

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara hukum yang mana jika ada seorang wajib pajak yang tidak membayar pajak sekalipun seorang petinggi negara maupun tidak akan tetap mendapatkan sanksi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan selalu menjadi isu yang penting dalam perpajakan dikarenakan tingkat kepatuhan itu sendiri merupakan indikator yang mempengaruhi jumlah pajak yang diperoleh. Sedangkan Aliviany(2023) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai perilaku seorang wajib pajak di mana dalam menjalani semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakan wajib pajak tetap berpatokan pada perundang-undangan yang berlaku.

Dalam definisi yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak merupakan ketepatan pelaporan dan pengungkapan jumlah pendapatan yang benar sesuai peraturan perundang – undangan. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak meliputi adanya pembangunan infrastruktur yang kurang merata, korupsi yang dilakukan oleh petinggi negara dimana untuk memenuhi kepentingan untuk dirinya sendiri dan merugikan negara, belum tercukupinya pelayanan terhadap publik dan tingkat pengetahuan tentang wajib pajak (Putri et al., 2022).

Tingkat kepatuhan masyarakat di Kota Semarang dalam melakukan pembayaran pajak sendiri dapat dikatakan cukup menurun setiap tahunnya, hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 :

Tabel 1.1 Tingkat Penyampaian SPT Orang Pribadi di Kota Semarang 2018-2022

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar	Realisasi Surat Pemberitahuan Orang Pribadi	Tingkat Kepatuhan
2018	285.646	130.257	45,6%
2019	302.219	138.239	45,7%
2020	337.087	140.416	41,7%
2021	527.857	170.799	32,3%
2022	539.274	158.335	29,3%

Sumber : Direktorat Jenderal Pajak Kanwil Jateng 1

Tabel 1.1 menunjukkan fenomena tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan di Kota Semarang pada periode 2018-2022. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak Kanwil Jateng periode 2018 jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar sejumlah 285.646 dengan tingkat kepatuhan berkisar 45,6%. Pada tahun 2019 terjadi peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang berjumlah 302.219 dengan tingkat persentase kepatuhan berkisar 45,7%. Namun memasuki tahun 2020 tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan mencapai 41,7% dan terus menurun menjadi 32,3% di tahun 2021 dan 29,3% di tahun 2022. Maka dari itu dapat dilihat tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan di Kota Semarang tidak konsisten dikarenakan naik turun. Penting adanya upaya yang harus dilakukan supaya selalu memberikan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.

Upaya Pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak yaitu dengan membuat perubahan pada sistem pemungutan pajak. Strategi yang digunakan oleh Pemerintah yaitu dengan menerapkan sistem *self assessment system*. Sebelumnya sistem di Indonesia pada tahun 1983 pernah menggunakan sistem *official self assessment system* (Putri et al., 2022). Penggantian sistem tersebut merupakan suatu cara yang dilakukan oleh pemerintah dalam membangun kemandirian wajib pajak dalam pembiayaan negara.

Pemberlakuan sistem *self assessment system* dapat berjalan lancar apabila masyarakat memahami pajak dengan baik, moral pajak yang baik dan adanya kedisiplinan yang tinggi guna mendasari keyakinan wajib pajak pada negara (Febtrina, 2022).

Self Assessment ini juga saling terhubung dengan adanya *theory of planned behavior (TPB)* yang dikemukakan oleh Ajzen dan Marin Fishbein pada tahun 1991. Teori ini menunjukkan adanya sikap yang harus diperhitungkan ketika menguji norma dan menilai perilaku seseorang. Sikap serta perilaku menjadi faktor penting yang dapat memprediksi suatu tindakan seseorang. Keinginan seseorang akan semakin tinggi apabila memiliki pandangan yang baik, dukungan dari orang lain, dan rasa nyaman karena tidak ada hambatan untuk berperilaku (Icek Ajzen, 1991). Adanya penelitian yang dilakukan Tirza Yulianti dan Endang Satyawati (2021) menyatakan bahwa *self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dari penelitian sebelumnya Zulfa (2020) membuktikan bahwa *Self Assessment System* tidak mempunyai dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian mengenai kepatuhan pajak sudah banyak dilakukan. Kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh pemahaman pajak karena Pentingnya aspek pemahaman sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Apabila kualitas pemahaman yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil (Yusranaditya, 2024).

