

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia memerlukan dana yang besar, sehingga pemerintah terus berupaya meningkatkan pendapatan Negara melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Salah satu sumber pendapatan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan tersebut adalah pajak. Di dalam dunia perpajakan, peran masyarakat memiliki peran penting untuk meningkatkan program pemerintah. Disini masyarakat yang disebut dengan wajib ajak memiliki kewajibannya untuk membayar pajak dan melaporkan laporan surat pemberitahuan tahunan (SPT) guna meningkatkan pendapatan Negara. Manfaat dari pajak sendiri dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung seperti fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum, fasilitas transportasi dan lain sebagainya.

Terkait dengan pajak, *self assessment system* merupakan penerapan dari kepatuhan wajib pajak. Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku sesuai dengan definisi *Self assessment system*. Sehubungan dengan sistem ini, bergantung dari kepatuhan wajib pajak itu sendiri dan melihat seberapa besar wajib pajak patuh dalam melaporkan kewajibannya sebagai wajib pajak. Tetapi nyatanya, masih banyak yang belum melaporkan kewajibannya.

Berikut ini laporan realisasi pencapaian realisasi anggaran selama 4 tahun terakhir berdasarkan data Laporan Kinerja Pajak :

Tabel 1. 1
Presentasi Realisasi Penerimaan Pajak Indonesia

Tahun	2016	2017	2018	2019
Target	1.335,20	1.450,9	1.424,5	1.789,4
Realisasi	1.105,81	1.339,8	1.315,9	1.577,6
Capaian	81,60%	91 %	92,4 %	90,4 %

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Pajak (2019)

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut, dapat dilihat bahwa selama 4 tahun terakhir Penerimaan pajak di Indonesia mengalami penurunan. Wajib pajak di Indonesia tercatat sebanyak 42 Juta (APBN,2020), tercatat di sistem DJP sebanyak 38,7 juta NPWP orang wajib pajak orang pribadi dan sisanya, yaitu sebanyak 3,3 juta merupakan wajib pajak badan. Sehingga diketahui dari tahun 2016-2019 jumlah wajib pajak mengalami peningkatan setiap tahun, tetapi SPT yang sudah dilaporkan tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Dari fenomena tersebut, maka dapat diketahui bahwa masih kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT bagi wajib pajak orang pribadi di Indonesia.

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan dan menggunakan haknya dengan tetap berpegang pada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Banyaknya wajib pajak orang pribadi di Indonesia juga harus tercermin dalam penerimaan pajak. Namun kenyataannya masih ada wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh. Baginya, pajak masih dilihat sebagai beban yang dimana sebisa mungkin harus dihindari.

Di Kota Palembang sendiri, tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Palembang masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan tingkat realisasi SPT di

Wilayah Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumsel-Babel yang terdaftar dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat pada tahun 2015 - 2019 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 2
Laporan Surat Pemberitahuan Tahunan

Jenis WP	2015		2016		2017		2018		2019	
	WP Wajib SPT	Realisasi SPT								
Badan	4.861	2.519	4.816	2.544	4.460	2.746	5.398	3.145	5.192	3.661
OP Non Karyawan	8.038	2.825	7.194	3.005	7.008	3.635	8.110	6.218	9.536	8.528
OP Karyawan	60.369	46.302	63.149	45.577	48.072	41.326	52.852	41.236	50.727	44.956

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Barat

Dari tabel 1.2 dapat dilihat Wajib Pajak Waib SPT dan Realisasi SPT dalam OP Non Karyawan dan OP karyawan dari tahun 2015-2019 mengalami penurunan. Sehingga kita dapat mengetahui bahwa masih rendahnya tingkat kepatuhan WP orang pribadi di Kota Palembang.

Dan berikut ini adalah jumlah wajib pajak yang terdaftar di dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat pada tahun 2015 - 2019 :

Tabel 1. 3
Jumlah Wajib Pajak di KPP Palembang Ilir Barat

Group Wp	Jenis	Jenis Wp	Jumlah WP
	Badan	Badan	14.530
	Bendahara	Bendahara	1.156
	Op	Op Karyawan	133.358
		Op Non Karyawan	28.712
	Grand Total		177.756

Dari tabel 1.3 kita dapat melihat dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi baik OP karyawan maupun Non Karyawan yang terdaftar sebagai wajib pajak tidak sebanding dengan jumlah SPT yang dilaporkan serta jauh dari target wajib pajak (WP) wajib SPT yang seharusnya. Perlu adanya sebuah pemahaman yang mendalam tentang penyebab kurangnya kesadaran wajib pajak orang pribadi dalam membayar kewajibannya. Pemahaman ini diperlukan dalam mengetahui variabel – variabel yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (OP) di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

Sehingga tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor. Berikut faktor-faktor yang sering digunakan dalam menentukan tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak berdasarkan penelitian terdahulu. Yang pertama adalah Kualitas Pelayanan Fiskus yang merupakan salah satu cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, cara petugas pajak memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Tata cara perhitungan, penyetoran, dan pelaporannya serta tidak melakukan tindakan pidana yang melanggar aturan dan SOP yang berlaku merupakan ciri dari pelayanan fiskus yang berkualitas sehingga diharapkan dari pelayanan tersebut dapat meningkatkan WP OP dalam melaporkan kewajibannya.

Selain itu, terdapat faktor Pemahaman peraturan perpajakan yang dapat mempengaruhi peningkatan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya. Sudah seharusnya wajib pajak haruslah menguasai peraturan serta kewajiban yang dijalankannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku. Sehingga dapat disimpulkan apabila wajib pajak paham akan perpajakan maka diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya. Kemudian ada faktor sanksi perpajakan, terkait sanksi-sanksi perpajakan, terdapat sanksi-sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak patuh yang terdapat dalam Undang-undang KUP pasal 7, 8 dan 9 (www.pajak.go.id) yang apabila dilaksanakan secara tegas dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Selain itu terdapat faktor penerapan sistem *e-filling*, dimana dengan menggunakan sistem ini diharapkan wajib pajak lebih mudah dan praktis sehingga wajib pajak tidak perlu datang langsung ke KPP melainkan dapat melaporkan kewajibannya dimana saja dan kapan saja sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Berbagai cara pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pun sudah banyak dilakukan. Contoh nyata yang sekarang telah dilakukan oleh DJP yaitu mengangkat relawan pajak dari mahasiswa di Perguruan Tinggi (PT) menjadi relawan pajak. Pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu point Tri Dharma Perguruan Tinggi, hal ini tentunya selaras dengan kegiatan relawan pajak dalam memberikan edukasi perpajakan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, relawan pajak dijadikan sebagai variabel pemoderasi yang dimana variabel ini merupakan variabel penguat atau pendukung variabel – variabel lain. Bentuk relawan pajak ini yang dimaksudkan berperan

membantu mensosialisasikan kepada masyarakat tentang perpajakan dan edukasi sebagai kelanjutan sosialisasi perpajakan yang menggunakan media sosial sebagai sarana dan prasarananya.

Dengan adanya relawan pajak ini, diharapkan dapat meringankan tugas fiskus dalam memberikan edukasi perpajakan kepada masyarakat. Selain itu kegiatan relawan pajak diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan apabila berhasil dapat akan memberikan dampak positif bagi peningkatan kepatuhan wajib pajak dan pendapatan negara dari setoran pajak. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti relawan pajak sebagai pemoderasi dan melihat pengaruhnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mengetahui pengaruh dari faktor –faktor peningkatan kepatuhan wajib pajak seperti kualitas pelayanan fiskus, pemahaman perpajakan, sanksi pajak dan penerapan sistem *e-filling* yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib Pajak. Maka dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Relawan Pajak Sebagai Pemoderasi.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
5. Apakah kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan , sanksi pajak dan Penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap Relawan Pajak sebagai Pemoderasi ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk membatasi ruang lingkup pembahasan dalam penulisan skripsi ini maka penulis hanya akan membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Relawan Pajak Sebagai Pemoderasi (Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Palembang Ilir Barat II).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang maka penulis mendapatkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi pajak dan penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak dimana relawan pajak sebagai pemoderasi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.2.1 Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dan sebagai pengembang ilmu akuntansi, khususnya tentang Pajak yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi pajak dan penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak : relawan pajak sebagai pemoderasi. Selain itu, diharapkan pula dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang meneliti objek penelitian yang sama dengan penelitian ini.

1.4.2.2 Manfaat Praktis

Mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh penerapan sistem *E-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui relawan pajak sebagai pemoderasi dan memenuhi kebutuhan informasi pihak eksekutif dalam peningkatan pelaporan SPT.