**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan kewajiban setiap warga negara, pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kewarganegaraan untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan pembiayaan negara dalam mewujudkan pembangunan nasional. Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo,2017). Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan pada UUD  
1945 Pasal 23A yang berisi bahwa pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan negara yang diatur oleh undang-undang. Sebagai warga negara wajib membayar pajak, pentingnya pajak harus terus disosialisasikan agar terbangun kesadaran dalam melakukan kewajibannya tepat pada waktunya. Kewajiban membayar pajak tidak ditujukan kepada seluruh masyarakat, tetapi hanya ditujukan kepada masyarakat tertentu yang memenuhi syarat subjektif maupun objektif dalam peraturan perpajakan yang disebut wajib pajak.

Sumber pendapatan negara untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pajak. Pajak memiliki kontribusi yang tinggi bagi pemerintah dan pembangunan, selain itu pajak juga bisa menjadi instrumen fiskal yang efektif dalam mengarahkan perekonomian di Indonesia (Andinata,2015). Seperti yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dimana sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Salah satu

sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan negara dari eksternal misalnya pinjaman luar negeri.

Penerimaan pajak merupakan suatu sumber pembiayaan negara. Sasaran utama dari kebijaksanaan keuangan negara dibidang penerimaan dalam negeri adalah untuk menggali, mendorong, dan mengembangkan sumber-sumber penerimaan dari dalam negeri agar jumlahnya meningkat sesuai dengan kebutuhan pembangunan. Semakin pesatnya pembangunan dalam suatu negara merupakan salah satu indikator berkembangnya negara tersebut. Tidak dapat dipungkiri lagi dalam beberapa tahun terakhir ini sektor pajak mendapat perhatian yang luas. Mulai dari penerimaan pajak, penggunaan pajak, dan terutama pelanggaran yang terjadi pada pelaksanaannya. Penerimaan Pajak tersebut ditujukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum oleh pemerintah dan pembiayaan nasional untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo,2016). Begitu pentingnya peranan pajak dalam pembangunan nasional, membuat pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak mempunyai tantangan untuk lebih giat, disiplin, dan bertanggung jawab dalam mengelola penerimaan pajak dan semaksimal mungkin memberi pelayanan kepada wajib pajak. Pada lain pihak masyarakat menganggap pajak adalah sesuatu yang sangat membebani bagi mereka dan penggunaan hasil pajak yang terkadang tidak sesuai pada kebutuhannya.

Usaha meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak mempunyai banyak kendala antara lain tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, sehingga wajib pajak berusaha membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan masih banyak juga wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayar pajaknya. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatatkan realisasi pelaporan [Surat Pemberitahuan](https://economy.okezone.com/topic/1864/pajak) (SPT) Tahunan hingga 1 April 2019 mencapai 11,309 juta wajib pajak. Realisasi itu mencakup wajib pajak orang pribadi maupun badan. Secara persentase jumlah pelaporan itu setara 61,7% dari 18,334 juta wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT Tahunan. Pengamat menilai realisasi ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. "Kepatuhan formal masih cukup rendah. Ini (saja) baru kepatuhan menyampaikan SPT, belum kepatuhan materiil yakni mengenai kebenaran isi SPT," ujar Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) Yustinus Prastowo kepada Okezone, Jakarta, Selasa (2/4/2019). Menurutnya ada beberapa hal yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak rendah. Seperti adanya anggapan jika penghasilan sudah terpotong pajak maka tak perlu melaporkan SPT. Hal ini umumnya terjadi di kalangan karyawan. "Selain itu, lapor pakai *E-Filing* tidak mudah sehingga membuat malas melapor. SPT juga dianggap rumit sehingga membuat orang enggan mengisi," jelasnya. Di sisi lain, pengenaan sanksi berupa denda bagi keterlambatan pelaporan nilainya masih kecil, membuat wajib pajak mengabaikan kepatuhan. Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) keterlambatan pelaporan SPT Tahunan akan dikenakan denda Rp100.000,- bagi wajib pajak orang pribadi dan Rp1.000.000,- bagi wajib pajak badan. "Denda keterlambatan yang kecil sehingga tidak mendorong orang melapor. Juga ada yang memang sengaja (tidak melapor)," jelasnya. Senada, Pengamat Perpajakan Danny Darussalam Tax Center (DDTC) Bawono Kristiaji juga menilai realisasi pelaporan SPT masih rendah. "Data tersebut menunjukkan budaya kepatuhan masyarakat dalam melaporkan SPT masih rendah," katanya. Dia menyatakan, upaya untuk meningkatkan kepatuhan ini melalui edukasi pajak sejak dini, sehingga kesadaran masyarakat untuk patuh bisa terbentuk (Okezone 2 April 2019).

Masalah yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain kesadaran masyarakat untuk membayar pajak yang masih rendah, pelayanan pajak yang kurang baik dan perilaku korupsi dari aparat pajak sendiri (Maulidin,2009). Kepatuhan perpajakan sendiri menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan (Zain,2004), tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas; menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar; dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Dalam meningkatkan jumlah penerimaan pajak tidak terlepas dari peran serta wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dimana kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kepatuhan wajib pajak. Sehingga penelitian mengenai kepatuhan pajak dilakukan karena kepatuhan pajak merupakan salah satu permasalahan dibidang perpajakan yang masih dihadapi oleh pemerintah Indonesia hingga saat ini (Widiastuti dan Laksito,2014 : 23).

Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem *self assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo,2016). Dalam sistem ini, diharapkan ada dalam diri Wajib Pajak yaitu tingkat pemahaman Wajib Pajak atas peraturan perpajakan. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Tapi masih ada wajib pajak yang belum memahaminya bahkan belum mengerti sama sekali terkait dengan peraturan perpajakan. Menurut penelitian Riano dan Abdul (2015) bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak juga mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam membayar pajak sehingga pelayanan pajak yang baik harus mampu memuaskan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak bahwa kualitas pelayanan dapat mendorong kepatuhan dalam membayar pajak. Sebagai konsekuensinya, fiskus diharapkan dapat mendukung upaya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui pelayanan prima dan penyuluhan intensif. Dalam penelitian Susmita (2016) 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 kesediannya membayar pajak khususnya untuk penerapan *self* *assessment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak. Menurut penelitian Susmita. (2016) pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada para WP OP yang tidak mematuhi aturan dalam Undang-undang Perpajakan. Sanksi dapat diartikan sebagai suatu hukuman atau konsekuensi yang harus dibayar atau dijalankan akibat melanggar suatu peraturan. Sanksi yang diberikan kepada WP OP yakni berupa sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara. Wajib Pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikannya secara materiil. Hasil penelitian Riano dan Abdul (2015) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan yang dilaksanakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Pelaporan Pajak Penghasilan oleh wajib pajak dilakukan dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Surat Pemberitahuan (SPT) ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Dalam sistem administrasi perpajakan modern, pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara tepat, cepat, dan akurat, yang meliputi *E-Registration, E-Filing*, E-SPT. Pelaporan menggunakan E-SPT oleh wajib pajak ditujukan untuk mengatasi kelemahan dari SPT manual. Pemerintah berharap dengan adanya E-SPT dapat memberi kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya dan pada akhirnya dapat kepatuhan dari wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam penerapan E-SPT dapat ditunjang dengan pengetahuan perpajakan yang telah diketahui oleh wajib pajak itu sendiri, karena kewajiban pajak yang terkait dalam penerapan E-SPT yaitu mendaftar, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak sesuai dengan penghasilan yang didapat oleh wajib pajak tersebut. Menurut penelitian Sabil (2018) penerapan E-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

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-Filing* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem *online* dan *real time* serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak. Dengan adanya sistem ini, wajib pajak dapat melaporkan kewajibannya secara mudah, efektif dan efisien tanpa harus datang ke kantor pajak. Hal ini akan mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak orang pribadi untuk mengisi dan menyampaikan SPT Tahunan secara efektif dan efisien. Diterapkannya *E-Filing* merupakan suatu langkah awal yang dilakukan oleh Dirjen Pajak dalam rangka modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Wajib pajak yang puas terhadap kualitas pelayanan ini diharapkan mampu untuk merubah perilakunya dalam melaksanakan pembayaran pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat mengalami peningkatan. Menurut penelitian Susmita (2016) Penerapan *E-Filing* berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akibat penerapan *E-Filing*, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, PENERAPAN E-SPT, DAN PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”.**

1. **Rumusan Masalah dan Batasan Masalah**
2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa perumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta ?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta ?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta ?
4. Apakah penerapan E-SPT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta ?
5. Apakah penerapan *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta ?
6. Batasan Masalah
7. Penelitian ini terbatas pada variabel pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, penerapan E-SPT, dan penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
8. Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta.
9. **Tujuan dan Manfaat Penelitian**
10. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris bahwa :

1. Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.
4. Penerapan E-SPT berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.
5. Penerapan *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.
6. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya mengenai kepatuhan wajib pajak.

1. Bagi Akademisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan bukti empiris dan memberikan sumbangan dalam pengembangan teori perpajakan.

1. Bagi Instansi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan informasi bagi penelitian selanjutnya.

1. **Sistematika Penulisan**

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan yang akan diteliti, perumusan masalah dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang lokasi dan obyek penelitian, definisi operasional variabel yang digunakan, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

**BAB IV : ANALISIS DATA PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan saran-saran yang dapat diberikan.