

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Pajak berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi, pajak 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 dipergunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan sumber terbesar penerimaan negara yang menyumbang sekitar 70% dari seluruh penerimaan negara. Pajak dapat diartikan sebagai iuran partisipasi semua elemen masyarakat terhadap kas negara yang dilandasi oleh undang-undang tanpa memperoleh manfaat yang dapat dinikmati langsung saat itu (Mardiasmo, 2016:1).

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak yang memiliki kesadaran rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut. Masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat.

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang memiliki kesediaan untuk mematuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum

maupun administrasi. Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang hampir dialami oleh semua negara yang menggunakan sistem perpajakan, baik itu pada negara berkembang maupun negara maju. Kepatuhan wajib pajak harus mendapatkan perhatian yang lebih bagi suatu negara, karena pajak memiliki peran yang besar terhadap sumber utama penerimaan negara. Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat (Jatmiko, 2006).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor dari pemerintah, yaitu: kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakkan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tariff pajak. Sedangkan beberapa faktor yang berasal dari wajib pajak, yaitu; tingkat pengalaman, pemahaman, penghasilan dan faktor kesadaran. Kondisi kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih sangat rendah, hal tersebut ditunjukkan dari total wajib pajak yang terdaftar hanya sebagian yang melaporkan kewajiban perpajakannya. Beberapa faktor untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan melakukan penyuluhan dan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak (Santoso, 2008).

Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya seperti kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan (Hardiningsih, 2011).

Faktor-faktor lain yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, ialah pengetahuan, pemahaman, modernisasi administrasi perpajakan sosialisasi sistem perpajakan dan sanksi perpajakan. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan adalah sebuah kekayaan yang dimiliki setiap individu, yang diperoleh baik secara langsung dan tidak langsung dari pendidikan formal

atau informal mengenai perpajakan. Pemahaman dalam bidang perpajakan merupakan salah satu faktor yang signifikan dalam mempengaruhi kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP sebagai pengelola penerimaan pajak. Wajib pajak yang mengetahui dan memahami peraturan perpajakan meliputi pengetahuan atas UU KUP, reformasi sistem perpajakan, dan fungsi perpajakan. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan pasti berbeda-beda dari setiap individu (Khasanah, 2014).

Salah satu faktor utama kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan, tanpa pengetahuan perpajakan wajib pajak akan merasa acuh terhadap peraturan yang di buat oleh pemerintah. Hal ini sejalan dengan keadilan perpajakan dimana wajib pajak akan patuh jika merasa sistem pemungutan pajak yang diberlakukan sesuai dengan asas keadilan (Susmiatun dan Kusmuriyanto, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani, Saptiwuri et. all (2012), Dona (2017), Febri, D dan Tri Sulistyani (2018) menyatakan bahwa pengetahuan tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengetahuan tentang perpajakan mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak oleh wajib pajak.

Rahayu (2017:126) menjelaskan memodernisasi administrasi perpajakan dilakukan demi memenuhi tiga instrumen yang meliputi Pertama meningkatkan kepatuhan perpajakan, kepatuhan yang dimaksud berupa usaha meningkatkan kepatuhan suka rela, memelihara tingkat kepatuhan yang terlebih dahulu telah terbentuk, dan meminimalkan adanya potensi ketidakpatuhan. Hal ini diupayakan dengan melakukan beberapa perubahan, perbaikan dan pengembangans istem yang dapat disosialisasikan; Kedua meningkatkan kepercayaan masyarakat, upaya ini dilakukan dengan melakukan pengembangan pada administrasi *Large Taxpayer Office* (LTO) atau pembentukan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar, yang berfungsi memperbaiki citra DJP dalam penyediaan administrasi yang handal dan pelayanan prima; Ketiga meningkatkan kualitas pegawai pajak, yang berfungsi dalam memporposikan pegawai pajak dengan tepat dengan diterapkan modernisasi administrasi perpajakan.

Tujuan reformasi ini dapat terealisasi, yaitu dengan melakukan perubahan dan pembaruan pada beberapa ini (LANKIN DJP, 2007:14), Pertama struktur organisasi, penggabungan Kantor Pelayanan dan membagi unit kinerja berdasarkan pada segmentasi; Kedua proses bisnis dengan teknologi modern yang berupa e-Registration, e-Filing, dan e-Payment; Ketiga manajemen sumber daya manusia, pembaruan diawali dengan memeta kompetensi guna mengetahui kualitas serta kuantitas pegawai, sehingga kebijakan dapat dirumuskan dengan tepat dan selanjutnya dievaluasi sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP); Keempat pelaksanaan good governance, tata kelola yang baik bertujuan dalam merealisasi visi dan misi, yang berorientasi pada perluasan pemberian layanan unggulan. Program tersebut berupa pengawasan, kode etik, dan audit internal dan manajemen risiko. Dalam penelitian Nurlaela, 2014 menunjukkan bahwa persepsi yang baik terhadap sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak. Penggunaan atau perubahan/penggantian sistem perpajakan memberikan dampak positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini membuktikan bahwa modernisasi sistem perpajakan sudah memberikan hasil yang positif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mirna Ismiyanti Saputri (2018), Lasnofa Fasmi dan Fauzan Misra (2014) dan Delli Maria (2013) menjelaskan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Indri Nur Alfi Qodariah, et al (2018) dan Raniyah dan Titik Mildawati (2015) yang menjelaskan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kurangnya informasi dan edukasi perpajakan dapat mempengaruhi tingkat kesadaran masyarakat akan manfaat yang diperoleh dari pajak. Perencanaan dalam mengatasi jangka pendek tersebut ialah dengan mensosialisasi sistem perpajakan, dan telah tercantum dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-21/PJ/2015 Pasal 1 sebagai berikut: "Penyuluhan Perpajakan adalah suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan kepada masyarakat, dunia usaha, dan lembaga pemerintah maupun non-pemerintah." Direktorat Jendral Pajak memberikan kewenangan dalam mengatur

penyeragaman kegiatan sosialisasi sistem perpajakan dalam Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak Nomor SE-22/PJ/2017, yang menjelaskan bahwa kegiatan penyuluhan sistem perpajakan dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Mengefektifkan kegiatan tersebut adalah menyediakan informasi dengan bahasa yang sederhana, menarik, dan mudah dipahami. Hal tersebut perlu dibentuk tim sosialisasi guna menjaga keefektifan dan keefesienan kegiatan sosialisasi yang diatur dalam Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-114/PJ/2015 yang menjelaskan bahwa terdapat empat pembebanan tugas tim, yaitu: (1) Menyiapkan materi dan metode sosialisasi perpajakan kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat; (2) Melakukan sosialisasi kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat; (3) Meningkatkan pemahaman perpajakan kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat; dan (4) Tugas-tugas lain yang sebagaimana ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Wajib pajak mempunyai persepsi sendiri tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh pemerintah. Sebelum adanya pembaharuan sistem pendaftaran NPWP dan pengisian SPT melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses perpajakan. Dengan adanya e-registration, e-banking, e-filing, e-SPT, dan drop box menyebabkan persepsi yang baik atas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses pajak tepat waktu dan dapat dilakukan di mana saja sehingga meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak.

Agar kemudahan dari sistem perpajakan dapat berjalan dengan baik dan dimengerti masyarakat, sosialisasi mengenai perpajakan diperlukan. Dengan sosialisasi tersebut masyarakat akan lebih memahami masalah-masalah seputar perpajakan, kemudahan yang bisa didapat, dan memahami peraturannya yang sering berubah-ubah. Dengan pemahaman yang baik diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh, Sudrajat dan Ompusunggu (2015) dan Dewi Kusuma Wardani dan Erma Wati (2018) menjelaskan bahwa Sosialisasi Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mirna Ismiyanti Saputri (2018) dan Dwi Purnama Putri

dan Dudi Pratomo (2014) yang menjelaskan bahwa Sosialisasi Sistem Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan sebuah tindakan pencegahan atas pelanggaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Keberadaannya sangat diperlukan untuk menjaga ketaatan terhadap Undang-Undang yang berlaku, dan diharapkan dapat memberikan kejelasan dan kesengajaan untuk melakukan pelanggaran. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 menerangkan bahwa sanksi perpajakan dapat digolongkan menjadi dua yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Pandiangan (2013) menjelaskan sanksi perpajakan dapat diberlakukan atas beberapa kesalahan, yakni: Pertama tidak mendaftarkan atau tidak melaporkan usahanya, sanksi atas pelanggaran tersebut diatur dalam UU KUP Pasal 39. Kedua tidak atau terlambat dalam melakukan pembayaran atau penyeteroran pajak, keterlambatan dari batas penyampaian akan diberlakukan sanksi administrasi berupa bunga 2%, yang diatur dalam UU KUP Pasal 9 Ayat (2a) dan Pasal 9 Ayat (2b); Ketiga sanksi atas tidak atau terlambatnya melaporkan pajak akan diberlakukan sanksi administrasi yang berupa denda Rp 100.000 untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, serta sanksi pidana. Dasar pengenaan sanksi pidana diatur dalam UU KUP Pasal 38 yang dikenakan atas adanya kealpaan, dan Pasal 39 Ayat (1) dan (2) atas adanya kesengajaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh, Mirna Ismiyanti Saputri (2018) dan Nur Ghailina As'ari (2018) menjelaskan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktaviane Lidya Winerungan (2013) dan Siti Masruroh, Zulaikha (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan fakta empiris diatas terdapat ketidak konsistenan pada hasil penelitian, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Ternate. Penelitian ini merupakan replikasi murni dari penelitian Mirna ismiyanti saputri (2016) dengan mengubah lokasi atau

studi kasus penelitiannya yaitu kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Ternate, tetapi terdapat perbedaan dengan penelitian sebelumnya dimana data yang digunakan yaitu data dari tahun 2016-2020.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah;

1. Apakah pengetahuan tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan?
2. Apakah pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan?
3. Apakah modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan ?
4. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan?
5. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
2. Untuk menganalisis pengaruh pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan
3. Untuk menganalisis pengaruh modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan
4. Untuk menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

5. Untuk menganalisis sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan?

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

- a. Diharapkan agar dapat bermanfaat sebagai sarana pembelajaran dan memberikan referensi tambahan agar ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai perilaku khususnya dalam berinvestasi di pasar modal serta dapat diimplementasikan.
- b. Memberikan informasi dan gambaran mengenai pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi sistem perpajakan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini untuk menambah pengetahuan dan pemahaman terkait perpajakan di Indonesia khususnya yang menyangkut perilaku masyarakat dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan.