BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber pasti dalam memberikan kontribusi danakepada negara. Untuk meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah melakukan refornasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1984. Sejak saat itu, Indonesia menganut *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang. (Mardiasmo, 2009:7 dalam Syahril, 2013)

Di Indonesia pemungutan pajak terhadap warga negara diatur berdasarkan undang-undang yang berlaku dimana negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada sipembayar pajak, negara mengelola pendapatan dari pajak untuk pemerataan pembangunan dan pembiayaan APBN (Anggaran Pendapatan Belanja Negara).

Seiring berkembangnya zaman, perpajakan semakin meramba keberbagai sektor termasuk sektor bisnis non riil yakni bisnis online atau sering di sebut dengan *e-commerce*. Di era ini, bisnis *e-commerce* berkembang sangat pesat transaksi *e-commerce* setiap hari bisa bernilai trilliunan IDR (*Indonesia Dollar Rupiah*). Namun para pelaku E-commerce dalam hal ini adalah pemilik UMKM dan pedagang online tidak mengetahui secara detail regulasi perpajakan *e-commerce.* Adapun pengaturan secara khusus mengenai perpajakan atas transaksi *e-commerce* ini terdapat dalam surat edaran direktur jenderal pajak nomor SE-62/PJ/2013 tentang penegasan

ketentuan perpajakan atas transaksi *e-commerce.* Dalam aturan ini DJP telah memetakan empat model transaksi e-commerce, yaitu *Online Marketplace, Classified Ads, Daily Deals dan Online Retail*.

Ekstsistensi bisni *e-commerce* sangat berkembang pesat di kota-kota besar, tidak luput juga kota-kota kecil dan kabupaten-kabupaten di Jawa Tengah seperti di Kabupaten Kudus. Dikudus sendiri pelaku *e-commerce* sendiri mulai bermunculan dan memiliki jumlah yang signifikan banyak. Karena pemilik UMKM mulai sadar bahwa pasar online adalah pasar yang sangat potensial. Dengan pertambahan yang setiap tahunnya meningkat, tentunya pelaku *e-commerce* di Kudus sangat potensial sebagai sumber perpajakan. Tetapi dengan banyaknya pelaku *e-commerce* di Kudus, Ternyatatidak di iringi dengan kepatuhan pajak yang mumpuni padahal Secara umum dan prinsip perlakuan perpajakan *e-commerce* tidak ada yang berbeda dengan bisnis konvensional sebab pada dasarnya merupakan usaha perdagangan.Kesadaran dan pemahaman perpajakan terhadap pelaku *e-commerce* di Kudus sangat kurang sehingga ini merupakan fenomena baru di bidang perpajakan sektor online, dimana sumber perpajakan semakin banyak tetapi kesadaran dan pemahaman pelaku wajib pajak sangat kurang terhadap tingkat kepatuhan perpajakan.

Menurut Ritonga (2011) kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau

perasaan yamg melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan yang diberikan oleh system dan ketentuan pajak tersebut.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006), dalam *system* pungutan pajak *self assessment system* tentu kesadaran wajib pajak menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak hanya tergantung pada penyuluhan dan pelayanan pajak yang optimal, namun tergantung dari *system* data yang akurat, agar aparat pajak menyadari perannya sebagai petugas pajak yang harus memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan memberikan kemudahan dan mendorong wajib pajak agar lebih baik lagi dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik. Apabila kesadaran wajib pajak tinggi yang datang dari memotivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak pun akantinggi dan pendapatan negara dari pajak akan meningkat.

Sistem *self assessment* yang dianut Indonesia dalam pemungutan pajak rawan ada penyimpangan yang dilakukan oleh wajib pajak, pemerintah mengatur adanya sanksi perpajakan yang diatur dalam perundang-undangan guna memberikan rasa adil bagi setiap wajab pajak. Dalam undang-undang KUP yang dikeluarkan oleh direktorat jendral pajak bab viii tentang sanksi perpajakan bisa berupa pidana hal ini termaktup dalam pasal 38 yang berbunyi barang siapa yang tidak menyampaikan surat pemberitahuan dan atau menyampaikan surat pemberitahuan tetapi yang isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar

sehingga menimbulkan kerugian pada negara, dipidana dengan pidana kurungan selama-lamanya satu tahun dan atau denda setinggi-tinginya sebesar dua kali jumlah pajak terutang. Dalam pasal 39 juga disebutkan barang siapa yang tidak mendaftarkan diri atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak nomor pokok wajib pajak dan tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut sehingga dapat menimbulkan kerugian pada negara dipidana dengan pidana selama-lamanya tiga tahun dan atau denda setinggi-tingginya empat kali jumlah pajak yang terhutang yang kurang atau yang tidak dibayar.

Sanksi perpajakan diterapkan agar setiap wajib pajak taat dan patuh terhadap ketentuan umum dan tata cara perpajakan (Jatmiko, 2006), Indonesia merupakan negara yang banyak penduduknya dengan potensi wajib pajak yang begitu besar dan dapat menopang penerimaan negara dari sektor pajak tetapi sayangnya lembaga riset internasional *McKinsey* mengungkapkan harta warga negara Indonesia di luar negri mencapai Rp. 3.250 triliun hal ini sangat disayangkan karena potensi penerimaan pajak sangat berkurang.

Selain membenahi *system* perpajakan, pemerintah seharusnya memberikan sanksi yang lebih tegas dan berat pada pengusaha-pengusaha pengemplang pajak yang terbukti membuat laporan palsu mengenai kewajiban perpajakan (Nugroho, 2006).

Menurut Syahril (2012) meyatakan bahwa, pemahaman atau pengetahuan wajib pajak meliputi pengisian surat pemberitahuan dengan benar, perhitungan pajak yang sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung wajib pajak, penyetoran pajak

secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan dan pelaporan pajaknya ke kantor pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut, maka semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajkan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak melanggar peraturan tersebut.

Reformasi perpajakan terus dilakukan oleh direktorat jendral pajak salah satunya mengenai kualitas pelayanan perpajakan, pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, keramahan petugas pajak dan kemudahan dalam *system* informasi perpajakan merupakan hal yang sangat diinginkan oleh wajib pajak. Ujung tombak penerimaan perpajakan ialah dengan memberikan pelayanan yang setulus-tulusnya tanpa mengambil pamrih kepada wajib pajak.Dengan kata lain petugas perpajakan harus mempunyai integritas dalam memberi pelayanan tidak menerima gratifikasi dalam bentuk apapun sehingga ikut mensukseskan departemen yang bersih dan sesuai dengan amanat undang-undang.

Penggunaan konsultan pajak bagi wajib pajak merupakan hal yang lumrah dalam menangani masalah perpajakan, konsultan pajak memberikan arahan dan pengetahuan kepada wajib pajak mengenai hak dan kewajibannya. Sesuai pasal 32 ayat (3a) UU KUP no. 16 tahun 2009 tentang pelaksanaan hak dan kewajiban kuasa yang diatur dalam keputusan menteri keuangan nomor 485/KMK.3/3002 tentang konsultan pajak Indonesia, dan tatacara pelaksanaanya diatur dalam peraturan menteri keuangan nomor 22/PMK.03/2008 yaitu tentang persyaratan serta pelaksanaan hak

dan kewajiban perpajakan diatur dalam peraturan pemerintah nomor PP-80 tahun 2007 yaitu mengenai tata cara pelaksanaan hak dan kewajiban peran konsultan pajak bukan untuk berhadapan dengan pemerintah dan membela wajib pajak. Filosofinya, konsultan pajak adalah bagian dari pemerintah yang membantu masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar dan sebagai partner dalam proses *public hearing*. Dalam beberapa kasus yang terjadi di Indonesia wajib pajak lebih percaya dan mempercayakan masalah perpajakan yang dialamai wajib pajak kepada konsultan pajak hal ini menjadi fenomena yang menarik mengingat masih takutnya wajib pajak mengenai masalah yang dialami oleh wajib pajak, sehinggaa peran konsultan pajak dalam pendamping wajib pajak dan memberikan pemahaman perpajakan lebih dapat diterima oleh wajib pajak daripada petugas pajak itu sendiri.

Penelitian terdahulu tentang kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan oleh penelitian-penelitian sebelumya. Jotopurnomo dan Mangoting, (2013) meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di surabaya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan kesadaran wajib pajak, kualitas layanan fiskus dan sanski perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Basuki (2018) meneliti pengaruh konsultan pajak terhadap penerapan *self assesment syestem* terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peran konsultan pajak dan pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Mareta dkk (2019) meneliti pengaruh persepsi penggunaan pelayanan jasa account representative dan konsultan pajak terhadap

kemauan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peran konsultan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan replika dalam menanggapi fenomena terkait kesadaran dan pemahaman perpajakan terhadap wajib pajak pelaku *e-commerce* di Kudus. Penulis menggunakan replika Arisandy (2017) yang meneliti "pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan bisnis online di pekanbaru". Dengan pemambahan variabel independen yaitu kualitas pelayanan, jasa konsultan pajak. Sehingga Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti menyusun judul :

"PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGGUNAAN JASA KONSULTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku *E-Commerce* di Kabupaten Kudus)".

1.2 Ruang Lingkup

Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh hasil yang terbaik dari sebuah penelitian yang nantinya sesuai dengan masalah yang akan diuraikan, maka perlu lebih fokus pada pokok permasalahan. Dalam penelitian ini ruang lingkup permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Obyek pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pelaku *E-commerce* di kabupaten kudus
2. Variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independen yang digunakan yaitu kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan penggunaan jasa konsultan pajak.
3. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pelaku *e-commerce*di Kabupaten Kudus.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan penggunaan jasa konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi pelaku *e-commerce* di kabupaten kudus) dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah variabel sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

3. Apakah variabel pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
5. Apakah variabel penggunaan jasa konsultan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh pemahaman perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh penggunaan jasa konsultan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, sebagai bahan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.
2. Bagi akademisi, sebagai masukan bagi kampus serta menambah khasanah perpustakaan yang selanjutnya dapat bermanfaat bagi mahasiswa lain sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang sejenis.
3. Bagi pemerintah dan khusunya dirjen perpajakan serta masyarakat pada umumnya tentang tingkat kepatuhan perpajakan di Indonesia khususnya di Kabupaten Kudus.