

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu penerimaan negara terbesar untuk mencapai pembangunan nasional yang berupa pembangunan infrastruktur, peningkatan fasilitas pendidikan dan kesehatan, serta perbaikan fasilitas umum. Penerimaan pajak ini sangat dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi suatu negara karena pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai kemampuan secara finansial untuk membayar pajak. Kegiatan kenegaraan sulit untuk dapat dilaksanakan tanpa adanya pajak. Jika dilihat dari penerimaan negara dari tahun-tahun yang lalu sampai sekarang, penerimaan negara dari sektor pajak menjadi sumber dana utama yang sangat mendominasi.

Penerimaan negara dari pajak di Indonesia mulai mengalami tren perbaikan pada akhir kuartal III-2021. Kementerian Keuangan melaporkan realisasi penerimaan pajak periode Januari-September 2021 mencapai Rp 850,1 triliun atau setara 69,1% dari target di Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2021 sebesar Rp 1.229,59 triliun. Tren kenaikan penerimaan pajak ini seiring dengan meningkatnya aktivitas masyarakat. Meskipun secara umum tren penerimaan pajak mulai meningkat di akhir September 2021 masih ada penerimaan pajak yang masih mengalami pertumbuhan negatif yaitu Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi (OP). Kementerian Keuangan mencatatkan setoran PPh OP sepanjang Januari-September masih mengalami kontraksi sebesar 0,3%. Terkontraksinya penerimaan dari PPh OP dikarenakan penerimaan PPh OP yang secara kuartalan mengalami pergerakan yang cukup dinamis (Masitoh, 2021).

Orang Indonesia yang taat melakukan kewajiban perpajakannya tidak banyak berubah bahkan sejak tahun 2015 lalu. Artinya, dalam enam tahun terakhir masyarakat yang membayar pajak hanya itu-itu saja. Hal ini terlihat dari rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang tidak bertambah signifikan sejak 2015 lalu. Padahal jumlah masyarakat yang bekerja dan menjadi Wajib Pajak terus mengalami peningkatan (Sembiring, 2021). Berikut data rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia selama periode 2015-2020:

Tabel 1.1
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia
Periode 2015 - 2020

Tahun	Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)	Total Wajib Pajak SPT	Rasio Kepatuhan
2015	10,97 juta	18,16 juta	60%
2016	12,26 juta	20,17 juta	61%
2017	12,06 juta	16,60 juta	73%
2018	12,55 juta	17,65 juta	71%
2019	13,39 juta	18,33 juta	73%
2020	14,76 juta	19,01 juta	78%

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2021

Berdasarkan data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa pertumbuhan rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia belum terlalu signifikan. Hal ini tentunya menjadi persoalan serius mengingat bahwa masih banyaknya masyarakat yang tidak mau memenuhi kewajiban pajaknya, atau dengan kata lain masih rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia.

Menurut Nugraha dalam (Anggarini *et al.*, 2019), tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah. Terutama, Wajib Pajak Orang Pribadi dari kalangan non karyawan atau memiliki pekerjaan sendiri termasuk usaha profesi. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi seperti pengusaha dan profesi belum memenuhi kewajiban pajaknya dengan baik. Rendahnya tingkat

kepatuhan pajak dari kalangan orang pribadi ini menjadi indikator rendahnya serapan pajak oleh pemerintah (Yuesti, 2018).

Permasalahan tingkat kepatuhan Wajib Pajak menjadi permasalahan yang terus menerus terjadi dalam bidang perpajakan. Berbagai macam persoalan mulai dari keterlambatan pembayaran pajak, keterlambatan penyampaian SPT, sampai dengan menghindari pajak oleh pengusaha maupun pejabat dengan melarikan aset-aset yang dimiliki ke negara-negara yang mempunyai tarif pajak rendah atau bebas pajak. Tentu hal ini berdampak pada berkurangnya pajak yang diterima oleh pemerintah. Menyikapi hal ini, haruslah dilakukan pengawasan secara berjenjang dan dilakukan upaya terobosan baru agar hal tersebut tidak terulang lagi. Salah satunya dengan mengeluarkan kebijakan pengampunan pajak (*tax amnesty*).

Kebijakan *tax amnesty* yang dikeluarkan harus dilihat dari perspektif yang luas. Tidak hanya terkait dengan persoalan penerimaan negara tetapi juga berpotensi untuk mendorong roda ekonomi di tengah kondisi global yang massih lesu sehingga setiap penambahan penerimaan merupakan sumber penggerak perekonomian (Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan, 2016). Di balik semuanya itu juga terdapat urgensi yang penting dalam pengeluaran kebijakan *tax amnesty* yaitu dapat menarik dana WNI yang ada di luar negeri kembali ke dalam negeri. Hal ini tentunya dapat berdampak kepada para Wajib Pajak yang mangkir sebelumnya bisa kembali memenuhi kewajiban perpajakannya sebagaimana yang dikemukakan oleh Rasbin (2016) bahwa dengan *tax amnesty* dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak bisa meningkat.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fauzi *et al* (2019) bahwa *tax amnesty* mengalami kenaikan maka angka kepatuhan Wajib Pajak juga akan

mengalami kenaikan pula. Melalui kebijakan *tax amnesty* ini Wajib Pajak harus menyampaikan daftar harta yang belum disampaikan di tahun 2015 dan yang belum dilaporkan dalam SPT sehingga jika ditahun-tahun sebelumnya terdapat sanksi administrasi perpajakan akan dihapuskan sehingga melalui *tax amnesty* di tahun 2016 hingga 2017 pemerintah tidak hanya mengharapkan penerimaan negara yang berasal dari pajak akan meningkat tetapi bagaimana para Wajib Pajak dapat kembali memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pemerintah dalam mengatasi ketidakpatuhan dari Wajib Pajak yaitu dengan cara pemberian sanksi yang diberlakukan bagi Wajib Pajak yang melanggar peraturan perpajakan (Saraswati *et al.*, 2018). Sanksi perpajakan sendiri merupakan faktor penting dalam menentukan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Sejauh ini sanksi pajak digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak membayar pajaknya. Masyarakat pada umumnya akan patuh pada peraturan apabila ada sanksi yang mengikat. Semakin tinggi sanksi yang diberikan maka akan menghasilkan kepatuhan yang tinggi pula (Anggarini *et al.*, 2019).

Sanksi mengenai perpajakan diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Sanksi dalam perpajakan sendiri terdiri dari dua sanksi, yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanksi pidana merupakan hukuman yang diberikan kepada pelanggar dalam bentuk fisik seperti kurungan penjara, sedangkan sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara khususnya berupa bunga, denda dan kenaikan pajak yang terutang (Wirawan & Noviari, 2017).

Pemberian sanksi kepada pelanggar pajak diharapkan mampu untuk menyadarkan Wajib Pajak atas kesalahannya. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bawa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi Wajib Pajak. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018). Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Ka *et al* (2019) dan Putriana *et al.*, (2019) juga menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor luar, salah satunya adalah kualitas pelayanan fiskus kepada Wajib Pajak. Pelayanan oleh aparatur pajak yang baik dan dapat membantu Wajib Pajak dalam administrasi perpajakan. Terdapat lima kriteria kualitas layanan sebagai berikut 1) nyata; 2) kehandalan; 3) responsif; 4) jaminan; dan 5) empati. Sudut pandang Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus yang baik adalah penilaian Wajib Pajak pada keseluruhan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh fiskus di kantor pelayanan pajak yang bersangkutan (Darmayani & Budiarta, 2020).

Pelayanan fiskus pajak juga turut andil dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan perpajakan yang dilakukan fiskus diharapkan dapat mempermudah wajib pajak untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan sendirinya. Pelayanan fiskus berperan penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Para wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Petugas pajak dituntut untuk memberikan mutu pelayanan yang baik dan

berkualitas setiap saat kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepuasan dan memupuk kesadaran wajib pajak agar tercipta kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Sari, 2017).

Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun negara melalui pembayaran pajak. Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan. Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus sehingga kepatuhan Wajib Pajak juga akan ikut meningkat. Hal ini didukung juga oleh penelitian Ardiyansyah *et al* (2016) serta Darmayani dan Budiarta (2020) yang menjelaskan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Masalah kepatuhan Wajib Pajak menjadi salah satu hal yang sangat penting karena pada umumnya Wajib Pajak cenderung untuk menghindari diri dari pembayaran pajak. Hal ini bisa terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat terhadap kegunaan pajak masih tergolong rendah. Kesadaran wajib pajak sendiri adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran secara umum berarti suatu keadaan tahu, mengerti, dan merasa untuk mematuhi ketentuan yang berlaku menyangkut ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati (Tanilasari & Gunarso, 2017).

Kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan antara lain Wajib Pajak memahami sistem perpajakan yang digunakan (menghitung, membayar, dan melapor sendiri), mengetahui fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan negara, serta memahami peraturan perpajakan mengenai pengisian SPT dan membayar kewajiban pajaknya. Semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Demikian kesadaran wajib pajak searah dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Tanilasari & Gunarso, 2017).

Menurut penelitian Siregar (2017) serta Tanilasari dan Gunarso (2017), kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini memberikan makna bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat, sebaliknya bila kesadaran wajib pajak rendah maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan menurun.

Mengingat besarnya penerimaan pajak terhadap penerimaan negara maka diharapkan pemerintah dapat meningkatkan setiap tahunnya. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang berada di setiap wilayah di Indonesia salah satunya adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat harus berusaha semaksimal mungkin dalam menjalankan tugas-tugasnya. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang rendah dalam penyampaian SPT juga terjadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Berikut ini data dari KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang mengalami

peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar tetapi wajib pajak patuh masih sedikit, dapat dilihat dalam tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat

Tahun	WP Terdaftar	WP Patuh		WP Tidak Patuh	
2016	102.728	46.652	45,41%	56.076	54,59%
2017	113.290	43.657	38,53%	69.633	61,47%
2018	105.147	43.320	41,11%	61.827	58,89%
2019	102.256	48.338	47,27%	53.918	52,73%
2020	97.817	44.243	45.23%	53.574	54,77%

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2021

Berdasarkan tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah Wajib Pajak yang terdaftar belum tentu menunjukkan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Tingkat wajib pajak yang patuh di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat pada tahun 2016 wajib pajak yang patuh sebanyak 45,41% orang pribadi, pada tahun 2017 wajib pajak yang patuh menurun menjadi 38,53%, dan pada tahun 2018 meningkat lagi menjadi 41,11%, tahun 2019 wajib pajak yang 47,27% dan pada tahun 2020 menjadi 45.23% wajib pajak yang patuh. Dari berbagai masalah Kepatuhan Wajib Pajak yang ada inilah yang mengakibatkan penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat tidak mencapai penerimaan dari target yang telah ditetapkan. Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak sudah patuh namun ada sebagian wajib pajak yang masih melalaikan kewajibannya sehingga target penerimaannya belum terealisasi.

Perbedaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu yaitu perbedaan lokus, dimana dalam penelitian ini lokusnya adalah di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Selain itu, terdapat juga perbedaan variasi fokus, dimana yang menjadi fokus penelitian ini yaitu penerapan *tax amnesty*, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus,

kesadaran Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak. Selanjutnya perbedaannya juga terdapat pada objek penelitian, dimana dalam penelitian ini digunakan objek penelitian yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini peneliti tertarik meneliti mengenai pengaruh penerapan *tax amnesty*, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Alasan peneliti mengambil obyek KPP Pratama Palembang Ilir Barat dikarenakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak di sana masih jauh dari target jika dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak Terdaftar walaupun ada peningkatan namun tidak signifikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *tax amnesty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
4. Apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, penulis tidak akan mengkaji terlalu dalam masalah ini agar menghindari melebarnya fokus permasalahan pada penelitian ini. Oleh sebab itu, ruang lingkup pada penelitian ini dibatasi pada pengaruh penerapan *tax amnesty*, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah penerapan *tax amnesty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk menganalisis apakah sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk menganalisis apakah pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Untuk menganalisis apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu Akuntansi dan Perpajakan dengan memberi gambaran mengenai pengaruh penerapan *tax amnesty*, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Sebagai bahan pertimbangan bagi KPP Pratama terkait informasi yang berhubungan dengan permasalahan penerapan *tax amnesty*, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran Wajib Pajak yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat terkait pengaruh penerapan *tax amnesty*, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat permasalahan sama terkait dengan penelitian ini

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan terperinci mengenai isi dari tiap bab penelitian ini, maka akan diuraikan secara singkat sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan awal penulisan dari penelitian, dimana secara umum menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori sebagai dasar untuk menganalisis pokok-pokok masalah dalam penelitian berupa telaah teori, hasil penelitian terdahulu, hipotesis dan paradigma penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai objek penelitian, metodologi penelitian, operasional variabel, populasi dan teknik pengambilan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta pengolahan data dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang uraian deskriptif data penelitian, hasil analisis data dan uraian mengenai hasil pengujian hipotesis serta pembahasan hasil analisis yang dikaitkan dengan teori yang berlaku.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab akhir tentang kesimpulan yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian dan saran yang nantinya dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

