

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak memang merupakan penerimaan negara terbesar dan memiliki kontribusi yang sangat besar dalam kepentingan negara seperti pembangunan nasional dan perekonomian negara. Meskipun merupakan penerimaan terbesar bagi negara namun masih ada banyak hal yang membuat penerimaan tersebut belum terpenuhi terlebih lagi setelah pandemi Covid-19. Jika dilihat dari fakta di lapangan masih ada banyak faktor – faktor yang menyebabkan pembayaran pajak terhambat. Bahkan pemerintah dan DPR sepakat menargetkan penerimaan perpajakan tahun 2023 mencapai Rp2.021,2 triliun dimana target ini merupakan tertinggi sepanjang sejarah.

Direktorat Jenderal Pajak sendiri mengatakan kebijakan penerimaan perpajakan tahun 2023 akan diarahkan untuk optimalisasi pendapatan negara yang mendukung transformasi ekonomi dan upaya pemulihan ekonomi pasca pandemi Covid-19. Optimalisasi pendapatan ini bisa dilakukan dengan mengatasi faktor – faktor yang menghambat pelaksanaan perpajakan dengan melakukan reformasi perpajakan yang difokuskan pada perbaikan sistem perpajakan agar lebih sehat dan adil. Hal ini dilakukan melalui penggalian potensi, peningkatan kepatuhan wajib pajak, serta perbaikan tata kelola dan administrasi perpajakan melalui inovasi layanan.

Dalam mengoptimalkan pendapatan perpajakan negara tidak hanya mengandalkan peran Direktorat Jenderal Pajak, tetapi juga peran aktif wajib pajak.

Peran aktif wajib pajak untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak masih menjadi masalah di Indonesia saat ini. Karena masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dan banyak yang melakukan upaya untuk melakukan penghindaran, pengelakan dan pengabaian kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak ini juga merupakan salah satu faktor yang bisa menghambat penerimaan perpajakan apabila wajib pajak tidak patuh. Kepatuhan wajib pajak sendiri merupakan syarat bagi wajib pajak untuk memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang paling sering dihadapi oleh kantor pelayanan pajak di Indonesia. Begitupun juga yang sedang di hadapi oleh KPP Pratama Semarang Candisari.

Dan terlebih lagi sistem perpajakan di Indonesia sendiri menganut sistem self assesment, dimana wajib pajak diberikan kewenangan dan berperan aktif dalam menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Dengan kebebasan ini, sebenarnya membuat wajib pajak menjadi lebih mudah untuk menyelewengkan kewajiban perpajakannya. Hal ini ditunjukkan dengan rendahnya wajib pajak yang melaporkan SPT mereka dibandingkan populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.

Tabel 1.1 Data Rasio Kepatuhan KPP Pratama Semarang Candisari

No	Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP yang Melaporkan SPT	Rasio Kepatuhan
1	2017	114636	50853	44,36%

2	2018	121080	52540	43,39%
3	2019	127595	50223	39,36%
4	2020	148426	53095	35,77%
5	2021	156565	60759	38,81%

Dari data tabel di atas dapat dilihat bahwa rasio kepatuhan di KPP Pratama Semarang Candisari tiap tahun terus menurun apalagi di masa pandemi dan baru mulai meningkat lagi di tahun 2021. Rasio kepatuhan paling tinggi hanya menyentuh angka 44,36% yaitu di tahun 2017 bahkan belum sampai melewati 50%. Ini menandakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Candisari masih banyak yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tentu ada banyak hal yang membuat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari ini masih belum menunjukkan angka rasio kepatuhan yang tinggi.

Tingkat kepatuhan wajib pajak sendiri dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya, kualitas pelayanan, kepribadian wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan e-filing. Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan petugas pajak atau fiskus. Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah apabila pelayanan fiskus dapat memberikan pelayanan terbaik sehingga dapat memuaskan wajib pajak maka wajib pajak akan merasa lebih baik terhadap fiskus yang nantinya berpengaruh untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Petugas pajak harus melayani wajib pajak secara profesional, jujur dan bertanggung jawab. Pelayanan yang berkualitas akan menjadi

salah satu faktor yang dipertimbangkan wajib pajak untuk membayar pajak.

Pelayanan fiskus memegang peranan penting dalam kepatuhan wajib pajak. Jika petugas pajak memberikan pelayanan yang baik, maka kepatuhan wajib pajak juga dapat meningkat (Intan Purnamasari, 2019). Namun kenyataannya banyak wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh fiskus yaitu petugas yang lambat dalam bekerja, tidak ramah, menunggu terlalu lama dan lain sebagainya yang pada akhirnya menimbulkan adanya keluhan, sehingga akhirnya akan berakibat wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sering sekali dikeluhkan oleh masyarakat yang akan melakukan kewajiban perpajakannya bahwa para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Itulah yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai indikator dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penyebab masih rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak juga dikarenakan kepribadian wajib pajak itu sendiri. Kepribadian merupakan salah satu faktor internal yang memengaruhi tindakan perilaku seseorang dalam membayar pajak (Nepzie Pungky, 2018). Kepribadian wajib pajak sendiri juga dipengaruhi berbagai aspek - aspek kepribadian diantaranya seperti karakter, sikap, emosi, tanggung jawab, dan juga sosiabilitas. Aspek aspek tersebutlah yang menjadi faktor penentu kepribadian wajib pajak untuk taat dan patuh dalam membayar pajak atau malah tidak mau untuk membayar pajak. Dapat dikatakan bahwa kepribadian merupakan latar belakang perilaku seseorang dalam melakukan suatu hal. Sehingga kepribadian wajib pajak juga

ikut peran dalam menentukan tinggi rendahnya kepatuhan pajak.

Pemerintah mengatasi ketidakpatuhan wajib pajak dengan memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Peraturan Umum dan Tata Cara Perpajakan mengatur sanksi terkait perpajakan. Sanksi bagi pelanggar pajak diharapkan dapat menyadarkan wajib pajak atas kesalahannya. Pengenaan sanksi ini merupakan salah satu efek jera yang dapat diberikan kepada Wajib Pajak karena lalai dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Imroatul Mufidah,2019). Menurut Undang-Undang Peraturan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU No. 28 Tahun 2007), terdapat sanksi yang sesuai untuk setiap jenis pelanggaran, dari yang paling rendah hingga yang paling berat.

Perubahan sistem perpajakan di Indonesia pun juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Di era teknologi 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. E-filing sendiri merupakan suatu sistem elektronik yang diluncurkan oleh Dirjen Pajak yang digunakan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem online dan secara real time dan melalui sebuah media penyedia aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak. Tujuan atas adanya sistem e-filing yaitu sebagai langkah modernisasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mudah kepada wajib pajak. Dengan adanya sistem e-filing tersebut akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak

untuk melaporkan penyampaian SPT (Afif Sarwoni,2019). Wajib pajak bisa menghemat waktu dan hemat biaya tanpa pergi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sehingga wajib pajak mampu merubah perilakunya untuk patuh dalam membayar pajak. Namun pada kenyataanya masih banyak wajib pajak yang belum memahami betul mengenai sistem e-filing ini. Bahkan tidak mengerti apa itu e-filing dan bagaimana cara penggunaan sistem tersebut.

Dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut yang dituangkan ke dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Kepribadian Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kepribadian wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

## **1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk menganalisis pengaruh kepribadian wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
4. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan baru terkait pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kepribadian wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan sistem *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam mencapai target penerimaan kas Negara melalui optimalisasi perpajakan. Selain itu, diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi bagi peneliti- peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis. Dan hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian dibidang akuntansi, terutama perpajakan

### 2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Bagi Direktorat Jendral Pajak, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kepribadian wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi sehingga dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak serta dapat memberikan kebijakan kepada para wajib pajak yang masih kesulitan dalam melaporkan kewajiban perpajakan mereka melalui e-filing.

### 3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang mudahnya melaporkan SPT melalui e-filing sehingga semakin banyak masyarakat yang



melaporkan SPT dan membayar pajaknya.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Penulisan penelitian ini dikelompokkan menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab tinjauan pustaka, bab metode penelitian, bab pembahasan dan hasil penelitian, serta bab penutup.

##### **Bab I : Pendahuluan**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **Bab II: Tinjauan Pustaka**

Pada bagian ini berisi landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

##### **Bab III : Metodologi Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang mencakup definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

##### **Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan**

Pada bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil. Hasil penelitian disampaikan secara verbal dengan kata-kata dan secara matematis dalam bentuk angka-angka.

##### **Bab V : Simpulan dan Saran**

Pada bab ini merupakan penutup, pada bagian ini berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan dan saran.