

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara melakukan pembangunan dalam segala bidang atau pembangunan nasional untuk membuat negara Indonesia semakin sejahtera dan berkembang. Dalam melaksanakan kegiatan pembangunan nasional tersebut pemerintah memerlukan biaya yang besar, Iuran wajib pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar untuk kegiatan pembangunan di Indonesia. Pajak mendanai sejumlah besar kegiatan ekonomi di negara ini, terutama pembangunan *public infrastructure* seperti pembangunan jalan raya, jalan tol, jembatan, sekolah, rumah sakit, atau fasilitas kesehatan dan lain sebagainya. Wajib pajak telah menunjukkan bahwa tidak hanya dengan melaksanakan tanggung jawab sebagai warga negara yang baik dengan membayar pajak pribadi atau perusahaan, tetapi juga dengan cara di mana wajib pajak telah berkontribusi pada perkembangan Negara dan kegiatan ekonomi.

Setiap warga Negara Indonesia harus menyadari hak dan tanggung jawabnya sebagai wajib pajak karena secara umum pajak selalu menjadi bagian dari kehidupan. Wajib pajak harus mengerti mengenai jenis jenis pajak yang berlaku serta cara pencatatan, perhitungan dan pembayarannya. Oleh karena itu, dalam rangka penyelenggaraan pembayaran pajak, wajib pajak memerlukan sistem yang lugas serta *efisien* yang dapat meningkatkan kepatuhan. Selain itu juga memudahkan petugas pajak dalam memantau dan mengumpulkan uang dari wajib pajak. Sumber penerimaan negara terbesar dari pajak, menurut Astina dan Setiawan (2018:2), adalah masyarakat. Berbeda dengan ini, definisi lain dari pajak mengacu

pada pendapatan nasional masyarakat, yang digunakan untuk membangun infrastruktur dan fasilitas bagi semua warga negara Indonesia, menjadikannya salah satu sumber pendapatan yang paling menguntungkan dan berkontribusi secara signifikan terhadap perkembangan dan kesejahteraan seluruh masyarakat. Pungutan rakyat Indonesia diberikan kedalam Kas Negara, sesuai dengan Mardiasmo (2011:1), Undang-Undang *Koersif* dan Tidak Kompeten (*Counter-Achievement*), ditujukan untuk membiayai kepentingan pengeluaran umum. Penerimaan Internal Indonesia adalah sumber daya alam (SDA) namun SDA sendiri tidak mampu menutupi segala kebutuhan negara dan merupakan penerimaan jangka pendek dan terbatas karena sumber daya alam tersebut bisa habis dan tidak dapat menghasilkan apa pun. Penerimaan eksternal Indonesia adalah pajak. Berbeda dengan sumber daya alam, pajak adalah sumber pendapatan jangka panjang dan dapat diandalkan, dan seiring dengan pertumbuhan sumber daya manusia Indonesia, penerimaan pajak akan berkontribusi lebih banyak terhadap pendapatan negara secara keseluruhan, baik secara nominal maupun proporsional. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bekerja untuk mengendalikan dan meningkatkan *incomes* pajak memiliki hal ini sebagai salah satu tanggung jawabnya.



Pajak memiliki dua fungsi, menurut Resmi (2017:3): yang pertama adalah fungsi *budgetair*, yang merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi keuangan negara, dan yang kedua adalah fungsi *regularend*, yang merupakan kontrol kebijakan pemerintah. Salah satu *incomes* pemerintah yang digunakan untuk membiayai kegiatan atau pembangunan secara sistematis dan berkelanjutan digambarkan sebagai fungsi *budgetair*. Kedua Fungsi *regularend* digambarkan sebagai proses mengawasi atau melaksanakan inisiatif pemerintah yang berkaitan

dengan masyarakat dan ekonomi serta memenuhi beberapa tujuan yang tidak terkait dengan ranah sosial ekonomi. Bagi wajib pajak orang pribadi atau badan usaha yang ingin membayar pajak setiap saat, ada Kantor Layanan Pajak (KPP) di setiap daerah.

Sejumlah penerimaan pajak tahunan tertentu disesuaikan oleh pemerintah atau lembaga pemerintah negara bagian untuk pembangunan daerah. Pajak adalah salah satu sumber *incomes* utama bagi negara, terhitung sekitar 70% dari total *governmental income*. Pemerintah telah melaksanakan sejumlah program untuk mendorong pendapatan negara, dimana kebijakan dibuat untuk memperluas objek perpajakan merupakan salah satu tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Oleh karena itu, diperlukan pendampingan berupa peningkatan kepatuhan dari individu dan pelaku usaha bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara jujur dan bertanggungjawab. Mengenai Pajak Peraturan, Menteri Keuangan (74/PMK.03/2012) Pasal 1, Wajib pajak harus (1) menghitung pajak secara akurat, (2) menyusun formula pengembalian pajak dengan benar, (3) Tepat waktu dalam membayar kewajiban, dan (4) Indonesia memiliki *tax regulations* yang harus diterapkan dan dijalani oleh seluruh wajib pajak. Wajib Pajak terus bertambah setiap tahunnya namun persentase penerimaan pembayaran pajak tidak mengalami peningkatan yang secara signifikan, Pendapat tersebut juga didukung oleh perbandingan jumlah wajib pajak yang mematuhi pembayaran pajak lebih kecil dari pada total Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar. Menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP) kementerian keuangan, memiliki target penerimaan untuk tahun 2022 yaitu Rp. 1.262,9 triliun meningkat 2,7 % dari penerimaan perpajakan APBN tahun 2021 sebesar Rp. 1.229,6 triliun. Untuk mencapai tujuan

pemungutan pajak, Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah mengembangkan sejumlah langkah, antara lain (Rachmany, 2012):

1. Memperbaiki sistem administrasi perpajakan sektor PPN
2. Peningkatan pengawasan terhadap industri tertentu yang menghasilkan penerimaan pajak yang cukup besar
3. Penciptaan dan pemberian manfaat pajak bagi sektor usaha kecil (UMKM)
4. Meningkatkan *efektivitas* penegakan hukum perpajakan dan meningkatkan sistem 22 obligasi pajak online
5. Melaksanakan program Sensus Nasional (SPN) dengan lebih matang, presisi, dan terukur.
6. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) seperti *account officer* (AR), pemeriksa pajak, dan juru sita.
7. Meningkatkan sistem *internal control* dengan meningkatkan fungsi kepatuhan internal, mempraktikkan nilai departemen keuangan, dan meningkatkan *efektivitas* sistem *whistleblowing*

Namun nilai dari SPT yang di laporkan menjadi semakin rendah, karena yang melapor hanya sebagian dari daftar Wajib pajak di Indonesia. Untuk mewujudkan kebijakan yang di buat pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara secara keuangan, maka DJP melakukan perubahan sistem perpajakan dengan adanya sistem *Self Assessment*. *Self assessment system* adalah cara untuk *apply* pajak yang meminta wajib pajak untuk mencari tahu, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundangan yang relevan. *The amount of tax* yang dibayarkan selama periode waktu yang ditentukan oleh undang-undang perpajakan dapat ditentukan, dibayar, dan dilaporkan menggunakan pendekatan

penilaian mandiri ini, menurut Mardiasmo (2006: 7). Penting untuk menumbuhkan sikap kepatuhan wajib pajak untuk mendukung komitmen perpajakan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku dalam rangka mendorong efektivitas *Self assessment system*. Untuk menerapkan *Self Assessment system* dan meningkatkan pendapatan Negara, Kepatuhan merupakan faktor penting, Oleh karena itu penting untuk memeriksa secara menyeluruh variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kepatuhan pajak mengacu pada kesediaan wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan dan secara akurat, jujur, dan lengkap menyatakan semua penghasilannya

Di Indonesia, ketidakpatuhan wajib pajak sering menjadi isu yang disebabkan oleh sejumlah faktor, antara lain kurangnya pengetahuan tentang undang-undang perpajakan, kurangnya kesadaran wajib pajak, kurangnya sosialisasi fiskus tentang perpajakan, dan layanan fiskus yang sangat di bawah standar dari kantor pajak. Menurut undang-undang perpajakan, jika persentase pajak yang dikenakan pada orang tinggi, mereka akan ragu untuk membayar pajak, tetapi jika tarifnya rendah, pendapatan negara akan diturunkan, biaya pembangunan nasional akan dipotong, dan orang akan merasa seolah-olah pendapatan mereka akan berkurang dengan memenuhi atau membayar pajak.



Peraturan perpajakan yang relevan dengan wajib pajak, menurut Karolina dan Noviari (2019), mewajibkan wajib pajak untuk menyelesaikan seluruh pelaksanaan pajak, termasuk kepatuhan terhadap persyaratan pelaporan seperti pemberitahuan pelaporan (SPT), kepatuhan terhadap persyaratan perhitungan, dan kepatuhan terhadap persyaratan pembayaran. Partisipasi wajib pajak sangat berharga ketika pajak dibayarkan untuk menutupi pengeluaran umum daripada

ketika layanan untuk kinerja terbalik segera diterima. *The Benefit* partisipasi pembayar pajak bukan dalam penerimaan langsung layanan kinerja terbalik, melainkan dalam pembayaran pajak untuk membiayai pengeluaran umum. Wajib Pajak harus diidentifikasi sesuai dengan standar berikut dan sesuai dengan Pasal 2 (74/PMK.03/2012) Peraturan Menteri Keuangan: (1) Pemberitahuan harus disampaikan tepat waktu, dan (2) tidak ada pajak dalam bentuk apa pun yang menunggak. (3) pemeriksaan akun keuangan selama tiga tahun yang ditegaskan oleh Audit Nasional dalam putusan yang wajar (4) Lima tahun berlalu tanpa tindak pidana pajak.

Sebagian besar wajib pajak selalu menghindar dalam membayar pajak kondisi tersebut disebabkan oleh sikap kesadaran wajib pajak. Sejauh mana wajib pajak mengetahui hukum pajak merupakan salah satu elemen yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap pembayaran pajak. Menurut Mutia (2014) Presepsi pajak yang meningkat setiap wajib pajak bahwa wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya dengan keseluruhan hati, adil tanpa adanya pemaksaan dari seluruh pihak kondisi tersebut adalah kesadaran wajib pajak. Meningkatnya pemahaman akan undang-undang perpajakan oleh wajib pajak merupakan salah satu aspek terpenting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran wajib pajak diakui meningkat apabila wajib pajak memiliki presepsi yang *positif* terhadap pungutan pajak. Peningkatan penerimaan pajak dilakukan dengan beberapa cara diantaranya pertama, melakukan sosialisasi dan penyuluhan mengenai peraturan pajak di semua kalangan, dengan adanya penyuluhan dan sosialisasi tersebut wajib pajak mendapatkan banyak informasi mengenai kewajiban membayar pajak. Kedua, membuat halaman web mengenai



pajak yang dapat diakses oleh semua wajib pajak, jadi wajib pajak akan mengerti dana pajak yang serahkan kepada keuangan Negara digunakan untuk pembangunan dan perkembangan Negara. Kesadaran wajib pajak ditunjukkan dengan (a) Sadar mengenai pentingnya membayar pajak (b) Dengan seluruh hati dan tanpa paksaan melaporkan SPT dan membayar pajak (c) Memiliki kesadaran akan pentingnya membayar pajak tepat waktu (d) Memiliki kesadaran bahwa kurang bayar pajak akan sangat membebani negara.

Berdasarkan dengan peraturan perpajakan, wajib pajak harus paham secara jelas dan lengkap mengenai pengaruh peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemahaman peraturan perpajakan didefinisikan oleh Hanindyari (2018:34) sebagai pemahaman wajib pajak yang terlibat dalam perpajakan, termasuk definisi pajak, manfaat pajak untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat, peraturan dan kebijakan perpajakan yang berlaku, serta prosedur pelaksanaan kewajiban berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga wajib pajak dapat menerapkannya dalam kegiatan sehari-hari. Hal ini, menurut Astina dan Setiawan (2018), diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap aturan perpajakan dan membantu wajib pajak dalam memahami kontribusinya terhadap keseluruhan belanja pemerintah yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan dan kesejahteraan masyarakatnya.

Faktor Pelayanan fiskus yang berkualitas tinggi bagi wajib pajak berdampak pada peningkatan kepatuhan terhadap pelaksanaan kewajiban. Wajib pajak harus dimotivasi atau terinspirasi untuk meningkatkan kepatuhan pajak oleh pejabat atau staf pajak. Karena masyarakat bisa sejahtera dan pola pikir ini sangat penting bagi terwujudnya pembangunan ekonomi nasional. Beberapa pendekatan untuk

meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi antara lain, Petugas pajak yang dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, yang menawarkan data dan penjelasan mengenai pajak, serta yang akomodatif dan menerima tuntutan wajib pajak. Karena pelayanan masyarakat yang di bawah standar dan adanya prosedur yang tidak menguntungkan bagi petugas pajak, banyak wajib pajak memiliki pendapat yang tidak baik atau buruk mengenai petugas pajak. Menurut Winerungan (2013) Karena kualitas pelayanan fiskus yang ditawarkan kepada wajib pajak tinggi, maka persepsi pelayanan fiskus *positif*. Aparat pajak berperan penting dalam meningkatkan penerimaan negara. Penanganan pajak wajib pajak secara profesional, jujur, dan bertanggung jawab. Namun, tidak semua petugas pajak menawarkan pelayanan yang sempurna. Ada petugas pajak yang melayani wajib pajak dengan cara yang tidak profesional, jujur, dan bertanggung jawab dan mempunyai rencana untuk menyalah gunakan posisi otoritas mereka dengan memanipulasi pengembalian pajak dan menerima manfaat yang seharusnya tidak mereka terima selama masa kerja mereka.

Pengawasan atas kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan pembayaran pajak merupakan suatu hal yang penting. Mencari tahu apakah wajib pajak telah memenuhi semua persyaratan mereka akan lebih menantang tanpa adanya pengawasan. Ada beberapa cara dalam mengawasi Wajib pajak tersebut, salah satunya adalah SPT dari semua wajib pajak yang telah disampaikan kepada Otoritas pajak harus di periksa satu persatu, namun karena keterbatasan sumber daya manusia (SDM), jadi tidak dapat memeriksa semua SPT dari semua wajib pajak , maka dari itu perlu di lakukan adanya identifikasi SPT yang dengan tingkat resiko

ketidak patuhan wajib pajak tersebut, sehingga SPT yang perlu diperiksa merupakan SPT yang mempunyai tingkat resiko tinggi.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi sangat penting dalam peningkatan *incomes* pajak, oleh karena itu harus ada penelitian yang mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dan analisis mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai akibat dari keadaan sebagaimana diuraikan dalam skripsi yang berjudul **“PENGARUH FAKTOR PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KPP PRATAMA SURABAYA RUNGKUT”**

1.2 Rumusan Masalah

Topik yang menjadi subjek penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan:

1. Apakah pemahaman peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Surabaya Rungkut?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Surabaya Rungkut?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Surabaya Rungkut?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian penelitian, yang berbeda tergantung pada bagaimana masalah diutarakan, adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Surabaya Rungkut
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Surabaya Rungkut
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Surabaya Rungkut

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini dapat digunakan untuk menginformasikan, memberi saran, dan memberikan data mengenai pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, memungkinkan Administrasi Umum Perpajakan untuk mengembangkan kebijakan peningkatan penerimaan pajak baru.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya untuk informasi lebih lanjut dalam literatur referensi perpajakan untuk studi di masa depan