

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang berpenghasilan rendah, negara Indonesia mulai memberlakukan *self assesment system* atau bertugas membuat perhitungan pajak yang harus dibayar, membayar kekurangan pajak, dan melaporkan kepada Direktur Jenderal Pajak. Banyak masyarakat yang tidak percaya dengan adanya pajak, namun dari lingkungan masyarakat hanya mengenal pajak sebagai tradisi melakukan pembayaran berganda kepada pemerintah, tidak memahami dasar, maksud dan tujuan membayar pajak karena kurangnya pemahaman. tentang pajak. Naik turunnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi dikarenakan oleh banyak faktor diantaranya adalah kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan, sistem pelayanan yang belum memuaskan, kurangnya kesadaran dalam membayar pajak dan masih lemahnya sanksi perpajakan. Hal ini lah yang nantinya akan menimbulkan pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan dengan cara penghindaran pajak. Ketidak patuhan inilah yang nantinya akan di perbaiki dengan beberapa cara yaitu, meningkatkan pemahaman peraturan perpajakan, meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada wajib pajak yang akan membayar pajak, membagikan kesadaran kepada wajib pajak akan pentingnya pembayaran pajak, dan meningkatkan sanksi pajak agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan yang telah di tetapkan. untuk mengundang wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan melalui penerbitan akta penghapusan sanksi perpajakan, yaitu



kebijakan reinvention pada tahun 2015.

Menurut Arum (2012) sumber pendapatan pemerintah: mereka datang dari berbagai bidang, internal dan eksternal. Satu dari Sumber penerimaan pemerintah dari sektor internal adalah pajak, tetapi dari sektor swasta Utang luar negeri adalah utang luar negeri. Pajak itu sendiri menurut UU No. 28 2007 didefinisikan sebagai kontribusi wajib untuk negara-negara dengan kewajiban. oleh orang alami atau badan hukum yang diwajibkan oleh hukum Undang tanpa timbal balik dan penggunaan langsung Untuk kebutuhan suatu bangsa untuk sebesar-besar kemakmuran rakyatnya. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa, Kualitas pelayanan menurut Supadmi (2009) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Kondisi ini wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Pemberian layanan atau melayani berkaitan juga dalam perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam pembangunan Negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan

pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan.

Menurut Mardiasmo sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) dituruti/ditaati/dipatuhi, bisa dikatakan sanksi perpajakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan Mardiasmo (2011:39). Agar Undang-Undang dan peraturan dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarannya (Suyatmin, 2004). Sanksi pajak merupakan imbalan atas kesalahan atau pelanggaran yang pernah dilakukan. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat.

Menurut Mardiasmo (2011:39) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Peningkatan penerimaan pajak selain kualitas pelayanan petugas pajak yang berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, terdapat faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yaitu kualitas penegakan hukum perpajakan berupa sanksi perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh Wajib Pajak, maka harus ada sanksi perpajakan bagipara pelanggarnya.

Sanksi perpajakan merupakan akibat yang diterima oleh Wajib Pajak ketika Wajib Pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan penerimaan pajak tidak selalu berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diharapkan, sebab terdapat banyak faktor yang membuat Wajib Pajak tidak melakukan pelaporan WajibPajak atau lambat dalam melakukan

pembayaran kewajiban pajaknya. Sehingga tindakan tersebut dapat dikatakan sebagai Wajib Pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan.

Mengenai sumber penerimaan negara, pemerintah Indonesia berupaya untuk mengurangi sumber pendapatan dari departemen eksternal (kredit luar negeri) dan peningkatan pendapatan pemerintah sektor domestik (pajak). Salah satu upaya pemerintah untuk menaikkan pajak melalui program *Tax Amnesty*. Kebijakan pengampunan pajak, meliputi dana yang disimpan di luar negeri, sedangkan pedoman berlaku untuk semua wajib pajak Indonesia. Ada *Tax Amnesty* Wajib pajak diharapkan untuk secara sukarela mengajukan pajaknya dan kemudian mengajukannya nanti penuhi kewajiban perpajakan.

*Tax Amnesty* adalah penghapusan pajak terutang di bidang perpajakan tanpa administrasi perpajakan atau sanksi pidana dengan mengungkapkan harta dan membayar uang tebusan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016. Pajak memberikan pengampunan pajak yang harus dibayar dengan membayar salinan sejumlah tertentu, dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada wajib pajak yang belum membayar pajaknya dengan benar. Pemberian *tax amnesty* merupakan upaya pemerintah untuk menarik dana masyarakat yang tertahan di bank-bank di negara lain. Pada jilid I *tax amnesty* tidak berpengaruh secara signifikan karena masyarakat kurang memanfaatkan adanya *tax amnesty* kemudian pemerintah melanjutkan *tax amnesty* jilid II.

Kebijakan ini belum diselaraskan dengan lembaga penegak hukum lainnya. Kebijakan ini mengacu pada pihak yang dianggap layak menerima pengampunan pajak. Menurut Mardiasmo (2015), kebijakan pengampunan pajak meningkatkan penerimaan pajak. Temuan Alm (1998) menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan

menurun setelah program pengampunan pajak. Pengampunan telah dilakukan di Indonesia, tetapi hasilnya menunjukkan bahwa itu tidak efektif karena tujuan yang tidak jelas dan peraturan, dan tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Namun, Ngadiman dan Huslin (2015) menyatakan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Demikian pula Suyanto (2016) menunjukkan bahwa Amnesti Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Para peneliti terdahulu menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan pelayanan fiskus sangat berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak kemudian upaya untuk menertibkan wajib pajak yaitu dengan dikuatkannya kebijakan sanksi pajak dan *tax amnesty* guna untuk menertibkan wajib pajak agar membayar pajak serta melaporkan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak patuh. Peneliti saat ini ingin mengetahui apakah wajib pajak yang berada di KPP Sawahan merupakan wajib pajak yang patuh ataukah masih banyak yang perlu diperhatikan terkait penyuluhan pajak bagi para wajib pajak terkhusus wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK, DAN *TAX AMNESTY* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”**.



## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain :

1. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah *tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fisikus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti, penelitian ini digunakan untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Akuntansi dan menambah pengetahuan yang lebih banyak mengenai hal-hal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi perhatian dan umpan balik kepada Pemerintah yang diharapkan dapat memberikan informasi, referensi, dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai perpajakan terutama dalam kaitannya dengan pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan sehingga penerimaan pajak PPh Orang Pribadi akan efektif dan efisien memenuhi target penerimaan Negara.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya,

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya sehingga dapat dijadikan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya dan yang sejenis mengenai kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

