

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara. Oleh karena itu, pemerintah khususnya Dirjen Pajak diharapkan mampu untuk mengoptimalkan penerimaan negara melalui penerimaan pajak. Menurut Undang-Undang KUP No 16 Tahun 2009 Pasal 1 Angka (1) pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan dari Laporan Dirjen Pajak 2017 wajib pajak di Indonesia tercatat sebanyak 39.151.603 dimana 90,78 % Wajib Pajak orang pribadi, 1,28% bendahara, dan 7,95% merupakan Wajib Pajak badan. Namun rasio kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di tahun 2017 baru mencapai 72,64%. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan perpajakan merupakan informasi yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai hal-hal yang berkaitan mengenai pajaknya. Mengetahui cara merekap penghasilan bruto tiap bulan, membayar pajak penghasilan, dan melaporkan SPT merupakan kegiatan yang dapat mengukur seberapa besar pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib

pajak. Jika wajib pajak tidak memiliki informasi perpajakan, maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut Arum (2012) usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Indonesia dalam sistem perpajakannya menganut *Self Assessment System*, yaitu dimana para wajib pajak berperan secara aktif dalam aktivitas pajaknya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Jadi Ditjen Pajak hanya bertugas mengawasi dan memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan-ketentuan perpajakan (Suminarsasi & Supriyadi, 2011).

Ada beberapa faktor yang mendasari alasan orang tidak patuh akan membayar pajak yakni ketika Wajib Pajak merasa adanya diskriminasi dalam perpajakan maka akan mendorong mereka untuk enggan membayar pajak mereka karena Wajib Pajak menilai bahwa taat membayar pajak merupakan suatu yang sia-sia. Kualitas pelayanan fiskus juga berpengaruh untuk meningkatkan penerimaan pajak karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, akan memudahkan wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Susmita & Ni (2016) membenarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak karena pelayanan yang baik cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban

perpajakannya. Semakin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada Wajib Pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Pada penelitian (Supadmi, 2010) disebutkan yang termasuk dalam kualitas pelayanan fiskus dapat dinilai dari keramahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan. Pelayanan yang diberikan oleh Pelayanan Fiskus kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Di era millennial yang semakin canggih ini, sistem perpajakan di Indonesia pun mulai mengalami modernisasi sistem. Modernisasi ditandai dengan penerapan teknologi informasi yang baru dalam pelayanan perpajakan salah satunya adalah *e-filing*. Ada beberapa tujuan dari pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan, yakni mengoptimalkan penerimaan berdasarkan *database*, minimalisasi *tax group*, dan *stimulus fiskal*, meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak, efisiensi administrasi, membentuk citra dan kepercayaan yang baik dari masyarakat untuk mencapai masyarakat yang memiliki sumber daya manusia yang profesional, budaya organisasi yang kondusif, dan pelaksanaan *good governance* (Sarunan 2015). Sistem ini dibuat oleh Ditjen Pajak guna untuk mempermudah Wajib Pajak dalam menuntaskan perpajakannya dan membantu meningkatkan penerimaan pajak negara. *E-filing* merupakan cara penyampaian SPT yang dilakukan secara *online* yang

real melalui *website* Ditjen Pajak. Diharapkan dengan adanya *e-filing* ini, Wajib Pajak Orang Pribadi dapat melakukannya di rumah atau tempatnya bekerja dan Wajib Pajak Badan dapat melakukannya di lokasi kantor atau usahanya. Jalan keluar ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke KPP secara benar dan tepat waktu (Syahbaniah, Eva, dan Elga 2017). Semakin memudahkan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT maka semakin meningkatkan partisipasi Wajib Pajak dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ini. Menurut Direktur P2 Humas Ditjen Pajak Sampai dengan batas akhir penyampaian surat pemberitahuan tahunan (SPT) 2017 wajib pajak pribadi, yakni 31 Maret 2018, Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan mencatat 10.589.648 SPT yang masuk. Dari jumlah ini 70 persen WP menggunakan saluran online alias *e-filing* untuk melaporkan SPT mereka. Selain itu, pihaknya juga mencatat bahwa penyampaian SPT melalui *e filing* meningkat 30 persen pada tahun ini. Sementara, penyampaian SPT secara manual menurun 12 persen. Tercatat, 1.916.229 SPT yang diterima secara manual.

Kabupaten Ngawi sendiri adalah kabupaten kecil di daerah Jawa Timur yang mayoritas penduduknya adalah petani, buruh, guru, PNS, wiraswasta dan lain-lain. Menurut dari beberapa keluarga dan kenalan peneliti yang sudah mempunyai NPWP mereka belum begitu mengetahui tentang pengetahuan perpajakan dan juga sistem *e-filing*. Dan sesuai dengan

tujuan penelitian ini sendiri adalah agar semakin meningkatnya pengetahuan tentang perpajakan dan menjadi patuh dalam menjalankan wajib pajaknya yang disesuaikan dengan perkembangan zaman.

Data dari kepatuhan pajak yang ada di KPP Pratama Ngawi menyebutkan bahwa dari 3 tahun terakhir masih belum sesuai dengan target. Wajib pajak terdaftar adalah 96.053 (2016), 62.353 (2017), 86.132 (2018). Di tahun 2016 menyebutkan bahwa target kepatuhan sebanyak 72.040 dan realisasi sebanyak 64.754 (67,84%), di tahun 2017 menyebutkan bahwa target pencapaian sebanyak 62.023 dan realisasi sebanyak 48.324 (77,5%), dan di tahun 2018 menyebutkan bahwa target pencapaian sebanyak 69.192 dan realisasi sebanyak 68.914 (79,98%). Dari data ini dapat dilihat bahwa masih kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar dan melaporkan kewajibannya. Kondisi ini juga dikuatkan dengan data jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan menggunakan *E-Filing* (2018) yaitu 57.487 dari 86.132 yaitu baru 66,27% nya. Jumlah yang bisa dikatakan masih kurangnya pelaporan pajak menggunakan *E-Filing*.

Berdasarkan konsep yang disebutkan diatas, maka peneliti akan menggunakan gabungan beberapa variabel dari penelitian terdahulu yang dituangkan diatas. Variabel yang diambil adalah variabel pengetahuan perpajakan, variabel kualitas pelayanan fiskus, dan variabel penerapan *e-filing*. Pengambilan variabel ini didasarkan pada hasil ketiga variabel dari penelitian terdahulu memiliki nilai positif dan berpengaruh secara signifikan. Peneliti ingin melihat apakah ketiga variabel ini juga memiliki

hasil nilai positif dan berpengaruh secara signifikan ketika diterapkan di objek penelitian yang berbeda.

Maka penulis ingin meneliti kembali variabel-variabel tersebut dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**. Dengan pengambilan sampel objek penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ngawi.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan di sebutkannya latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?
3. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di paparkan diatas, maka tujuannya adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan harapan penelitian ini akan memberikan manfaat :

1. Bagi pemerintah : untuk mengukur kinerja pemerintah dalam pelayanan wajib pajak dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya.
2. Bagi wajib pajak : agar semakin meningkatnya pengetahuan tentang perpajakan dan menjadi patuh dalam menjalankan wajib pajaknya.
3. Bagi akademisi : untuk menambah wawasan dalam kepatuhan wajib pajak di lain objek dan sesuai perkembangan zaman dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang selanjutnya.

1.5. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini, penulis menyajikan sistematika pembahasan yang dibagi menjadi lima bab, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan menjadi beberapa bagian, yakni latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, serta kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai populasi dan sampel penelitian, variabel-variabel penelitian, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil analisis dari data yang telah dikumpul dari sampel yang termasuk dalam populasi penelitian serta pembahasan tiap variabel terkait dengan pembuktian hipotesis penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup dan bagian akhir dari penelitian ini yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian serta saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.