

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bangsa Indonesia adalah bangsa yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban setiap warga negara yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu kewajiban yang dimiliki rakyat Indonesia adalah membayar pajak. Perpajakan sendiri ditempatkan negara sebagai perwujudan kewajiban kenegaraan dalam rangka peran aktif masyarakat untuk membiayai pembangunan. Pajak sendiri menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Resmi, 2016).

Dilihat dari pengertian pajak itu sendiri, dapat disimpulkan bahwa kontribusi penerimaan pajak sangatlah berpengaruh terhadap jalannya roda pemerintahan dan perekonomian bangsa. Dana tersebut yang kemudian akan didistribusikan untuk mendanai pembangunan demi terciptanya kemakmuran rakyat, mulai dari kesehatan, pendidikan, sektor industri dan juga perbankan. Kontribusi penerimaan pajak sendiri dapat ditingkatkan sejalan dengan peningkatan kepatuhan dari para wajib pajak itu sendiri dalam membayarkan pajak mereka. Menurut Susmita & Supadmi (2016) kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua

kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat diantaranya adalah pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa (PPN), dan pajak penjualan atas barang mewah (PPn-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor. Pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah. Telah banyak upaya yang telah dilakukan pemerintah yang dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan penerimaan negara. Seperti meningkatkan jumlah wajib pajak aktif, memperluas objek yang dikenakan pajak, meningkatkan tarif pajak tertentu, membuat kebijakan-kebijakan meringankan beban wajib pajak, dan lain lain.

Fenomena yang terjadi tentang kepatuhan wajib pajak adalah tingkat kepatuhan pajak di Sumatera Barat yang sudah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan baru mencapai 244.800 dari 720.000 atau 34% Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2017. Kepala Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumatera Barat dan Jambi selalu melakukan sosialisasi terhadap masyarakat khususnya pajak orang pribadi. Dimana kepatuhan wajib pajak orang pribadi baru mencapai 34% di Sumatera Barat. Berdasarkan ketentuan Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, batas waktu pelaporan SPT untuk WP orang pribadi adalah 31 Maret dan WP badan 30 April. Dalam melaporkan SPT tahunan

masyarakat diberikan sejumlah kemudahan. SPT dapat dilaporkan melalui fasilitas *e-filling* dan *e-form*, jika mengalami kebingungan dalam melaporkan SPT nya diberikan kemudahan untuk mendatangi kantor pajak terdekat atau menghubungi call center pelayanan pajak. (*republika.co.id*)

Kepatuhan wajib pajak merupakan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara dan perekonomian Negara, dimana kurangnya kesadaran kepatuhan wajib pajak sehingga menyebabkan penerimaan pajak selalu menurun di setiap tahunnya. Dimana kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *system self assessment* di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk memperhitungkan, membayar dan melaporkan kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku (Susmita dan Luh, 2016).

Biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu penyebab lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan pajak merupakan sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran perpajakan (Susmita, 2015). Peraturan perpajakan yang kompleks dan memungkinkan untuk multitafsir akan memaksa wajib pajak untuk mengeluarkan biaya serta menghabiskan waktu yang lebih banyak untuk memastikan kebenaran materiil atas jumlah pajak terutang yang dihitung wajib

pajak, maka dari itu akan berpotensi memaksa wajib pajak mengeluarkan biaya lebih banyak untuk menggunakan ahli eksternal dalam menghitung pajak, sehingga biaya untuk patuh semakin bertambah (Kaplow, 1996). Kemauan untuk memenuhi peraturan perpajakan tidak akan dapat dipenuhi apabila wajib pajak menghadapi kesulitan untuk menguasai peraturan perpajakan karena kerumitan dan multitafsir yang melekat pada peraturan pajak tersebut (Slemord, 1991).

Semakin besar biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, maka akan menyebabkan wajib pajak semakin tidak patuh. Yuniar (2010) menjelaskan bahwa, biaya kepatuhan pajak (*tax compliance cost*) dapat dibagi menjadi tiga yakni: biaya uang (*direct money cost*), biaya waktu (*time cost*), biaya pikiran (*psychology cost*). Semakin tinggi *tax compliance cost* (biaya kepatuhan pajak) yang dikeluarkan, maka akan mengakibatkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013) menemukan bahwa Biaya Kepatuhan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Didukung oleh penelitian Indriyani dan Askandar (2018) yang menemukan bahwa Biaya kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Susmita dan Supadmi (2016) dalam penelitiannya bahwa Biaya Kepatuhan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Untuk pengaturan mengenai produk *e-filing* maka dikeluarkan peraturan Dirjen Pajak No KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang tatacara

penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik (*e-filing*) melalui penyedia jasa aplikasi *Application Service Provider* (ASP) ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

*E-filing* sebagai salah satu program modernisasi perpajakan merupakan wujud dari *e-government* yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT tahunan PPh pribadi dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Astuti, 2016). Bagi aparat pajak, teknologi *e-filing* ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database karena penyimpanan dokumen-dokumen wajib pajak telah dilakukan secara komputerisasi. Penggunaan *e-filing* dilakukan bertujuan agar wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga dalam dapat tercipta administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan.

Adapun hasil penelitian Susmita dan Supadmi (2016) menemukan bahwa Penerapan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Abdi (2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kusuma (2018) dalam penelitiannya menemukan bahwa Penerapan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Indriyani dan Askandar (2018) yang menemukan bahwa Penerapan *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Hasan, Afifudin dan Junaidi (2018) didalam penelitiannya mengatakan bahwa Penerapan *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima pelayanan dengan pengalaman

sebenarnya atas layanan yang diterima (Suhada dan Endang, 2008). Upaya peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan dibidang perpajakan juga akan meningkat dengan sendirinya. Kualitas pelayanan disebut sebagai tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan dibidang perpajakan, perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan system teknologi dan informasi yang yang dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Adapun hasil penelitian Fuadi dan Mangoting (2013) menemukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Layata dan Setiawan (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Di dukung oleh penelitian Susmita dan Supadmi (2016) yang menemukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dewi dan Setiawan (2016) dalam penelitiannya menemukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Indriyani dan Askandar (2018) dalam penelitiannya ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Susmita dan Supadmi (2016). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, dan penerapan *e-filing*. Dalam penelitian ini,

penelitian menghilangkan satu variabel yaitu sanksi perpajakan. Objek penelitian sebelumnya dilakukan pada KPP Pratama Denpasar Timur. Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Padang I. Dari paparan diatas, peneliti akan menguji Pengaruh Biaya Kepatuhan, Penerapan *E-Filling* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis merumuskan masalah Penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Biaya Kepatuhan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) di KPP Pratama Padang I?
2. Apakah Penerapan *E-Filling* Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) di KPP Pratama Padang I?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) di KPP Pratama Padang I?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Pengaruh Biaya Kepatuhan, Penerapan *E-Filling* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) di KPP Pratama Padang I.

1. Untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) di KPP Pratama Padang I.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) di KPP Pratama Padang I.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) di KPP Pratama Padang I.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan manfaat berupa informasi bagi Pemerintah yang dalam hal ini adalah petugas pajak atau Direktorat Jenderal Pajak bahwa untuk meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak terlebih dahulu harus meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Diharapkan dengan penelitian ini Direktorat Jenderal Pajak dapat menentukan factor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan penulis dan menambah ilmu baik dalam teori maupun praktek tentang kepatuhan wajib pajak.
3. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya serta dapat digunakan sebagai perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Perpajakan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan.**

Adapun sistematika penulisan penelitian ini dibagi atas 5 (tiga) bab, adalah sebagai berikut:

## **BAB I Pendahuluan**

Berisi pendahuluan berupa uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

## **BAB II Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis**

Berisi landasan teori yang menguraikan mengenai kepatuhan pajak, biaya kepatuhan, penerapan *e-filing*, kualitas pelayanan, penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis, dan kerangka pemikiran penelitian.

## **BAB III Metode Penelitian**

Berisi mengenai ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan untuk melihat pengaruh biaya kepatuhan, penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **BAB IV Analisis dan Pembahasan**

Berisi mengenai analisis data dan pembahasan hasil pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian

## **BAB V Penutup**

Berisi kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan sebelumnya, keterbatasan penelitian, dan saran-saran kepada pihak yang berkepentingan dan peneliti selanjutnya terhadap hasil penelitian.