Peran pelayanan fiskus atau pelayanan aparat pajak juga termasuk salah satu faktor penentu kepatuhan wajib pajak, dikarenakan adanya keterikatan cara pelayanan pajak dalam menangani maupun memberikan pelayanan terbaiknya terhadap wajib pajak (Riani, 2018). Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah dimana wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya (Tambunan, 2021). Oleh karena itu aparat pajak harus meningkatkan perbaikan kualitas

layanan pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara seperti peningkatan kualitas teknis pegawai dalam bidang pajak, perbaikan infrastruktur dan penggunaan sistem informasi serta teknologi guna memberikan kemudahan pada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Marselia, 2019). Menurut penelitian Safitri dan Silalahi (2020) didapat dampak yang positif antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan Wajib Pajak. Bertolak belakang dengan penelitian Hayadi Akbar (2020) variabel pelayanan fiskus tidak berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan karena adanya fenomena yang mengindikasikan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan kewajiban pelaporan dan pemenuhan pembayaran pajak. Penelitian ini berguna untuk mendukung dan menolak hasil penelitian yang sudah ada serta menguji pengaruh Pemahaman *Self Assessment System* dan Peran Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Kepatuhan pajak sangat memiliki peran penting terutama dalam peningkatan pendapatan negara. Hal ini wajib pajak orang pribadi menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku serta mengisi SPT dan melaporkan jumlah pajak terutangnya. Namun kenyataannya jumlah kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Tabel 1.1 menunjukkan adanya tingkat kepatuhan yang belum mencukupi target, hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak belum sesuai yang diharapkan, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah pemahaman *self assessment system* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

2. Apakah peran kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan antara lain sebagai berikut :

1. Untuk membuktikan pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2. Untuk membuktikan peran kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat untuk berbagai pihak seperti :

1. Bagi Akademisi

Peneliti berharap penelitian ini dapat menambah informasi dan menjadi referensi dalam melakukan penelitian yang lebih baik kedepannya yang dimana sangat berguna dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam perpajakan.

2. Bagi Praktisi

- a) Bagi Wajib Pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat lebih memahami tentang *self assessment system* dalam pajak dan mengetahui peningkatan kualitas apa saja yang terdapat dalam layanan fiskus dalam kepatuhan wajib pajak

- b) Bagi Pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat menambah informasi serta menjadikan penelitian ini sebagai bahan evaluasi dalam pembuatan peraturan perpajakan yang berguna untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini sangat bermanfaat bagi penulis karena dapat memberikan kontribusi dalam memberikan informasi, wawasan serta pengetahuan yang mendalam mengenai pemahaman *Self assesment system* dan Peran kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.5 Sistematika Penulisan

Struktur penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab. Sistematika penulisan ini disertakan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang materi dalam setiap bab. Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I Pendahuluan penelitian ini terdiri dari beberapa sub bab yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan. Pada pendahuluan penelitian ini, dijabarkan latar belakang variabel-variabel yang digunakan dan merumuskan permasalahan dari latar belakang yang telah dijelaskan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II Tinjauan Pustaka dalam penelitian ini terdiri dari beberapa sub-bab yang meliputi landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis. Pada tinjauan pustaka ini, dijelaskan mengenai hasil-hasil penelitian sebelumnya yang akan mendukung penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III Metode Penelitian dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana penelitian akan dilakukan dan cara yang digunakan dalam menganalisis topik penelitian. Penelitian ini terdiri dari beberapa sub bab meliputi definisi

operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV Hasil dan Pembahasan dalam penelitian ini menjelaskan beberapa sub bab meliputi deskripsi objek penelitian, analisis data dan interpretasi.

BAB V PENUTUP

Bab V Penutup merupakan bab terakhir dalam penelitian ini yang terdiri dari beberapa sub bab yang meliputi kesimpulan, keterbatasan dan saran bagi instansi atau pihak yang terkait.