dan batas waktu pembayaran pajak atau pelaporan SPT.

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya masih cukup rendah. Permasalahan perpajakan Indonesia dapat dilihat dari rendahnya rasio penerimaan perpajakan (*tax ratio*) dengan standar negara-negara ASEAN dan *Organisation on Economic Cooperation and Development* yang masih berada di bawah standar 15 %. *Tax ratio* atau rasio

pendapatan pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) merupakan formula mengukur kinerja perpajakan dengan membandingkan penerimaan perpajakan dan PDB dalam kurun waktu tertentu. Semakin rendahnya *tax ratio*, maka semakin rendah pula kepatuhan wajib pajak dalam negeri (www.pajak.go.id).

Berikut *tax ratio* di Indonesia lima tahun terakhir:

Tabel 1.1 *Tax Ratio* di Indonesia

Tahun	<i>Tax ratio</i> (%)
2014	13,1
2015	11,6
2016	10,8
2017	10,7
2018	11,5

Sumber: www.pajak.go.id

Pada tahun 2014, status *tax ratio* di Indonesia menempati angka 13,1 %. Pada tahun 2015 mengalami penurunan 1,5 % yaitu sebesar 11,6 %. Selanjutnya pada tahun 2016, indeks *tax ratio* mengalami penurunan 8 % yaitu sebesar 10,8 %. Pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 0,1 % yaitu sebesar 10,7 %. Kemudian pada tahun 2018 Indonesia mengalami peningkatan 0,8% yang awalnya 10,7 % menjadi 11,5 %. Hal ini menarik peneliti untuk membuat penelitian tentang kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan WP OP.

Kepatuhan WP OP dalam menyampaikan SPT Tahunan belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Kondisi ini dapat dilihat dari masih banyaknya WP yang telah membayarkan pajak tetapi tidak menyampaikan SPT

Tahunan. Wajib pajak beranggapan ketika sudah membayar pajak, maka SPT Tahunan tidak perlu lagi disampaikan (Istiqomah, 2016).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi banyak faktor, diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing*. Salah satu faktor internal yang mempengaruhi tinggi rendahnya kemauan dari wajib pajak dalam membayar pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan disaat wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara benar dan sukarela (Santika, 2015). Menurut Kamil (2015), wajib pajak sadar akan kewajibannya karena wajib pajak tidak merasa dirugikan dalam pemungutan pajak dan tidak dalam kondisi paksaan. Kemauan dan kesadaran wajib pajak akan menjadi perubahan sikap wajib pajak untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai, dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak. Kesadaran untuk membayar pajak dapat meningkat seiring dengan meningkatnya pengetahuan pajak dan manfaat pajak.

Pengetahuan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan. Pengetahuan tentang perpajakan sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan. Adanya pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik dapat memperkecil adanya *tax evasion* (Witono, 2008). Wajib pajak hendaknya tidak hanya

mengetahui manfaat pajak, namun juga bisa mengaplikasikan pengetahuan untuk membayar pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan adalah kualitas pelayanan fiskus terhadap wajib pajak. Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak. Kemampuan untuk memenuhi keinginan pelanggan merupakan tingkat keunggulan dalam kualitas pelayanan yang dapat dinilai dari membandingkan kenyataan yang dialami oleh pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggan (Komala, 2014). Gardina dan Haryanto (2006) dalam Fuadi (2013) menyatakan bahwa, salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Kualitas pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu indikator penilaian WP OP dalam kesediaannya membayar pajak khususnya untuk penerapan *self assessment system*.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari pelanggaran hak suatu pihak atau tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan Undang–Undang maupun peraturan turunannya (Mardiasmo, 2011). Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Penegakkan hukum secara adil oleh aparat pajak diperlukan bagi wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak.

Langkah yang dilakukan DJP untuk meningkatkan penerimaan pajak yaitu menyusun langkah optimalisasi penerimaan pajak yang dijabarkan dalam bentuk program kerja strategis. Saat ini DJP telah menyempurnakan cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan internet atau *e-filing* (Herawan dan Waluyo, 2011). Kemudahan yang ditawarkan oleh DJP dengan adanya *e-filing* yaitu pelaporan SPT Tahunan dapat dilakukan kapan saja tanpa ada batas waktu dan tempat sehingga lebih efektif dan efisien. Sistem ini dapat diakses di *website* DJP pada (www.pajak.go.id) atau penyedia layanan pajak SPT Elektronik atau *Application Service Provider*.

Penelitian ini mereplikasi penelitian Pratama dan Suyanto (2018) tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi: studi aspek pengetahuan, kesadaran, kualitas layanan dan kebijakan *sunset policy* dan penelitian Hapsari dan Amalia (2018) tentang pengaruh implementasi *e-filing*, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WP OP pada pelaporan surat pemberitahuan. Peneliti mereplikasi tiga variabel dalam penelitian Pratama dan Suyanto (2018) yaitu pengetahuan, kesadaran, kualitas layanan dan menghilangkan variabel kebijakan *sunset policy* karena kebijakan itu hanya diterapkan pada tahun 2008 dan 2015, sedangkan penelitian ini dilaksanakan tahun 2019. Peneliti juga menambahkan dua variabel yaitu penerapan *e-filing* dan sanksi perpajakan yang merupakan replikasi dari penelitian Hapsari dan Amalia (2018). Peneliti memilih penelitian tentang kepatuhan WP OP non karyawan yang memiliki usaha dan atau pekerja bebas di wilayah KPP Pratama Ngawi.

Penelitian ini berbeda dengan dua penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pratama dan Suyanto (2018), Hapsari dan Amalia (2018). Perbedaan tersebut terletak pada lokasi penelitiannya, jika dalam penelitian Pratama dan Suyanto (2018) lokasi penelitiannya di Kota Yogyakarta, sedangkan dalam penelitian Hapsari dan Amalia (2018) lokasi penelitian di Kabupaten Tegal, pada penelitian ini peneliti mengubah lokasi penelitian dari kota Yogyakarta dan Kabupaten Tegal menjadi di Kabupaten Ngawi. Berdasarkan penelitian tersebut peneliti mengangkat judul skripsi **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada WP OP Non Karyawan di KPP Pratama Ngawi).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan pokok penelitian yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan WP OP?
2. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan WP OP?
3. Apakah terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP OP?
4. Apakah terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WP OP?
5. Apakah terdapat pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan WP OP?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk membuktikan secara empiris bahwa:

1. Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.
3. Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.
4. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.
5. Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama yang berkaitan dengan kepatuhan WP OP Non Karyawan.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan terutama bagi KPP Pratama Ngawi untuk meningkatkan kepatuhan WP OP.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya yang relevan mengenai kepatuhan WP OP.

- c. Bagi Wajib Pajak dan Masyarakat

Diharapkan dapat lebih memahami pentingnya kepatuhan pajak dan

lebih memahami dunia perpajakan di Indonesia.

E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi

Dalam penulisan skripsi yang dibuat, tersusun sistematika penulisan yang terbagi menjadi lima bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini akan membahas teori-teori yang berasal dari literatur-literatur yang relevan tentang pengertian pajak, fungsi pajak, wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Selain teori-teori tersebut, bab ini juga menjelaskan hipotesis penelitian serta kerangka konseptual atau model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, lokasi dan waktu penelitian, data dan prosedur pengumpulan data, teknik analisis.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang data penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.