BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerimaan dari sektor pajak dapat menjadi alat untuk menopang jalannya perekonomian dan pembangunan suatu negara dan mempunyai peran dimana sangat penting dalam pembiayaan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan. Pendapatan negara didominasi dari sektor pajak dimana membuat pendapatan pajak sangat potensial merupakan hal dimana sangat wajar karena hasil pendapatan dari sektor ini mempunyai umur dimana tidak ada batasnya, dan didukung oleh pertumbuhan penduduk dimana terus meningkat (Juliantara dan Setiawan, 2017).

Dalam memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan usaha dari petugas pajak saja, namun juga dibutuhkan usaha dari para wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan pajak tidak hanya tergantung pada upaya penegakan saja tetapi juga sifat dimana melekat dalam individu wajib pajak. Oleh karena itu kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting atau utama dalam memaksimalkan penerimaan pajak. Sifat Machiavelli berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudahan pengisian SPT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Apabila wajib pajak dapat mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan informasi dan penghitungan pajak secara benar, lengkap dan jelas maka tujuan ditetapkannya *Self Assessment System* (SAS) dapat terwujud dan

memudahkan wajib pajak dalam tahapan melaksanakan kewajiban pajaknya (Alifia dan Noviari 2015).

Fenomena dimana melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini yaitu hasil observasi awal peneliti pada KPP Pratama Kudus menunjukkan bahwa tingkat untuk kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk pelaporan dari surat pemberitahuan tahunannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus dari 2010 sampai 2016 mengalami fluktuasi, akan tetapi rentang waktu dari 2013 sampai 2016 terjadi penurunan. Cenderung rendah hasil dari kepatuhan wajib pajak selama tahun 2013 sampai 2016. Hal ini karena terjadi penurunan selama tiga tahun terakhir, dan dilihat berdasarkan nilai rata-rata dari kepatuhannya, wajib pajak orang pribadi untuk 2010 sampai 2016 sejumlah 45,75 persen. KPP Pratama Kudus dimana merupakan kantor pelayanan pajak dimana memiliki kewajiban untuk menyediakan fasilitas serta informasi bagi wajib pajak, peningkatan kualitas pelayanan serta administrasi dalam hal pelaporan maupun pelaksaan kewajiban perpajakan KPP Pratama Kudus tetap memberikan dimana terbaik kepada pada wajib pajak dimana melaksanakan kegiatan pajaknya. KPP Pratama Kudus telah menentukan tanggal untuk pelaporan SPT agar wajib pajak dapat menjalankan kegiatan pajaknya dengan tepat waktu. Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, peneliti merasa bahwa penelitian ini penting untuk diteliti karena hasil penelitian sebelumnya antara kemudahan dalam pengisian SPT, pengetahuan peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki hasil dimana tidak konsisten dan kepatuhan wajib pajak merupakan

isu dimana penting karena penerimaan dari sektor pajak dimana dibayarkan wajib pajak akan sangat bermanfaat bagi pembangunan negara.

Terdapat beberapa faktor dimana mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dimana antara lain yaitu kemudahan pengisian e-SPT, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, sosialisasi *tax amnesty*, kesadaran wajib pajak.

Faktor pertama dimana mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kemudahan pengisian e-SPT, agar wajib pajak dapat menghitung, memperhitungkan dan menetapkan besarnya jumlah pajak penghasilannya, dimana paling utama dibutuhkan oleh wajib pajak adalah kemudahan. Kemudahan dapat diukur dari kesederhanaan formulir Surat Pemberitahuan (SPT) dimana ada dan ditunjang dengan petunjuk pengisian dimana mudah untuk dimengerti, serta pemberlakuan e-SPT dimana memudahkan pelaporan SPT (Alifia dan Noviari (2015). Hasil penelitian Juliantara dan Setiawan (2017) serta Alifia dan Noviari (2015) menunjukkan bahwa kemudahan pengisian e-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Faktor selanjutnya dimana mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan dimana penting dalam membantu wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, khususnya pengetahuan di bidang perpajakan. Wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang pajak diharapkan menyadari bahwa peran pajak kendaraan bermotor menjadi sangat penting dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dimana dapat

memberikan kesejahteraan bagi masyarakat (Rusmayani dan Supadmi, 2017). Hasil penelitian Juliantara dan Setiawan (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian Rusmayani dan Supadmi (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Faktor ketiga dimana berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila konsumen merasa puas akan pelayanan dimana diberikanoleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak (Pratiwi dan Setiawan 2014). Hasil penelitian Juliantara dan Setiawan (2017) serta Pratiwi dan Setiawan (2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun hasil penelitian Rusmayani dan Supadmi (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Faktor keempat dimana berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah sosialisasi *tax amnesty*. Salah satu strategi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia adalah melalui kebijakan fiskal berupa program amnesti pajak. Kebijakan *Tax Amnesty* tidak

hanya ditujukan pada dana dimana disimpan di luar negeri tetapi kebijakan dimana diberlakukan untuk semua wajib pajak di Indonesia. Adanya *tax amnesty* diharapkan wajib pajak akan secara sukarela melaporkan pajaknya dan kemudian akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Tujuan *tax amnesty* antara lain adalah meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui repatriasi aset, dimana ditandai dengan peningkatan likuiditas domestik, perbaikan nilai tukar rupiah, penurunan suku bunga, dan peningkatan investasi. Selain itu *tax amnesty* juga bertujuan memperluas basis data perpajakan dimana lebih valid, komprehensif dan terintegrasi serta meningkatkan penerimaan pajak (Nuraini, 2016). Hasil penelitian Ngadiman dan Huslin (2015), Nuraini (2016) menunjukkan bahwa sosialisasi *tax amnesty* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan melalui pendidikan akan membawa berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya. Apabila kesadaran masyarakat atas perpajakan masih rendah maka akan menyebabkan banyaknya potensi pajak dimana tidak dapat dimanfaatkan (Pratiwi dan Setiawan, 2014). Hasil penelitian Pratiwi dan Setiawan (2014), Indriyani dan

Sukartha (2014) serta Rohmawati dan Rasmini (2013) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan hasil dimana tidak konsisten sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Juliantara dan Setiawan (2017). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Juliantara dan Setiawan (2017) dimana pertama penambahan variabel independen kesadaran wajib pajak dan kesadaran wajib pajak ditambahkan dalam penelitian karena semakin tinggi kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Selanjutnya sosialisasi tax amnesty ditambahkan dalam penelitian ini karena semakin rutin sosialisasi dimana dilakukan pemerintah mengenai pengampunan pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak *tax* amnesty. Kedua, jika dalam penelitian Juliantara dan Setiawan (2017) obyek penelitiannya adalah KPP Pratama Denpasar Timur, sedangkan dalam penelitian ini obyek penelitiannya adalah KPP Pratama Kudus. KPP Pratama Kudus dipilih sebagai obyek penelitian karena berdasarkan hasil observasi awal menunjukkan bahwa presentase wajib pajak dimana menunggak pajak cukup besar yaitu 45,75% sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada KPP Pratama Kudus. Ketiga, periode penelitian pada tahun 2017.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini bermaksud untuk melakukan penelitian dimana berjudul **"PENGARUH KEMUDAHAN PENGISIAN E-SPT, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI *TAX AMNESTY* DAN KESADARAN MEMBAYAR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS".**

1.2 Ruang Lingkup

Agar penelitian ini lebih terfokus, maka penelitian ini perlu diadakan pembatasan penelitian sebagai berikut:

1. Responden penelitian adalah wajib pajak orang pribadi dimana terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus.
2. Variabel penelitian dibatasi menjadi:
   a. Variabel dependen : kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
   b. Variabel independen : kemudahan pengisian *e-SPT*, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, sosialisasi *tax amnesty* dan kesadaran wajib pajak.

1.3 Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan salah satu tahap diantara sejumlah tahap penelitian dimana memiliki kedudukan dimana sangat penting dalam kegiatan penelitian. Tanpa perumusan masalah, suatu kegiatan penelitian akan menjadi sia-sia tanpa hasil. Perumusan masalah dimana diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kemudahan pengisian *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah sosialisasi *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Menguji secara empiris kemudahan pengisian *e-SPT* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Menguji secara empiris pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Menguji secara empiris kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Menguji secara empiris sosialisasi *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Menguji secara empiris kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dimana bisa diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Akademik

   Penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa untuk menambah pengetahuan mengenai kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga anggaran penerimaan negara dimana berasal dari pajak dapat meningkat.

2. Manfaat Praktik

   a. Bagi Direktorat Jendral Pajak

      Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran bagi Direktorat Jendral Pajak mengenai kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi berkaitan dengan kemudahan pengisian *e-SPT*, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, sosialisasi *tax amnesty* dan kesadaran wajib pajak.

   b. Bagi Kantor Pajak

      Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran bagi kantor pajak untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak berkaitan dengan pelaporan pajak.

   c. Bagi Wajib Pajak

      Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak karena kemudahan pengisian *e-SPT*, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, sosialisasi *tax amnesty* dan kesadaran wajib pajak.

d. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya dimana akan meneliti mengenai kepatuhan membayar pajak dengan populasi dimana berbeda.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS