

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan asli negara yang utama dan paling potensial dalam kontribusinya untuk pembiayaan belanja pemerintah adalah berasal dari pajak. Pengertian pajak dalam undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan peraturan ini, membayar pajak bukan sekedar kewajiban, melainkan pembayaran pajak merupakan bentuk partisipasi aktif warga negara sebagai wajib pajak dalam pembangunan nasional. Dengan meningkatnya penerimaan negara dari sektor perpajakan maka akan sangat membantu pemerintah dalam mengurangi adanya defisit anggaran dan ketergantungan akan bantuan dan pinjaman luar negeri (Herbert Tene et al., 2017).

Berbagai upaya terus dilakukan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan yang dalam hal ini merupakan tugas dari Direktorat Jenderal Pajak. Namun, usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak tidak hanya merupakan peran dari Ditjen Pajak ataupun petugas pajak, tetapi juga membutuhkan peran dari wajib pajak itu sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan pemahaman wajib pajak menjadi satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan pencapaian penerimaan pajak. Untuk meningkatkan

pendapatan pajak setiap tahunnya, Direktorat Jenderal Pajak melakukan perubahan terhadap sistem perpajakan di Indonesia dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* (Pranadata, 2014).

Menurut Mardiasmo (2013), *Official assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang kepada setiap wajib pajak. Sedangkan *self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan seluruh kepercayaan dan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang kepada pemerintah. Jenis pajak yang menganut *self assessment system* adalah Pajak Penghasilan Orang Pribadi, Pajak Penghasilan Pasal 25 (angsuran pajak), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) (Oly, 2021) Sistem pemungutan pajak ini menuntut wajib pajak untuk aktif dalam menjalankan kewajibannya dan melaporkan SPT Tahunan, namun masih saja ada wajib pajak yang tidak patuh untuk menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak, sehingga realisasi penerimaan pajak di Indonesia masih belum optimal.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya yang masih belum optimal sangat mempengaruhi penerimaan negara (Kompasiana.com). Rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya merupakan masalah yang sangat serius, sehingga pemerintah harus memperhatikan masalah ini mengingat pajak merupakan sumber pendapatan utama dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja

Negara (APBN). Beberapa faktor yang menjadi penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain kurangnya pemahaman wajib pajak, kurangnya kualitas pelayanan, dan ketidaktahuan masyarakat akan sanksi perpajakan (Zahrani, 2019).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan dan pemahaman wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Khodijah et al., 2021). Pemahaman dalam hal ini adalah paham mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Wajib pajak yang tidak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan menjadi kendala utama baginya karena di Indonesia menganut sistem *self assessment* (Wardani & Nistiana, 2022). Penerapan sistem *self assessment* ini mempunyai berbagai kelebihan salah satunya adalah pemungutan pajak menjadi lebih efektif karena wajib pajak melakukan perhitungan pajak dan pelaporan SPT secara mandiri. Namun, sistem ini juga mempunyai kekurangan yaitu bagi wajib pajak yang tidak paham dan tidak mempunyai pengetahuan mengenai perpajakan, tentunya akan sulit bagi wajib pajak itu dalam melakukan serangkaian prosedur perhitungan, penyeteran, serta pelaporan pajak. Artinya wajib pajak mungkin akan mengalami kesulitan dan bisa saja keliru dalam menghitung besarnya pajak yang harus ditanggungnya (Tirto.id). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khodijah et al (2021) yang menyatakan hasil uji t menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu dilakukan pelayanan yang baik oleh petugas pajak atau fiskus (Imakulata, 2023). Adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas pajak merupakan modal yang utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya. Menurut Sapriadi (2013), kualitas pelayanan pajak merupakan citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah penegasan sanksi perpajakan yang diberikan bagi wajib pajak yang tidak patuh. Sanksi perpajakan dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban perpajakan yang telah ditentukan dalam Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Dengan adanya undang-undang ini diharapkan wajib pajak dapat melaksanakan peraturan tersebut, jika peraturan tersebut tidak dilaksanakan dengan baik atau dilanggar oleh wajib pajak yang bersangkutan, maka akan ada sanksi yang diberikan kepada wajib pajak sebagai efek jera sehingga wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Hantono & Sianturi, 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairunnisa (2021) dengan hasil sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selanjutnya, menurut Lado & Budiantara (2018) dalam

penelitiannya menunjukkan hasil bahwa penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

E-filling merupakan suatu sistem yang dikeluarkan oleh Ditjen Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya. Penggunaan *e-filling* dirasa cukup membantu wajib pajak karena bisa melaporkan SPT Tahunan secara *online* dan kapan saja bahkan di hari libur. Sistem ini sangat membantu untuk wajib pajak yang tidak bisa melaporkan SPTnya secara *offline* karena alasan sibuk. Namun, pada kenyataannya masih saja banyak wajib pajak yang belum terlalu memahami dan mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPTnya secara elektronik, padahal banyak manfaat yang diperoleh dari penggunaan *e-filling* ini.

Kurangnya pemahaman wajib pajak mengakibatkan wajib pajak yang bersangkutan tidak taat membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak tidak berjalan dengan baik (Julianti, 2014:30). Menurut Zahrani (2019) faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak (fiskus) baik, maka wajib pajak juga akan termotivasi untuk lebih taat dalam melaksanakan kewajibannya. Serta ketidaktahuan masyarakat akan sanksi apa saja yang akan diterimanya jika tidak taat membayar pajak juga mempengaruhi kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penggunaan *e-filling* juga bisa mengakibatkan wajib pajak kurang patuh dalam melaksanakan kewajibannya karena kurangnya pemahaman mereka mengenai penggunaan aplikasi *e-filling*. Kepatuhan wajib

pajak orang pribadi dapat dipengaruhi oleh faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak itu sendiri seperti pemahaman wajib pajak mengenai tata cara perpajakan dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri wajib pajak seperti kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penggunaan *e-filling*.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kupang merupakan salah satu kantor pelayanan pajak yang berada di Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur yang memiliki wilayah kerja yaitu Kabupaten Kupang, Kabupaten Sabu Raijua, Kabupaten Rote Ndao, Kabupaten Alor, dan Kota Kupang. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang beberapa tahun ini mengalami peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Hal ini bisa dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP
Pratama Kupang dan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi
Yang Tidak Patuh

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Tidak Patuh
2019	137.791	12.244
2020	178.414	27.654
2021	189.063	1.647
2022	202.545	1.989

Sumber: KPP Pratama Kupang

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar dari tahun 2019-2022 mengalami peningkatan tiap tahunnya. Namun, terjadinya peningkatan ini tidak berarti menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak itu juga meningkat tiap tahunnya, karena masih banyak juga wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kupang yang tidak patuh dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya dan dapat dilihat

pada tabel 1.1 kolom jumlah wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kupang dalam menjalankan kewajiban perpajakannya masih tergolong rendah.

Berdasarkan tabel 1.1 dijelaskan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh mengalami peningkatan dari tahun 2019 dan tahun 2020. Peningkatan ini terjadi karena lemahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya menjalankan kewajiban perpajakan bagi pembangunan daerah, sehingga wajib pajak yang bersangkutan tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan efektif.

Pada tahun 2021 dan 2022 mengalami penurunan yang cukup signifikan. Penurunan yang signifikan dari jumlah wajib pajak yang tidak patuh ini, disebabkan oleh jumlah wajib pajak dengan rentan usia 25 sampai 35 tahun dan tergolong dalam generasi milenial, yang sudah paham dan mengerti menggunakan sistem *e-filing* yang berguna untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan, namun karena masih ada wajib pajak dengan rentan usia 50 tahun keatas yang belum paham dan mengerti tentang bagaimana prosedur penggunaan sistem *e-filing* ini menyebabkan masih adanya masyarakat yang tidak patuh dalam melaporkan SPTnya walaupun tidak sebanyak tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan melaksanakan kewajiban

perpajakannya baik, jika diimbangi dengan kesadaran masyarakat serta tingkat pemahaman mereka dalam menggunakan sistem *e-filling* juga baik.

Fenomena kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan ini menjadi permasalahan, karena berhubungan dengan pendapatan utama dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan untuk pembangunan daerah demi kesejahteraan masyarakat. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dipengaruhi oleh faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak itu sendiri seperti pemahaman wajib pajak mengenai tata cara perpajakan dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri wajib pajak seperti kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penggunaan *e-filling*.

Penelitian sebelumnya mengenai kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh As'ari (2018) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan Herbert Tene et al., (2017) menunjukkan hasil bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

Menurut Zahrani (2019) dalam penelitiannya menyatakan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin tinggi tingkat pemahaman dan pengetahuan pajak maka semakin mudah wajib pajak untuk memahami peraturan pajak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak karena kualitas pelayanan tidak menjamin wajib pajak untuk taat membayar pajak. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Oly (2021) menunjukkan Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Maumere. Menurut Johny & Widyana Dewi (2017) dalam penelitiannya pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan ketegasan sanksi positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyati & Ismanto (2021) menunjukkan hasil bahwa semua variabel penerapan *e-filling*, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Malut et al (2023) menunjukkan hasil bahwa penerapan aplikasi *e-filling* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan pemahaman internet berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Penggunaan *E-filling***

Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kupang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah penggunaan *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penggunaan *e-filling* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan penggunaan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk mengetahui pengaruh signifikan pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penggunaan *e-filling* secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat dijadikan acuan atau referensi bagi peneliti-peneliti lain dalam melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Penggunaan *E-filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang positif kepada KPP Pratama Kupang mengenai kebijakan dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.