

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber pendapatan negara terdiri dari beberapa sumber, antara lain penyewaan barang milik pemerintah kepada pihak swasta, keuntungan BUMN, harta terlantar, denda untuk kepentingan umum, retribusi, hibah dari dalam maupun luar negeri dan tentunya dari pajak yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah.

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang paling besar, pajak yang diterima oleh negara terdiri dari Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Ekspor, Pajak Perdagangan Internasional, Bea Masuk dan Cukai. Pajak yang diterima oleh pemerintah akan disalurkan lagi untuk pembangunan fasilitas umum seperti jalan, jembatan, taman, dan lain sebagainya. Pembayaran gaji guru, dosen, dokter, hakim dan jaksa, TNI dan Polri pun diberikan dari penerimaan pajak yang telah diterima oleh negara.

Pengeluaran dan pembangunan negara yang banyak menyebabkan pemerintah terus gencar untuk mensosialisasikan mengenai pentingnya membayar pajak agar penerimaan kas negara bertambah. Hal ini diperkuat dengan pernyataan, Aditya Wibisono (**Wibisono, 2016**), Pegawai Direktorat Jenderal

Pajak yang menyatakan bahwa pajak adalah salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting, yaitu mencapai lebih dari 70% dari total pendapatan negara. Setiap tahun, target yang diamanahkan ke DJP juga selalu meningkat seiring dengan semakin besarnya kebutuhan belanja negara. (pajak.go.id, 2016).

Pentingnya pajak untuk pembangunan nasional merupakan program nasional pemerintah yang akan terus berlanjut dan berkesinambungan setiap tahunnya untuk kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu, pemerintah mempermudah akses wajib pajak untuk melaporkan SPT melalui elektronik *online*. Hal ini (Roosyana, 2019) dibuktikan oleh Ditjen Pajak yang menyatakan bahwa pelaporan SPT mulai 2019 wajib dilakukan secara elektronik (*online*) melalui fasilitas e-SPT, *e-filing* dan *e-form*. Tak hanya itu, Ditjen Pajak juga melakukan penyederhanaan pelayanan SPT dengan memperluas *channeling*, yakni KP2KP dan layanan di luar kantor. (beritagar.id, 2019) .

Mudahnya akses untuk melaporkan SPT tidak serta merta langsung meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari pemenuhan kewajiban dan hak yang dilakukan oleh wajib pajak. Seperti dilansir oleh validnews.id (Jackson, 2019) Direktur Potensi, Kepatuhan, dan Penerimaan Pajak Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Yon Arsal mengakui penerimaan perpajakan sampai akhir Oktober 2019 masih mengalami tekanan. DJP mencatat penerimaan yang diperoleh sampai akhir Oktober 2019 sebesar Rp1.018,47 triliun. Nilai itu hanya lebih tinggi sekitar Rp2,3 triliun dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya di angka Rp1.016,17 triliun. Dari peristiwa ini,

menunjukkan bahwa kemudahan yang diberikan oleh pemerintah tidak banyak membuat kepatuhan wajib pajak meningkat.

Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang penting bagi pengelola pajak, karena jika wajib pajak patuh terhadap kewajiban dan haknya maka akan meningkatkan kesadaran untuk membayar pajak. Sebaliknya, jika wajib pajak tidak patuh maka akan menurunkan kesadaran dalam membayar pajak dan menyulitkan pengelolaan pajak. Jika akses untuk membayar pajak dipermudah, tetapi kepatuhan wajib pajak tidak ada dalam diri wajib pajak maka hal ini akan berpengaruh pada target penerimaan pajak.

Dalam hal ini, kepatuhan wajib pajak yang harus dimiliki oleh wajib pajak ada dua yaitu kepatuhan formal dan material. Kepatuhan formal merupakan kepatuhan yang dilihat dari pemenuhan kewajibannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Kepatuhan material merupakan kepatuhan yang memenuhi kewajibannya sesuai dengan isi dan menjiwai dari ketentuan perundang-undangan. Jika wajib pajak tidak memiliki rasa kepatuhan terhadap kewajibannya, maka kemudahan akses yang diberikan oleh pemerintah tidak akan sampai ke tujuannya.

Wajib pajak yang memiliki kepatuhan formal akan mendaftarkan dirinya, menyampaikan SPT Tahunan dengan tepat waktu, membayar pajak dengan tepat waktu, dan melaporkan pembayaran pajak dengan tepat waktu. Berbeda dengan wajib pajak yang memiliki kepatuhan material akan mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sehingga sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang. Kedua

kepatuhan ini akan terpenuhi jika wajib pajak memberikan tingkat kepatuhan yang tinggi. Namun, sangat disayangkan di Indonesia kepatuhan formal masih rendah, maka dari itu sulit untuk mengidentifikasi lebih lanjut mengenai kepatuhan material. Hal ini (Uly, 2019) diperkuat oleh Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA) Yustinus Prastowo yang menyatakan bahwa kepatuhan formal masih cukup rendah. Wajib pajak hanya menyampaikan SPT, belum kepatuhan materil yakni mengenai kebenaran isi SPT. (economyekozone.com, 2019).

Permasalahan kepatuhan wajib pajak merupakan masalah penting bagi besarnya penerimaan pendapatan negara. Pendapatan negara berpengaruh pada pembangunan nasional yang telah dilakukan oleh pemerintah. Jika kepatuhan wajib pajak tidak meningkat maka penerimaan negara akan menurun. Berikut ini merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kurangnya pengetahuan wajib pajak. Hanya sebagian orang saja yang mendapatkan pengetahuan perpajakan selama belajar di sekolah. Pengetahuan yang kurang menyebabkan ketidaktahuan dan kebingungan mengenai sesuatu yang akan membuat seseorang tidak peduli dengan suatu hal. Padahal dengan pengetahuan perpajakan masyarakat akan lebih memahami apa saja kewajiban dan hak yang harus dipenuhi sebagai warga negara dan wajib pajak yang baik.

Peran pemerintah untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam hal perpajakan harus lebih ditingkatkan agar tujuan untuk peningkatan penerimaan negara dapat terealisasi. Dilansir dari liputan6.com (Tallo, 2015)

Direktur Jenderal Pajak, Sigit Priadi Pramudito mengatakan Pengetahuan Wajib Pajak (WP) yang masih minim ini karena kurangnya sosialisasi. Untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan pemerintah harus memberikan pembelajaran terlebih dahulu kepada masyarakat baik dari sekolah formal maupun formal. Hal ini (Aningtiyas, 2019) diperkuat dengan Perjanjian Kerjasama antara Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia dengan Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor 001/B1/PKS/2016 dan Nomor KEP-48/PJ/2016 tentang Peningkatan Kesadaran Pajak Melalui Pembelajaran dan Kemahasiswaan di Pendidikan Tinggi yaitu melakukan kegiatan peningkatan kesadaran perpajakan peserta didik, guru dan dosen melalui program Inklusi Kesadaran Pajak. Model kegiatan yang dilakukan yakni integrasi materi kesadaran pajak dalam kurikulum, pembelajaran, dan perbukuan. (pajak.go.id, 2019).

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pelayanan fiskus. Sebagai manusia umumnya pasti ingin diperlakukan dengan baik oleh siapapun dan dimanapun. Sikap dan perilaku yang diberikan oleh fiskus yang baik akan memberikan kesan yang baik juga terhadap wajib pajak. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan fiskus untuk wajib pajak merupakan salah satu hal yang penting.

Banyaknya jajaran Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melakukan tindakan korupsi membuat citra yang tidak baik bagi masyarakat, apalagi untuk pemberian pelayanan pajak yang diberikan oleh fiskus terkadang masih

dipertanyakan kejujuran dan kinerjanya karena kurangnya kepercayaan masyarakat yang melihat fakta bahwa banyak yang masih melakukan tindakan korupsi. Hal ini (Kristianus & Subagyo, 2019) diperkuat oleh Sri Mulyani sebagai Menteri Keuangan yang menyatakan bahwa belum semua kantor atau unit vertikal DJP yang berhasil bebas dari tindak korupsi. Tercatat, dari 350 kantor pelayanan pajak yang tersebar di seluruh Indonesia baru 87 yang mendapatkan gelar Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan 19 kantor mendapatkan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), padahal kementerian keuangan sudah menerapkan kebijakan untuk memberantas korupsi sejak 2015. (investor.id, 2019)

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi perpajakan. Banyaknya peraturan yang dibuat oleh pemerintah mengenai perpajakan tak lantas membuat wajib pajak mematuhi atau menjalankan peraturan yang sudah dibuat. Pelanggaran yang banyak dilakukan harus ditindak dengan beberapa cara sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Seperti yang dilansir ccnindonesia.com (Fauzi, 2017) terdapat kasus pengusaha yang mempunyai tunggakan senilai Rp.6,3 miliar yang ditangkap karena tidak menghiraukan teguran yang telah diberikan sebelumnya. Seperti yang dinyatakan Kepala Bidang Pemeriksaan, Penyidikan Intelijen, dan Penagihan Kanwil I DJP Jaksel Marolop Simorangkir, sebelumnya pihak Kanwil telah menghimbau agar DHR mengikuti program pengampunan pajak (*tax amnesty*), namun tak diindahkan. Tak hanya itu, Kanwil I juga telah memberikan Surat Pemberitahuan (SP) atas tunggakan pajak yang harus diselesaikan. Sayangnya, tak pula dihiraukan, sehingga rekam pajak DHR ditindaklanjuti pada proses penyidikan

dan kemudian dinyatakan melakukan pelanggaran atas bukti permulaan yang telah dilakukan hingga berakhir pada P21. Sanksi pajak diberikan secara bertahap agar wajib pajak dapat menggunakan kesempatan yang diberikan untuk memenuhi kewajibannya, sebelum sanksi yang lebih berat dijatuhkan diharapkan wajib pajak patuh untuk membayar pajak tepat waktu dan jera untuk tidak melakukannya lagi.

Faktor keempat yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak. Kesadaran sangat amat dibutuhkan bagi setiap wajib pajak, apalagi saat ini di Indonesia menganut *self assesment system* yaitu sistem yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan, dan mendaftarkan diri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Maka dari itu, kesadaran wajib pajak harus dibangun sedini mungkin agar sistem ini berjalan dengan baik sesuai dengan tujuannya. Seperti yang dilansir oleh wartaekonomi.co.id (Sucipto & Fauzi, 2016) Data 2015, rasio pajak Indonesia adalah 10,47 persen, di bawah rata-rata rasio pajak negara-negara "*lower middle income countries*" yang mencapai 17,7 persen. Rendahnya rasio pajak menunjukkan masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, serta kemampuan Pemerintah dalam menggali sumber penerimaan pajak dari sektor-sektor ekonomi belum optimal. (wartaekonomi.co.id, 2016)

Faktor kelima yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu persepsi wajib pajak. Penafsiran yang diterima oleh seseorang dapat berbeda-beda. Persepsi yang salah akan membuat wajib pajak salah paham dan kebingungan yang menyebabkan wajib pajak tidak melakukan kewajibannya. Seperti yang dilansir oleh economyekozone (Uly, 2019) Direktur Eksekutif Center

for Indonesia Taxation Analysis (CITA) Yustinus Prastowo menyatakan ada beberapa hal yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak rendah. Seperti adanya anggapan jika penghasilan sudah dipotong pajak maka tak perlu melaporkan SPT. Hal ini umumnya terjadi di kalangan karyawan. Dari kejadian tersebut dapat dilihat bahwa persepsi yang orang terima berbeda-beda dan penting adanya persamaan persepsi mengenai pembayaran pajak kepada semua kalangan agar pandangan terhadap pembayaran pajak terarah.

_____ Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Prima, Amries, & Alfiati, 2018) tentang hubungan antara pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak sebagai variabel moderating studi empiris pada wajib pajak orang pribadi di kota pekanbaru menyimpulkan bahwa hubungan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini pelayanan fiskus dan pengetahuan wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, menurut hasil penelitian (V. A. P. Sari, 2017) tentang *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak menyimpulkan bahwa *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Didukung dengan hasil penelitian (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016) tentang pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor studi samsat kota malang menyimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan ditunjang oleh penelitian Internasional oleh (Manual & Xin, 2016) tentang *Impact of Tax Knowledge, Tax Compliance Cost, Tax Deterrent Tax Measures towards Tax Compliance Behavior: A survey on Self-Employed Taxpayers in West Malaysia* menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Namun terdapat hasil penelitian (Fitrianingsih, Sudarno, & Kurrohman, 2018) tentang hubungan analisis pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi denda terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di kota pasuruan menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu penelitian (Wibiyani & Ardiyanto, 2019) tentang hubungan pengaruh kesadaran, pengetahuan dan pemahaman, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak notaris di kota semarang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi pelayanan fiskus. Dan juga penelitian (D. P. Sari, Putra, Fitri, Ramadhanu, & Putri, 2019) tentang pengaruh pemahaman pajak, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan, dan preferensi risiko perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus UMKM toko elektronik di kecamatan sitiung dharmasraya

menyatakan bahwa pelayanan aparat pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian sebelumnya akan digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, penelitian sebelumnya memaparkan hasil yang berbeda sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris Pada Desa Karang Tengah Kabupaten Tangerang-Banten).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan pokok dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara Pengetahuan Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah terdapat hubungan antara Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah terdapat hubungan antara Pengetahuan Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menjawab permasalahan yang telah dijelaskan penulis, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2. Untuk mengetahui pengaruh antara Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
3. Untuk mengetahui pengaruh antara Pengetahuan Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

D. Kebaruan Penelitian

Penelitian-penelitian terdahulu sudah banyak banyak mengkaji berbagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Terdapat pula penelitian yang fokus terhadap pengetahuan wajib pajak dan pelayanan fiskus. Dalam penelitian terdahulu, wajib pajak yang menjadi populasi dalam penelitian sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang dikelola oleh pemerintah pusat dan pada saat menghitung sampel menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan yang digunakan sebesar 10%. Hal tersebut menyebabkan jumlah sampel yang digunakan tidak melebihi 100 wajib pajak.

Keterbaruan penelitian ini adalah menggunakan populasi dari wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang dikelola oleh pemerintah daerah sehingga

dalam variabel pengetahuan wajib pajak lebih beragam dan juga menghitung sampel menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan sebesar 5% agar dapat menghasilkan jumlah sampel yang cukup banyak untuk diteliti. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan distribusi data yang lebih baik sehingga penelitian ini mendapatkan hasil yang maksimal.

