

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Rochmat Soemitro (1991) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikular ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-Undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa timbal balik (kontra prestasi) yang langsung dapat di tunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Rahayu dan Suhayati: 2010:1). Mardiasmo (2011) pajak diartikan sebagai pungutan yang di lakukan oleh suatu negara kepada warga negaranya berdasarkan undang-undang dimana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontra prestasi langsung kepada warga negaranya (Marsaulina dan Putra, 2018). Pajak dipungut berdasarkan undang-undang merupakan hal yang sangat mendasar, dalam pemungutan pajak harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan. Pada hakekatnya yang memikul beban pajak adalah rakyat, masalah *tax base* dan *tax rate* harus melalui persetujuan rakyat yang diwakili oleh lembaga perwakilan rakyat. Hasil persetujuan tersebut dituangkan dalam suatu undang-undang yang harus dipatuhi oleh setiap pihak yang dikenakan kewajiban perpajakan.

Pemeriksaan pajak adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penegakkan hukum (*law enforcement*), agar memunculkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban.

perpajakan (*tax compliance*), sehingga memiliki dampak meningkatkannya penerimaan pajak yang akan masuk dalam kas negara merupakan tujuan dilakukannya pemeriksaan pajak. Pemeriksaan pajak merupakan pagar penjaga agar WP tetap memenuhi kewajiban perpajakannya (Assa dkk, 2018). Menurut Yadnyana dan Sudiksa yang dikutip oleh Sulilawati (2013) kepatuhan pajak merupakan suatu sikap pada fungsi pajak berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konaktif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku pada makna dan fungsi pajak.

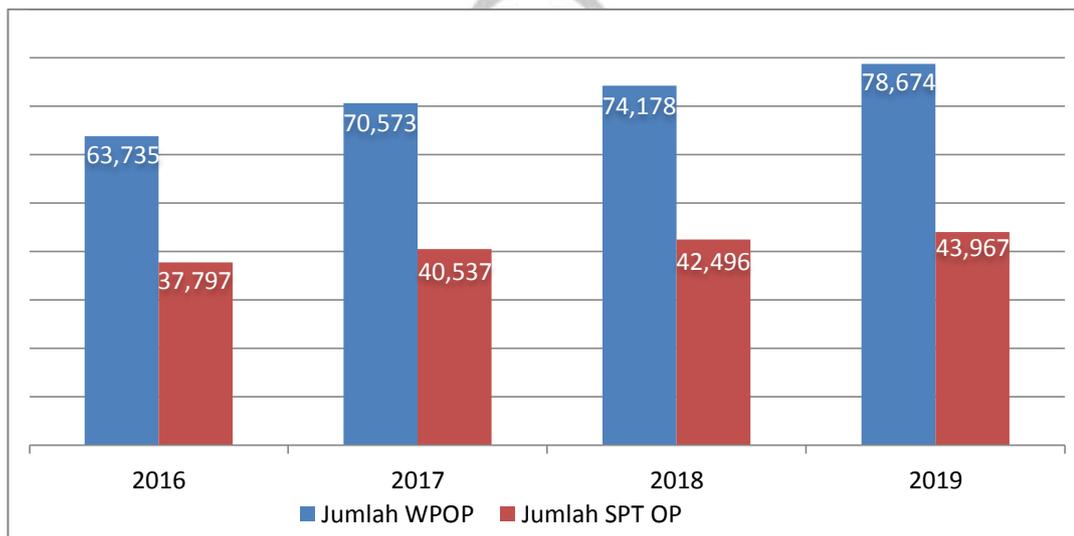
Faktor yang mempengaruhi pajak suatu negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajaknya. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Marti dkk (2010) menjelaskan bahwa kesadaran dan kepatuhan masyarakat pada peraturan perpajakan tentunya berpengaruh pada peningkatan penerimaan pajak negara. Menurut Susherdianto (2014) penerimaan pajak menjadi perhatian utama yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan meningkatkan jumlah wajib pajak aktif. Cara yang dilakukan untuk meningkatkan hal tersebut adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya serta kualitas pelayanan dan pengawasan dalam penerimaan pajak. Kriyanto (2000) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak berhubungan dengan wajib pajak yang patuh yang mengartikan kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan perpajakan yang wajib dilaksanakan (I Asfa dan Meiranto 2017).

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan suatu negara. Akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak sesuai yang diberikan pemerintah, dan cenderung mengurangi biaya pajak yang ditetapkan. Selain itu masih banyak masalah yang timbul hampir disemua aspek. Salah satunya adalah aspek ekonomi karena adanya krisis di Amerika yang berdampak pada perekonomian yang ada di negara Indonesia. Hal tersebut menyebabkan nilai tukar rupiah pun menurun dengan tajam. Pemerintah harus tetap mengawasi masalah ini dengan memperhitungkan penerimaan negara yaitu dengan pemungutan pajak. Pemungutan pajak memang bukan suatu yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (wajib pajak) cenderung untuk menghindari diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Namun pada kenyataannya, sanksi perpajakan yang diberikan terutama sanksi administrasi yang dikenakan kepada wajib pajak masih rendah, sehingga wajib pajak masih terlambat untuk menyerahkan surat pemberitahuan (SPT).

Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus target penerimaan pajak pada tahun 2019 sebanyak Rp.2.223.991.316.000 sedangkan realisasinya sebanyak Rp.2.165.351.327.348.

hal ini menandakan bahwa realisasi pajak pada tahun 2019 masih dibawah target yang diinginkan. Berikut kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT yang terdaftar di KPP Pratama Kudus pada tahun 2016-2019.

Gambar 1.1
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melapor SPT
Tahun 2016-2019



Sumber : Data KPP Pratama Kudus Tahun 2016-2019

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa dari tahun 2016-2019 jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus semakin meningkat dari tahun ke tahun. Jumlah SPT Orang Pribadi dari tahun 2016-2019 juga mengalami kenaikan namun tidak signifikan. Pada tahun 2018 tercatat sebanyak 74.178 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dengan jumlah pelaporan SPT hanya sebanyak 42.496. Sedangkan pada tahun 2019 mengalami peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebanyak 78.674 dengan jumlah pelaporan SPT hanya sebanyak 43.967. Jumlah SPT Tahunan Orang Pribadi yang dilaporkan wajib pajak masih tidak sesuai dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang

terdaftar. Sehingga bisa dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus masih rendah.

Kepatuhan wajib pajak banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya. Salah satu faktor yaitu adanya modernisasi pelayanan perpajakan. Modernisasi pelayanan perpajakan ialah sistem yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi. Adanya modernisasi pelayanan perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak (Arifah, dkk, 2017). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Marsaulina dan Putra (2018) menyatakan bahwa modernisasi pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berbeda dengan yang diteliti oleh Arifah dkk (2017) yang menyatakan bahwa modernisasi pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh modernisasi pelayanan perpajakan tetapi masih ada faktor lainnya salah satunya adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan ialah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati (Mardiasmo, 2016: 62). Sanksi perpajakan diatur dalam perundang-undangan yang harus ditaati, jika melanggarnya akan mendapatkan sanksi. Sanksi perpajakan diterapkan kepada wajib pajak agar mereka taat pada norma perpajakan (Indriyani dan Askandar, 2018). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Marsaulina dan Putra (2018) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan

wajib pajak. Hal tersebut berbeda dengan yang diteliti oleh Assa dkk (2018) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain kedua hal tersebut, kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perpajakan. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak (Indriyani dan Askandar, 2018). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Marsaulina dan Putra (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berbeda dengan Wijayanti dan Sukartha (2018) yang menyatakan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ketiga faktor di atas belum cukup untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, masih ada faktor yang keempat yaitu pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Rahayu, 2017). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Asfa dan Meiranto (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal lain berbeda dengan penelitian Andini dan Raharjo (2017) yang menyatakan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keempat faktor tersebut masih dapat diperkuat oleh adanya sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan adalah pemberian wawasan, dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan (Handayani dan Tambun, 2016). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Marsaulina dan Putra (2018) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan memperlemah hubungan antara sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal lain berbeda dengan penelitian Setiyarini dan Mokhlas (2017) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan mampu memperkuat hubungan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan namun hasilnya masih tidak konsisten sehingga masih perlu dilakukan penelitian kembali. Penelitian ini merupakan replikasi dari Marsaulina dan Putra (2018), perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu populasinya dan tahun penelitian, dimana penelitian sebelumnya dilakukan di KPP Pratama Jakarta Sunter pada tahun 2018 dan penelitian sekarang di KPP Pratama Kudus pada tahun 2019. Berdasarkan beberapa kesimpulan dan data yang berbeda diatas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Modernisasi Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Variabel Moderasi Sosialisasi Perpajakan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Kudus)”**.

1.2 Ruang Lingkup

Penelitian ini membatasi ruang lingkup penelitian yang akan dilaksanakan agar penelitian lebih berfokus pada pokok permasalahan yang ada, ruang lingkup penelitian ini yaitu :

1. Objek penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus.
2. Responden yang dijadikan sampel adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).
3. Variabel independen yang digunakan adalah modernisasi pelayanan pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, sedangkan variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak yang dimoderisasi sosialisasi perpajakan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak yang terdapat pada latar belakang diatas, permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi dan penurunan pada tahun 2018 ke 2019 sebesar 88,56% ke 88,02%, dimana ketidak patuhan wajib pajak akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Permasalahan kepatuhan wajib pajak dapat diantisipasi dengan sosialisasi tentang perpajakan dan modernisasi pelayanan perpajakan beserta segala unsur yang ada didalamnya. Untuk itu ada beberapa faktor penyebab terjadinya hal tersebut yaitu faktor modernisasi pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan serta dukungan faktor sosialisasi perpajakan.

Rumusan masalah yang disampaikan pada penelitian ini adalah mengenai pengaruh modernisasi pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh sosialisasi perpajakan.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain modernisasi pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan serta dukungan faktor sosialisasi perpajakan yang berkaitan dengan teori kepatuhan. Teori kepatuhan merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dalam setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan informasi tentang pelaksanaan sistem modernisasi perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan, kepatuhan wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam evaluasi pada Kantor Pelayanan Pajak.

2. Bagi Peneliti Lainnya

Dapat digunakan sebagai referensi dalam kajian topik-topik yang sama dan berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini.

3. Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi bagi masyarakat yang ingin menambah pengetahuan mengenai perpajakan.

4. Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan menjadi acuan dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

