

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak adalah Kontribusi Wajib Pajak kepada negara saat membayarkan pajak, negara tidak memberikan imbalan langsung kepada wajib pajak. Pada tahun 1983, pemerintah Indonesia telah mengubah sistem pemungutan pajak yang semula menggunakan *Official Assessment* (dipakai saat era kolonial Belanda) menjadi *Self Assessment* (<http://www.online.pajak>). Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada dibawah Kementerian Keuangan yang merupakan pengembalian amanah mulia pengolahan pajak didalamnya yang berkuat dengan biaya administrasi serta dalam pelayanan petugas pajak dan pembayaran pajak. Dalam Direktorat Jenderal Pajak telah mencoba untuk merubah paradigma yang selama ini sudah berkembang dimasyarakat, diantaranya terdapat pelayanan petugas pajak pada bagian yang berbeda disetiap jenis pajaknya, akses informasi perpajakan yang didapat masyarakat masih begitu sulit, proses kerja yang masih manual, serta pembayaran maupun pelaporan pajak yang belum sesuai dengan keinginan. Perubahan yang dilakukan dimulai dengan adanya penerapan atau peraturan dalam sistem biaya administrasi perpajakan modern yang pertama kali ditandai dengan dibentuknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara. Dengan adanya KPP Pratama Jepara diharapkan masyarakat wajib pajak taat dan patuh dalam menaati peraturan pembayaran perpajakan yang sesuai dengan Peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sesuai dengan pasal yang ada di undang-undang (Suharto, 2011).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara merupakan salah satu instansi Direktorat Jenderal Pajak yang masih dibawah naungan Kementerian Keuangan yang mempunyai tugas untuk menghimpun atau memberikan informasi penerimaan pajak diwilayah Jepara. Berdirinya Kantor Pajak Pratama Jepara berawal dari tiga kantor yang berada dibawah Kementerian Keuangan yakni Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (karipka) dan Kantor Pelayanan Pajak bumi dan bangunan. Ketiga kantor tersebut merupakan kantor yang membawahi Kantor Wilayah yang terdiri dari Kabupaten Kudus, Kabupaten Demak, dan Kabupaten Jepara. Selanjutnya Menteri Keuangan membubarkan kantor-kantor tersebut dan mengganti dengan sistem perkantoran yang lebih modern dengan diberi nama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara dan Pajak Pelayanan Pajak Madya. Dalam rangka memudahkan wajib pajak untuk membayar perpajakan, diharapkan wajib pajak harus paham dengan peraturan perpajakan yang berlaku dengan demikian wajib pajak tidak ada adanya penunggakan pembayaran pajak dan wajib pajak harus melaporkan usahanya ke KPP Pratama Jepara serta mendaftarkan dirinya sebagai seorang wajib pajak akan taat pajak. (kppjepara.business.site).

Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pembayar pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan. Wajib pajak melaporkan penghasilannya melalui SPT tahunan dengan menggunakan *Self Assessment*. Dimana wajib pajak harus paham tentang peraturan-peraturan yang ada didalam perpajakan dengan adanya pemahaman dalam perpajakan wajib pajak tidak salah dalam melakukan pembayaran pajak dan paham

permasalahan yang dihadapi seorang wajib pajak dalam melakukan perpajakan(www.online-pajak.com).

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang berada diseluruh dunia, baik dinegara maju maupun negara berkembang, dimana jika wajib pajak tidak patuh dalam peraturan pajak maka akan menimbulkan keinginan untuk tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan serta kelalaian dalam pajak yang pada akhirnya penindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara yang akan berkurang. Dalam kepatuhan wajib pajak akan dipengaruhi beberapa yang ada dipemerintahan yaitu adanya faktor kondisi sistem biaya administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak yang diterapkan, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Selain itu, juga ada kendala yang dihadapi wajib pajak dikelompokkan adanya beberapa faktor-faktor yang terdapat dikepatuhan wajib pajak yang dimana faktor ini mempengaruhi pada setiap yang ada didalam kepatuhan wajib pajak itu sendiri (Asbar dkk, 2014).

Kepatuhan Wajib Pajak akan tercipta jika ada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktorpertama, Pemahaman peraturan perpajakan merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki wajib pajak dan pentingnya memenuhi kewajiban tentang mengenai peraturan perpajakan, semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan yang diberikan kepada wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Begitupun sebaliknya, semakin rendah tingkat kepatuhan akan peraturan perpajakan semakin

rendah pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Mahfud dkk, 2017).

Faktor kedua, faktor kualitas pelayanan masyarakat wajib pajak yang akan terpenuhi bilamana melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan teliti. Dalam kondisi wajib pajak akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka akan cenderung lebih melaksanakan tugasnya dalam kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undang dan ketentuan yang berlaku (Yuliana, 2016).

Faktor ketiga, faktor kesadaran wajib pajak potensi wajib pajak dapat meningkat apabila wajib pajak berpersepsi baik terhadap pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak juga dapat diartikan yang memberiakan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mematuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Sehingga kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Jika persepsi kesadaran wajib pajak dalam kesadaran membayar pajak masih rendah maka akan berdampak langsung pada penerimaan negara yangjuga akan semakin rendah. (Situmorang, 2016).

Faktor keempat, faktor sanksi pajak. Faktor sanksi perpajakan berdasarkan UU KUP No. 28 tahun 2007 dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu dan jangka waktu yang diatur sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan 3 ayat 4 undang-undang ketentuan umum perpajakan No. 8 tahun 2007 untuk surat pemberitahuan masa paling lama selama 20 hari setelah akhir masa pajak. Untuk surat pemberitahaun tahunan pajak penghasilan wajib pajak paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak. Surat pemberitahuan tahunan

pajak penghasilan wajib pajak badan paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak (Tiraada, 2013).

Faktor kelima, sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, dengan adanya sosialisasi masyarakat akan mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak (Winerungan, 2013).

Faktor keenam, kepuasan wajib pajak hasil penelitian tarif pajak yang harus dibayar (biaya) untuk mendapatkan atau kehilangan wajib pajak maka perusahaan harus mengetahui apa yang harus diharapkan wajib pajak dari jasa yang dihasilkan untuk meningkatkan pelayanan wajib pajak agar tidak berusaha untuk menghindari kewajiban perpajakan (Yuliana, 2016).

Faktor ketujuh, kepatuhan wajib pajak merupakan persoalan dalam perpajakan sejak dulu. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun menunjukkan persentase yang cenderung tidak mengalami peningkatan. Hal ini didasari oleh perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia masih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak yang terdaftar. Dari seluruh wajib pajak yang ada, masih banyak wajib pajak yang belum mengerti apa yang menjadi hak dan kewajibannya (Fernando dan Arisman, 2018).

Penerimaan pajak KPP Pratama Jepara baru menerima 75,81% dari target penerimaan pajak tahun 2017 sebesar 741,1 M. Jika penerimaan pajak tahun ini tumbuh sebesar 8,6% angka tersebut semakin besar jika memperhitungkan dengan

menggunakan *Tax Amnesty* akan tumbuh menjadi 13,6%. Kalau tanpa menggunakan *Tax Amnesty*, penerimaan PPh non-migas sebesar 428,4 M atau tumbuh sebesar 8,7% sedangkan PPN dan PPnBM sebesar 118 M atau tumbuh 6,4%. Penerimaan pajak tersebut didominasi dari 5 sektor besar yakni konstruksi, industri pengolahan, kelistrikan, administrasi pemerintahan dan jasa keuangan. Sektor konstruksi yang mengalami cukup signifikan yaitu sebesar 76,6%. Sektor industri pengolahan mengalami pertumbuhan sebesar 56,56% dan sektor administrasi pemerintah dan kelistrikan masing-masing tumbuh sebesar 51% dan 18,11%. Warga juga semakin patuh jika dibandingkan tahun lalu. Rasio kepatuhan wajib pajak mencapai 95% angka tersebut mengalami peningkatan sebesar 32% dibandingkan dengan tahun lalu tahun 2016 (www.google.com).

Penelitian ini mereplikasikan penelitian yang dilakukan oleh (As'ari dan Erawati, 2018). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni, pertama perbedaan mengenai penelitian yang dilakukan oleh (As'ari dan Erawati, 2018) yang dilakukan hanya satu kota berada di Kecamatan Rongkop, sedangkan penelitian ini juga dilakukan di Kecamatan Jepara. Perbedaan kedua penelitian yang dilakukan (As'ari dan Erawati, 2018) menggunakan empat variabel independen yakni pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak. Dimana penelitian yang sekarang ini menambahkan dua variabel independen yang diambil dari jurnal utama terdapat saran penelitian terdahulu yang terdiri atas sosialisasi perpajakan dan kepuasan wajib pajak. Dimana dengan menambahkan dua variabel tersebut diharapkan dengan adanya sosialisasi perpajakan diharapkan wajib pajak akan menambah wawasan maupun

pengetahuantentang perpajakan bagi wjaib pajak sedangkan dengan adanya kepuasan wajib pajak, petugas pajak akan lebih mengetahui seberapa jauh kepuasan yang diterima wajib pajak pada saat melaksanakan tugasnya sebagai seorang wajib pajak akan paham pentingnya membayar pajak dan pelaporan pajak di KPP Pratama Jepara. Perbedaan ketiga, penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2018 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2019. Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan diatas maka dilakukanlah penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman PeraturanPerpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara)”**.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan untuk Daerah Jepara dan sekitarnya agar nantinya dapat diketahui hasilnya apakah di Jepara para masyarakat sudah mendaftarkan dirinya untuk NPWP atau belum dan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman pentingnya dalam melakukan pembayaran pajak sesuai dengan peraturan perundang-nudangan yang berlaku. Selama ini masih dianggap sebelah mata oleh masyarakat Jepara untuk melaksanakan kepatuhan wajib pajak dalam menaati perpajakan serta membayar perpajakan. Dari penelitian ini nantinya diharapkan wajib pajak akan lebih patuh lagi dalam melaksanakan tugasnya sebagai membayar pajak, pelaporan pajak dengan taat dan patuh. Untuk menghindari dari kesalahan dalam melakukan pembahasan diatas, maka penelitian ini perlu mengetahui pembahasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan variabel pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, dan kepuasan wajib pajak sebagai variabel independen. Sedangkan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.
2. Objek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Jepara.
3. Responden Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan kasus yang ada dilatar belakang, permasalahan yang dihadapi adalah penerimaan pada tahun 2017 dalam melakukan membayar pajak hal ini bisa dilihat dimana KPP Jepara baru menerima 75,81% dari target yang diterima pada tahun 2017 sebesar 741,1 M. Penerimaan pada tahun tersebut tumbuh sebesar 8,6% angka tersebut semakin besar jika memperhitungkan dengan menggunakan *Tax Amnesty* yang akan tumbuh menjadi 13,6%. Oleh sebab itu dihimbau bagi seorang wajib pajak diharapkan lebih meningkatkan dalam pembayaran tugasnya sebagai wajib pajak yang baik dan melakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Maka terdapat pula beberapa faktor yang nantinya akan berpengaruh atau tidaknya terhadap kepatuhan wajib pajak.

1. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara?

4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara?
5. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara?
6. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang diharapkan dari penelitian untuk mengetahui antara lain:

1. Untuk menguji dan menganalisis pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara.
2. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara.
3. Untuk menguji dan menganalisis kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara.
4. Untuk menguji dan menganalisis sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara.
5. Untuk menguji dan menganalisis sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara.
6. Untuk menguji dan menganalisis kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara.

1.5 Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara tidak langsung terkait didalamnya. Adapun manfaat ini penelitian lain sebagai berikut:

a. Manfaat Akademik

Sebagai bahan referensi yang lebih lanjut dalam hal penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga bisa menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penelitian tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Direktorat Jenderal Pajak.

Penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan variabel-variabel yang perlu diperhatikan dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak dan kepatuhan dalam melakukan perpajakan.

2) Bagi Wajib Pajak dan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan wawasan kepada wajib pajak dan masyarakat sekitarnya, bahwa sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal perpajakan agar dapat berjalan dengan lancar, efisien dan tanpa adanya hambatan suatu apapun.