

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perekonomian di Indonesia belum dapat mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur banyak diantaranya pembangunan nasional yang masih kurang, bahkan fasilitas-fasilitas umum seperti jalan raya, puskesmas dan lembaga masyarakat lainnya yang perlu diperbaiki. Masyarakat seringkali mengeluh dan tidak puas akan kebijakan pemerintah dalam hal pembangunan nasional. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh ketidakpatuhan para wajib pajak dalam membayar pajak. Pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang nantinya akan dipergunakan untuk kesejahteraan masyarakat seperti pembangunan fasilitas-fasilitas umum (Ngadiman dan Huslin, 2015).

Permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pungutan pajak ini yakni masih banyaknya masyarakat yang tidak mau memenuhi kewajiban pajaknya atau dengan kata lain masih banyaknya terjadi tunggakan pajak. Menurut (Ngadiman dan Huslin, 2015) tingkat kepatuhan wajib pajak orang perorangan (WPOP) untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah, hal tersebut dikarenakan wajib pajak berusaha untuk membayar pajak terhutangnyanya lebih kecil dari pada yang seharusnya dan juga masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan kewajiban pajaknya.

Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan

kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum (Resmi, 2016).

Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah tunduk atau patuh pada ajaran dalam perpajakan, kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah undang-undang perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan (Rahayu, 2017).

Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut (Direktorat Jenderal Pajak, 2018) :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.

- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kesadaran wajib pajak (WP) Kota Padang terhadap kepatuhan dan kejujuran membayar pajak daerah masih sangatlah rendah. Hal ini menyebabkan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Padang tidak bisa lagi diam dalam menunggu wajib pajak (WP) dalam membayar kewajiban mereka. Dimana Bapenda Padang menargetkan pajak 2017 yakni Rp 334,5 Milyar, sementara itu realisasi penerimaan pajak masih 75% dengan nominal angka Rp 224,5 Milyar. Disamping itu Bapenda Padang seringkali kelapangan menemui objek pajak dan disitu mereka menemukan bahwa masih ada wajib pajak (WP) yang membayarkan pajak kurang dari yang seharusnya (Alfikri, 2017).

Nursalim (2018), Jumlah wajib pajak (WP) di Sumatera Barat yang sudah lapor Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan baru menyentuh angka 34% dari 720 ribu WP orang pribadi dan badan. Kepala Kanwil DJP Sumatera Barat dan Jambi Aim Nursalim Saleh mengungkapkan, pihaknya terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat. "Kepatuhan wajib pajak orang pribadi sampai hari ini baru 34 persen di Sumatera Barat. Semoga angka ini terus meningkat seiring batas waktu nanti," kata Aim usai mendampingi Gubernur Sumatera Barat dan jajaran Forkompimda melaporkan SPT tahunannya di Istana Gubernur, Selasa (20/3).

Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Padang, Sumatera Barat (Sumbar), Alfiadi mengungkapkan bahwa tingkat kesadaran umum membayar pajak

di Kota Padang masih perlu ditingkatkan. Ditemui di ruang kerjanya baru-baru ini, Alfiandi menyampaikan, tingkat kesadaran membayar pajak masyarakat masih berkisar di 36%. Menurutnya, ini merupakan perilaku yang perlu mendapat kesadaran agar mengalami perubahan pola pikir. Pemilik usaha, dikatakan, biasanya berpikir bahwa hasil usaha yang dia peroleh merupakan hak mereka sepenuhnya. Padahal, sesungguhnya ada titipan untuk pemerintah di dalamnya, demi membangun negeri mereka juga (Alfiadi, 2019).

Berikut ini tabel yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pajak Pratama Padang Satu dari tahun 2015-2018:

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah WPOP	Jumlah SPT	Kepatuhan
	(a)	Tahunan (b)	(b/a x 100%)
2015	150.460	64.166	42.65%
2016	158.099	60.328	38.16%
2017	167.161	58.431	34.95%
2018	175.091	55.936	31.95%

Sumber: KPP Pratama Padang Satu (2015-2018)

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas maka dapat dilihat bahwa dari tahun 2015-2018 jumlah WPOP semakin meningkat sedangkan jumlah WPOP yang melaporkan SPT semakin menurun sehingga kepatuhan WPOP di KPP Pratama Padang Satu

mengalami penurunan. Tahun 2015 persentasinya 42.65%, tahun 2016 persentasinya 38.16%, tahun 2017 persentasinya 34.95%, dan tahun 2018 persentasinya 31.95%.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini yaitu, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan *E-Filing*. Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Rahayu, 2017).

Fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, Pelayanan Fisikus adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Anam dkk, 2018).

Keputusan Dirjen Pajak Nomor: Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu produk yakni *E-Filing* atau Electronic Filing 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 Jenderal Pajak. 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 dan kemudahan bagi wajib pajak. Wajib pajak yang puas terhadap kualitas pelayanan ini diharapkan mampu merubah perilakunya dalam melaksanakan pembayaran pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat mengalami peningkatan (Indriyani, 2018).

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian (1) Rahayu (2017) yang meneliti Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pajak, (2) Anam, dkk (2018) yang meneliti Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan, (3) Indriyani (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya-Biaya Kepatuhan Pajak Dan Penerapan *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak. Pada penelitian saat ini peneliti mengajukan beberapa perbedaan, yaitu waktu dan tempat penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah penerapan *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris tentang :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis
 - a. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman serta dapat dijadikan referensi pengetahuan, bahan diskusi, tambahan literatur dan bahan kajian lanjut bagi pembaca tentang masalah yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.
 - b. Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan penulis dan menambah ilmu baik dalam teori maupun praktek tentang Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Penerapan *E-Filing* dan Kepatuhan wajib Pajak.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Instansi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Padang guna mengetahui penyebab kepatuhan pajak yang masih rendah.

- b. Sebagai tambahan referensi dan acuan mengenai wajib pajak khususnya dikota Padang.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian awal penelitian. Dalam bab ini dijelaskan hal-hal mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan yang dilakukan.

BAB II : Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini akan membahas teori-teori dasar yang menjadi landasan untuk melakukan penelitian, hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian dan pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini akan terdiri dari tahapan-tahapan penelitian yaitu kerangka penelitian, model penelitian, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, metode pengujian dan evaluasi pengujian.

BAB IV : Pembahasan

Bab ini akan membahas, menguraikan serta menjawab hipotesis dan indikator - indikator penelitian yang di deskripsikan kedalam data yang di dapatkan dari hasil pengujian.

BAB V : KESIMPULAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan akhir penelitian dan saran - saran yang di rekomendasikan berdasarkan pengalaman di lapangan untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya