

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor pemasukan keuangan di Indonesia salah satu pokok utamanya bersumber dari sektor pajak. Mengingat pentingnya pajak bagi kelangsungan pembangunan adalah wajar bila pemerintah berupaya menggali berbagai potensi pajak sekaligus meningkatkan *Tax Compliance* (kepatuhan pajak) dari masyarakat sebagai dasar yang kuat untuk memperlancar reformasi perpajakan (Arifah et al., 2017).

Kesejahteraan rakyat menjadi fokus pemerintah dalam menyelenggarakan roda pemerintahan. Pembangunan menjadi jalan utama untuk mencapai kesejahteraan. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, pemerintah harus memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar, namun pemungutan pajak oleh pemerintah tidak selalu mendapat respon baik dari perusahaan. Penerimaan negara terbesar ini harus terus ditingkatkan secara optimal agar laju pertumbuhan negara dan pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian sangat diharapkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara sukarela sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Suryanti & Sari, 2018).

Adanya pajak menyebabkan dua situasi : pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan

penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat(Chandra & Sandra, 2020).

Sistem perpajakan yang lama ternyata sudah tidak sesuai lagi dengan tingkat kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, baik dari segi kegotongroyongan nasional maupun dari laju pembangunan nasional yang telah dicapai.Oleh karena itu, pemerintah menciptakan sistem perpajakan yang baru yaitu dengan lahirnya Undang-undang perpajakan baru yang terdiri atas UU No. 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, UU No. 7 tahun 1983 tentang pajak penghasilan dan UU No. 8 tahun 1983 tentang pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan penjualan atas barang mewah, UU No. 12 tahun 1985 tentang pajak bumi dan bangunan dan UU No. 13 tahun 1985 tentang bea materai(Chandra & Sandra, 2020).

Kepatuhan wajib pajak di pengaruhi oleh berbagai faktor. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Heny Suryani, 2018).

Menurut (Heny Suryani, 2018), kepatuhan wajib pajak merupakan suatu pemenuhan kewajiban perpajakan yang di lakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan.

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayarkan

pajaknya yaitu kesadaran wajib pajak, tarif pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan.

. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang paling terpenting dalam system perpajakan modern, sehingga sangat diperlukan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kepada Negara guna membiayai pembangunan demi kepentingan dan kesejahteraan umum (Brata et al., 2017). Kesadaran adalah unsur yang ada didalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak ataupun menyikapi terhadap realita yang ada. (Suryanti & Sari, 2018) menjelaskan bahwa kesadaran merupakan keadaan manusia yang mengetahui maupun mengerti.

Tarif pajak adalah suatu penetapan atau presentase berdasarkan Undang-undang yang dapat digunakan untuk menghitung dan menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, disetor dan dipungut oleh wajib pajak. Pada umumnya tarif pajak diindonesia ditentukan berdasarkan presentase, tetapi ada juga tarif pajak yang hanya berupa nominal saja. Jadi untuk menghitung jumlah pajak, tinggal mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak (DPP) (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019).

Pelayanan merupakan menyediakan segala sesuatu kebutuhan ataupun memberikan segala yang di butuhkan dengan baik, sedangkan fiskus berarti petugas pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak dalam membantu dan menyiapkan segala yang di butuhkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Suryanti & Sari, 2018).

Menurut (Siamena et al., 2017) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati maupun dipatuhi. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan di patuhi oleh semua wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Sedangkan menurut (Suryanti & Sari, 2018) sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dibawah ini adalah Wajib pajak yang Terdaftar dan WPOP yang membayarkan pajaknya di KPP Pratama Lubuk Pakam Tahun 2016 - 2019.

Tabel 1.1
Wajib Pajak Terdaftar dan WPOP yang membayarkan pajaknya

Tahun	WP Yang Terdaftar	WPOP yang membayarkan pajaknya	Persentasi Kepatuhan
2016	190.375	6.901	3,62%
2017	205.880	9.112	4,42%
2018	220.046	10.524	4,78%
2019	241.694	13.054	5,40%
Jumlah	214.498	9.897	4,55%

Sumber : KPP Pratama Lubuk Pakam

Dari tabel diatas dapat di lihat persentasinya bahwa WP yang terdaftar dan WPOP yang membayarkan pajaknya selalu meningkat setiap tahunnya, pada tahun 2016 persentasi kepatuhan untuk WPOP dan WP sebesar 3,62%. Pada tahun 2017 persentasi kepatuhan untuk WPOP dan WP sebesar 4,42%. Pada tahun 2018 persentasi kepatuhan untuk WPOP dan WP sebesar 4,78% dan pada tahun 2019

persentasi kepatuhan untuk WPOP dan WP sebesar 5,40%. Sehingga, jumlah rata-rata persentasi kepatuhan untuk WPOP dan WP selama 4 tahun sebesar 4,55%.

Tabel 1.2
Jumlah Target Pajak dan Realisasi Penerimaan Pajak WPOP

Tahun	Jumlah Target Pajak WPOP	Realisasi Penerimaan Pajak WPOP	Presentasi Kepatuhan
2016	277.590.339.000	234.215.159.080	84,37%
2017	317.032.805.000	250.488.947.813	79,01%
2018	345.607.221.000	300.476.553.756	86,94%
2019	329.355.876.000	349.937.881.293	106,24%
Jumlah	317.396.560.250	283.779.635.486	89,14%

Sumber : KPP Pratama Lubuk Pakam

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa persentasi kepatuhan untuk target dan realisasi mengalami peningkatan dan penurunan, pada tahun 2016 persentasi kepatuhan untuk realisasi dan target sebesar 84,37%. Pada tahun 2017 mengalami penurunan persentasi kepatuhan untuk realisasi dan target sebesar 79,01%. Pada tahun 2018 mengalami kenaikan persentasi kepatuhan untuk realisasi dan target sebesar 86,94% dan pada tahun 2019 mengalami kenaikan persentasi kepatuhan untuk realisasi dan target sebesar 106,24%. Sehingga, jumlah rata-rata persentasi kepatuhan untuk realisasi dan target selama 4 tahun sebesar 89,14%.

Hal ini menunjukkan bahwa persentasi kepatuhan untuk WPOP dan WP dan juga realisasi dan target masih belum tercapai karena belum mencapai 100% dari target yang ditetapkan oleh KPP Pratama Lubuk Pakam.

Dikutip dari Tribun Medan.com menurut Bismar Fahlerie selaku kepala bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2Humas), untuk

realisasi penerimaan pajak di kanwil DJP Sumut Tahun 2019 secara bruto mencapai Rp. 22,44 triliun atau 108,73 persen dari target tahun 2019 sebesar Rp. 20,6 triliun. Sedangkan realisasi penerimaan pajak secara netto sebesar Rp. 17,15 triliun atau 83,07 persen.

Dari seluruh KPP di kanwil DJP Sumut 1 yang pencapaiannya di atas 100 persen secara netto ada lima KPP yakni KPP Pratama Medan Belawan, KPP Binjai, KPP Medan Barat, KPP Lubuk Pakam dan KPP Medan Polonia. Sementara itu, di atas 90 persen secara netto ada tiga yakni Medan Kota, Medan Timur dan Medan Petisah. Sedangkan, KPP Madya tempat terdaftar WP besar secara netto tercapai 100 persen dan secara bruto senilai 112,5 persen.

Pelaksanaan pemungutan pajak tidak selalu dilaksanakan dengan taat oleh perusahaan. Banyak perusahaan yang berusaha melakukan tindakan tindakan untuk mengurangi beban pajak secara legal maupun ilegal. Perusahaan berusaha untuk membayar pajak serendah mungkin dengan mengurangi laba bersih maupun meningkatkan biaya, sedangkan pemerintah berusaha menerima pajak setinggi mungkin untuk pembiayaan negara. Perbedaan kepentingan inilah yang memicu terjadinya penghindaran pajak. Penghindaran pajak dapat dibedakan menjadi penghindaran pajak secara legal (*tax avoidance*), dan penghindaran pajak secara ilegal (*tax evasion*) (Arifah et al., 2017).

Di Indonesia, fenomena penghindaran pajak bukan hal baru lagi. Di buktikan dengan adanya *tax amnesty*, yang di ikuti oleh 347.033 wajib pajak pada batas akhir 30 september 2016 dan jumlah uang tebusan yang terkumpul ada Rp. 93,7 triliun. Sebelumnya, pajak dan bea cukai perpajakan merealisasi penerimaan

pajak Negara dalam jangka waktu lima tahun terakhir selalu melesat dari target (www.wartaekonomi.co.id).

Penerapan sistem ini seakan-akan memberikan kesempatan bagi wajib pajak, dalam hal ini perusahaan untuk mengurangi jumlah pajak yang harus dibayar dengan cara menekan biaya perusahaan, termasuk didalamnya beban pajak. Perusahaan dapat melakukan dua cara dalam memperkecil jumlah pajak yang dibayar yaitu memperkecil nilai pajak dengan tetap mengikuti peraturan perpajakan yang berlaku atau memperkecil nilai pajak dengan melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan undang-undang perpajakan atau penggelapan pajak(Siamena et al., 2017).

Berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, ada beberapa permasalahan yang masih menjadi tugas bagi Direktorat Jenderal Pajak yakni masih banyak wajib pajak badan ataupun orang pribadi yang belum taat dan patuh dalam pelaksanaan perpajakannya hingga saat ini. Meskipun sudah ada Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas mereka dengan mudahnya petugas pajak menemui mereka, namun hal itu tidak menjadikan mereka takut untuk mendapatkan sanksi. Upaya yang dilakukan oleh petugas pajak yang berkenaan dengan sosialisasi pendidikan, pembekalan mengenai perpajakan dan sebagainya tidak begitu memberikan efek bagi mereka jika wajib pajak tidak merasakan adanya manfaat yang ditimbulkan dari kegiatan perpajakan(Suryanti & Sari, 2018).

Permasalahan ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya memang sudah menjadi permasalahan yang sudah umum. Ada

beberapa faktor yang mendasari alasan orang tidak patuh akan membayar pajak yaitu ketika wajib pajak merasa adanya diskriminasi dalam perpajakan maka akan mendorong mereka enggan membayar pajak mereka karena wajib pajak menilai bahwa taat membayar pajak merupakan suatu yang sia-sia.

Diskriminasi ini di sebabkan oleh karena adanya ketidakadilan pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak dari petugas pajak. Salah satu penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan fiskus membenarkan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan petugas pajak juga berpengaruh langsung terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena pelayanan yang baik cenderung akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya (Fiskus et al., 2017). Semakin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Ada beberapa pihak wajib pajak yang kurang memahami informasi yang di berikan oleh fiskus. Hal ini bisa di tandai dengan kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai PTKP, PKP, tarif pajak, cara pendaftaran NPWP dan kegunaan NPWP, pelaporan SPT menggunakan sistem aplikasi modern dan sebagainya. Realita ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus seperti melakukan penyuluhan atau sosialisasi kepada wajib pajak masih kurang berjalan dengan baik.

Sosialisasi atau penyuluhan yang masih kurang baik ini sangat berpengaruh langsung terhadap pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Pengetahuan tentang perpajakan bisa menjadi faktor dalam ketidakpatuhan

wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai perpajakan secara seluruhnya(Tene et al., 2017).

Pengetahuan perpajakan berarti suatu penguasaan ilmu yang di miliki oleh seseorang ataupun wajib pajak mengenai perpajakan dan ilmu tersebut dapat di implementasikan pengetahuan perpajakan yang terkendala karena penguasaan yang kurang bahkan sama sekali tidak mengerti tentang perpajakan. Pembayar pajak tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang aspek teknis dari sistem perpajakan karena dianggap sangat kompleks sehingga mereka hanya memiliki pengetahuan dasar yang tidak mendetail(Siahaan & Halimatusyadiah, 2019).

Salah satu contoh bahwa pengetahuan tentang perpajakan masih minim adalah beberapa wajib pajak masih kesulitan dalam pengisian SPT, belum dapat memahami perbedaan dari formulir SPT yang di gunakan serta ketepatan waktu dalam melaporkan SPT. Kurangnya pemahaman mengenai perpajakan inilah yang membuat warga negara yang seharusnya wajib melaksanakan kewajibannya dalam bernegara menjadi enggan untuk berkontribusi sebab wajib pajak kurang dalam memiliki pengetahuan yang seharusnya diketahui oleh wajib pajak itu sendiri (Tene et al., 2017).

Dikutip dari sumber Kompas.com, berdasarkan Pasal 7 UU KUP menjelaskan bahwa wajib pajak orang pribadi akan dikenai sanksi sebesar 100.000 bila tidak lapor SPT nya. Sementara untuk wajib pajak badan, sanksi yang ditetapkan sebesar 1 Juta.

Maka untuk bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya, dibutuhkan pengetahuan mengenai perpajakan yang memadai

yakni dengan meningkatkan sosialisasi yang diberikan oleh fiskus. Semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Chandra & Sandra, 2020).

Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, maka semakin tinggi pula kesadaran membayar pajaknya namun tidak hanya berhenti sampai disitu justru malah mereka semakin kritis dalam menyikapi masalah dalam perpajakan, terutama terhadap materi kebijakan dibidang perpajakannya.

Namun hasil temuan berbeda yang dikemukakan oleh (Arifah et al., 2017) bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan didukung oleh (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019) menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Johanes Herbert Tene, 2017) menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di atas, penulis mengangkat judul mengenai **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP PRATAMA LUBUK PAKAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul yaitu antara lain:

1. Pada tahun 2016 persentasi kepatuhan untuk WPOP dan WP sebesar 3,62%. Pada tahun 2017 persentasi kepatuhan untuk WPOP dan WP sebesar 4,42%. Pada tahun 2018 persentasi kepatuhan untuk WPOP dan WP sebesar 4,78% dan pada tahun 2019 persentasi kepatuhan untuk WPOP dan WP sebesar 5,40%.
2. Pada tahun 2016 persentasi kepatuhan untuk realisasi dan target sebesar 84,37%. Pada tahun 2017 mengalami penurunan persentasi kepatuhan untuk realisasi dan target sebesar 79,01%. Pada tahun 2018 mengalami kenaikan persentasi kepatuhan untuk realisasi dan target sebesar 86,94% dan pada tahun 2019 mengalami kenaikan persentasi kepatuhan untuk realisasi dan target sebesar 106,24%.
3. Jumlah rata-rata persentasi kepatuhan untuk WPOP dan WP selama 4 tahun sebesar 4,55%.
4. Jumlah rata-rata persentasi kepatuhan untuk realisasi dan target selama 4 tahun sebesar 89,14%.
5. Fenomena penghindaran pajak bukan hal baru lagi. Di buktikan dengan adanya *tax amnesty*, yang di ikuti oleh 347.033 wajib pajak pada batas akhir 30 september 2016 dan jumlah uang tebusan yang terkumpul ada Rp. 93,7 triliun. Sebelumnya, pajak dan bea cukai perpajakan merealisasi penerimaan pajak Negara dalam jangka waktu lima tahun terakhir selalu melesat dari target.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah kesadaran wajib pajak, tarif pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.4 Tujuan Penelitian

Dapat dilihat dari rumusan masalah yang diatas, maka untuk tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh kesadaran wajib pajak, tarif pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penulis sangat mengharapkan dapat memberikan manfaat penulisan untuk semua kalangan bagi pihak yang berkepentingan. Maka manfaat untuk penulisan ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Peneliti sangat mengharapkan dapat memberikan ilmu yang berhubungan langsung yang ada kaitannya tentang variabel yang sedang di teliti oleh peneliti agar dapat menjadi bahan pembelajaran bagi yang lainnya.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi masukan yang sangat berharga dalam rangka menyelesaikan suatu masalah yang ada kaitannya langsung dengan variabel yang sedang diteliti.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang.