

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia sebagai Negara berkembang dituntut untuk dapat bersaing dengan Negara lain. Salah satu upaya pemerintah dengan melakukan pembangunan nasional yang harapannya mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut pemerintah harus memperhatikan dana dan anggaran yang ada, agar proses pembangunan nasional dapat berjalan dengan baik. Sampai saat ini, sektor pajak masih diandalkan sebagai sumber utama dalam membiayai pembangunan dan belanja Negara. Pajak merupakan sumber pendanaan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran serta untuk mengatasi masalah sosial (Pranata dan Setiawan, 2015).

Menurut Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak merupakan kontribusi wajib orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dan berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Intensifikasi dalam meningkatkan penerimaan pajak dapat dilakukan melalui kepatuhan wajib pajak (Mahardika, 2015). Direktorat Jendral Pajak (DJP) kemudian melakukan sebuah reformasi administrasi perpajakan modern guna meningkatkan kepatuhan. Melalui reformasi tersebut DJP berupaya agar masyarakat lebih antusias dalam mematuhi kewajibannya sebagai pelaku wajib pajak.

Namun hal ini berbanding terbalik dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Banyak Wajib Pajak (WP) yang belum patuh meskipun DJP telah memberi kemudahan melalui penerapan sistem administrasi modern tersebut. Hal

ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Astuti dan Venusita (2015) yang menyatakan bahwa hingga tanggal 31 Maret 2015, dari total 27 juta Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) hanya sekitar 17% yang menyerahkan SPT dan 29,4% yang baru terdaftar sebagai wajib pajak per tahun. Minimnya kepatuhan wajib pajak diduga terdapat beberapa variabel independen (prediksi) diantaranya yakni penerapan *e-filing* (X_1), kesadaran (X_2), sosialisasi perpajakan (X_3), serta kualitas pelayanan (X_4) yang berpengaruh terhadap variabel dependen yakni kepatuhan (Y_1).

Perkembangan teknologi yang semakin canggih menjadi peluang DJP dalam melakukan sebuah pembaruan sistem. *E-filing* merupakan salah satu aplikasi yang telah diluncurkan oleh DJP. Melalui konsep *One Stop Service* terdapat *fit and proper test* dan *competency mapping* serta tenaga *Account Representative* yang bertugas membantu permasalahan wajib pajak melalui penggunaan *e-filing* (Abdurrohman, 2015). *E-filing* merupakan salah satu diantara banyak sistem administrasi perpajakan online yang dapat dijadikan sebagai variabel peningkatan kepatuhan wajib pajak, melalui kenyamanan dan kemudahan akses yang dapat dilakukan selama 24 jam, *e-filing* dapat meminimalkan biaya dan waktu dalam penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT.

Tidak dapat dipungkiri bila masyarakat modern saat ini cenderung lebih mengedepankan aplikasi yang instan dan tidak rumit, karena alasan efisiensi waktu dan dapat menghemat biaya. Hadirnya *e-filing* seolah dapat menjawab harapan dari sebuah kebutuhan masyarakat dengan gaya hidup yang semakin praktis dan modern. Indikator persepsi kemudahan penerapan sistem *e-filing* meliputi (1) sistem mudah digunakan sesuai dengan kebutuhan, fleksibel

digunakan, tidak rumit, tidak melakukan kesalahan dan tidak membutuhkan usaha keras (2) tampilan jelas, mudah dibaca, dan tidak mengalami kebingungan (3) mudah dipelajari cara penggunaannya (Wibisono dan Toly, 2014).

Kepatuhan wajib pajak selanjutnya dipengaruhi oleh faktor internal yang berasal dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Kesadaran yang dimiliki manusia meliputi kesadaran dalam diri sendiri, dengan sesama, dan kemungkinan masa depannya. Kesadaran membayar pajak merupakan suatu rasa yang timbul dari dalam diri atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan (Mutia, 2012).

Masyarakat yang memahami tentang pengertian dan fungsi pajak tentu akan mengerti esensi diberlakukannya sebuah aturan perpajakan. Namun tidak semua masyarakat sependapat dengan hal tersebut atas berbagai macam pertimbangan, terlebih setelah munculnya kasus penyelewengan yang dilakukan oleh Gayus Tambunan ditahun 2010. Kesadaran masyarakat akan berpartisipasi dalam memenuhi kewajiban pajak memang muncul atas kesadaran dari dalam diri wajib pajak masing-masing, sehingga alangkah baiknya jika menanamkan kesadaran mulai dalam diri sendiri yang kemudian bisa ditularkan pada orang lain. Harapannya agar tidak hanya satu orang saja yang sadar, melainkan semua pelaku wajib pajak juga melakukan hal tersebut.

Selain itu kesadaran juga mendukung *Self Assessment System* dimana pembayaran, pelaporan dan pemberitahuan pajak dilakukan sepenuhnya oleh pelaku wajib pajak yang terutang, artinya agar sistem ini berjalan dengan baik dibutuhkan sebuah kesadaran dari dalam diri manusia sendiri agar dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Beberapa Indikator kesadaran membayar pajak menurut

Mutia (2014) di antaranya: (1) Kesadaran bahwa pajak merupakan kewajiban bagi warga negara serta bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara (2) Kesadaran bahwa pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar (3) Kesadaran penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara (4) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Selain faktor internal dari dalam diri manusia, faktor eksternal juga dirasa penting sebagai penyeimbang sebuah proses terbentuknya keprilakuan. Karena lingkungan juga dapat menjadi alasan mengapa orang melakukan pertimbangan mau melakukannya atau tidak. Upaya dalam menuntaskan minimnya masyarakat yang terlibat dalam pembangunan negeri ini, yakni dengan melakukan sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan menjadi faktor minimnya kepatuhan wajib pajak di Indonesia. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya DJP dalam menginformasikan serta pembinaan kepada wajib pajak mengenai segala sesuatu yang mempunyai korelasi (Herryanto dan Toly, 2013).

Sosialisasi perpajakan mempunyai beragam bentuk atau cara sosialisasi. Program pengembangan pelayanan perpajakan dalam indikator sosialisasi oleh Ditjen Pajak diantaranya yakni (1) Penyuluhan melalui berbagai bentuk media sosial (2) Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat yang dianggap memiliki pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya (3) Informasi langsung dari petugas (fiskus) kepada wajib pajak (4) Pemasangan informasi (spanduk, brosur, dsb) pada tempat strategi yang mudah dilihat oleh masyarakat (5) *Website* DJP yang dapat diakses setiap saat dengan cepat dan mudah serta informasi yang lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan *up to date*

(Winerungan, 2013). Pentingnya sosialisasi sebagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Melalui sosialisasi masyarakat akan memperhitungkan informasi yang mereka dapat karena adanya sebuah interaksi dalam sebuah penjelasan, sehingga harapannya wajib pajak akan melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya.

Selanjutnya Pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memberi kemudahan serta pemenuhan kewajiban melalui mutu pelayanan kepada Wajib Pajak. Kualitas dan kuantitas pelayanan dapat memberi kesan yang baik kepada wajib pajak sehingga dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui keberhasilan dalam memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakatnya. Menurut Susmita dan Supadmi (2016) upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur, penggunaan sistem informasi dan teknologi. Standart kualitas pelayanan akan terpenuhi apabila SDM melakukan tugasnya secara *professional*, disiplin, dan transparan, jika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka mereka akan cenderung melaksanakan kewajiban membayar pajak (Hardiningsih, 2011).

Pelayanan adalah sebuah ujung tombak dari sebuah instansi atau lembaga. Penjelasan sebuah informasi dapat memberi sebuah jawaban atas permasalahan yang dirasakan oleh wajib pajak. Jika pelayanan tidak beres atau kurang memuaskan maka akan menimbulkan keengganan wajib pajak melangkah ke Kantor Pelayanan Pajak. Pelayanan harus mencitrakan sebuah keramahan, keanggunan dan kenyamanan sebab kualitas pelayanan adalah jika dapat

menciptakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa manusia yang memenuhi atau melebihi harapan sertadapat memberi kepuasan dan tetap dalam batas standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara konsisten dan kontinyu.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak sebetulnya telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti. Namun sasaran penelitian sebelumnya lebih berfokus pada kepatuhan wajib pajak secara menyeluruh. Pada penelitian ini, sasaran akan difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha (pengusaha). Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pengusaha adalah orang pribadi dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang. Menurut Lingga (2012) wajib pajak orang pribadi pengusaha lebih rentan terhadap ketidakpatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan pengusaha melakukan pembukuan atau pencatatan atas usaha mereka sendiri. Dengan demikian memungkinkan timbul kesalahan maupun ketidakjujuran dalam pelaporan pajaknya. Oleh karena itu disini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha“**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merumuskan masalah diantaranya :

1. Apakah Penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha?
2. Apakah Kesadaran berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha?
3. Apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha.
2. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha.
3. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha.
4. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh strategi pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Universitas Muhammadiyah Gresik dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian sebelumnya, khususnya Fakultas Ekonomi.
2. Bagi Institusi yang bersangkutan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran bagi Direktorat Jendral Pajak dalam menyusun kebijakan-kebijakan baru yang lebih efektif guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara umum.
3. Bagi Prodi Akuntansi penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian dibidang akuntansi, terutama pada perpajakan.

1.5 Kontribusi Penelitian

Abdurrohman (2015) Implementasi Program *E-Filing* dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode interaktif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Populasi diambil dari KPP Pratama Bojonegoro dengan menggunakan wajib pajak orang pribadi sebagai sampel.

Jotopurnomo dan Mangoting (2013) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Merupakan jenis data primer dengan sumber data melalui kuisioner. Teknik penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang

Pribadi yang tidak memperoleh penghasilan dari pemberi kerja yang terdaftar di KPP Pratama Sawahan Surabaya, dengan menggunakan 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak memperoleh penghasilan dari pemberi kerja sebagai sampel.

Penelitian Rohmawati, dkk (2013) Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan metode survei. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang berasal dari penyebaran kuisioner dan data sekunder berupa data yang didapat dari kantor KPP Pratama Gresik Utara. Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Utara, dengan menggunakan 130 Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas sebagai sampel. Analisis data menggunakan analisis path.

Susmita dan Supadmi (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-Filing* pada Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan data primer. Populasi pada Wajib Pajak Orang Pribadi efektif di KPP Pratama Denpasar Timur. Menggunakan 100 Wajib Pajak Orang Pribadi efektif. Penentuan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Terdapat beberapa perbedaan pada penelitian saat ini yang terletak pada lokasi penelitian wajib pajak dimana penelitian ini menggunakan KPP Pratama Gresik Utara sebagai lokasi penelitian. Tahun penelitian 2016 serta Populasi yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Utara dengan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha sebagai sampel penelitian.