

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Untuk mengetahui patuh wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan perundang-undangan perpajakan, menghitung utang pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak terutang, membayar pajak terutang tepat pada waktunya.

Data Kementerian Keuangan dari Tahun 2019 mengumumkan bahwa penerimaan negara tercatat sejumlah 1.957,2 triliun yang terbagi atas 1.545,3 triliun dari pendapatan pajak, dan 405 triliun dari penerimaan selain pajak. Beban yang diterima pemerintahan cukup besar, karena itu, dalam pengeoptimalisasi perpajakan negara tidak hanya mengandalkan peran DJP, melainkan juga peran aktif dari Wajib Pajak. Sistem perpajakan di Indonesia menganut self assesment system, dimana wajib pajak diberikan wewenang dan berperan aktif dalam mengkalkulasikan, membayar dan melaporkan dari wajib pajak yang terutang. Oleh karena itu, Pemerintah berharap melalui upaya ini pelanggaran dapat diminimalisir.

Pemenuhan dari kewajiban perpajakan merupakan bagian dari kunci peningkatan perpajakan nasional, tetapi tingkat kepatuhan wajib pajak indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih tergolong

rendah, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat presentase *tax ratio* yang masih berada di bawah target 15% dibandingkan dengan standar negara di Asean serta *Organization on Economic Cooperation and Development*. Semakin rendah presentase *tax ratio*, berarti kepatuhan wajib pajak rendah (www.pajak.go.id). Berikut *tax ratio* di Indonesia lima tahun terakhir:

Tabel 1 *Tax ratio* di Indonesia

Tahun	<i>Tax ratio</i> (%)
2015	11,6%
2016	10,8%
2017	10,7%
2018	11,5%
2019	11,9%

Sumber : www.kemenkeu.go.id

Presentase *tax ratio* dari tahun 2015 hingga tahun 2017 terus mengalami penurunan, sedangkan pada tahun 2018 hingga 2019 presentase *tax ratio* meningkat, namun peningkatan presentase pada tahun 2019 tergolong kecil hanya sebesar 0,4% dibandingkan dari tahun sebelumnya yang mengalami peningkatan sebesar 0,8%.

Faktor tinggi dan rendahnya kepatuhan terhadap wajib pajak dapat dipengaruhi dari beberapa faktor, salah satunya kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus merupakan suatu sikap atau perbuatan dari petugas pajak untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Kualitas dari petugas pajak dapat dikatakan apabila petugas dari wajib pajak memberikan informasi yang akurat mengenai perpajakan dan tata cara pelaporan serta tidak melakukan pelanggaran tindak pidana diluar dari

ketetapan yang berlaku. Peningkatan kualitas pajak dapat meningkatkan gairah wajib pajak sehingga bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan melaksanakan ketentuan dari perpajakan secara serentak agar mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal. Menurut Chaizi Nasucha dalam Rahayu (2010), pengukuran efektivitas administrasi perpajakan yang lebih akurat adalah dengan mengukur berapa besarnya jurang kepatuhan (*tax gap*), yaitu selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dengan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing masing sector perpajakan, Penyebab *tax gap* terutama dari lemahnya administrasi perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu masalah dari penerapan Self Assessment System. Menurut Resmi (2017:11). Self Assessment System merupakan 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. Jadi, keberhasilan terkait pelaksanaan pemungutan pajak ditentukan dari Wajib Pajak sendiri, Oleh karena itu keberhasilan dari Self Assesement System ditentukan dari tinggi dan rendahnya tingkat kepatuhan object wajib pajak.

Untuk mencapai peningkatan kualitas dari pelayanan wajib pajak, cara yang dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, menambah pekerja, memperbaharui fasilitas-fasilitas untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang baik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fuadi & Mangoting (2013) dan Prajogo & Widuri (2013) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh

positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda halnya dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Masruroh & Zulaikha (2013) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak memiliki faktor lain selain mengenai pelayanan fiskus, adapun pemahaman tentang peraturan perpajakan untuk menjadi bakal peningkatan kepatuhan wajib pajak. Prajogo & Widuri (2013) menyatakan sesungguhnya kapasitas pemahaman yang dimiliki merupakan cara untuk meningkatkan pengetahuan yang diperoleh dengan baik dan cara memahami dengan benar dari permasalahan yang ingin diselesaikan.

Pemahaman dari peraturan perpajakan adalah khaidah utama bagi wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan tersebut. Wajib pajak sudah seharusnya memahami dan menguasai dari tata cara dan peraturan perpajakan agar terhindarnya dari sanksi-sanksi pajak. Faktor selanjutnya yang berpengaruh pada patuhnya wajib pajak adalah sistem E-Filling. Pemerintah sudah mengatur dan menetapkan cara terbaik dalam penyampaian laporan pajak agar mempermudah wajib pajak untuk menyampaikan SPT. Adanya fokus utama dari beberapa tujuan pemerintah yang dilakukan oleh Dirjen Pajak adalah dengan menerbitkan Keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu produk yakni *e-filling* atau *electronic fillingsystem*. *E-filling* dalam PER 01 / PJ / 2014 menjelaskan metode pengiriman surat pemberitahuan tahunan, yang dilakukan secara elektronik online dan *real time* dengan internet di situs web Direktorat Jenderal Pajak (Suherman *et al*, 2015).

E-filling merupakan salah satu dari reformasi administrasi perpajakan

yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembuatan dan menyampaikan laporan SPT kepada DJP. Sistem ini dapat memberikan efektivitas kepada wajib pajak agar tercapainya kepatuhan terhadap wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Susmita & Supadmi, 2016) menemukan bahwa penerapan *e-filling* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Safitri & Silalahi, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman tata cara dan peraturan perpajakan secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sistem *e-filling* memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Susmita & Supadmi, 2016) menemukan bahwa penerapan *e-filling* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Safitri & Silalahi, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman tata cara dan peraturan perpajakan secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sistem *e-filling* memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Megawangi & Setiawan (2017). Peneliti Menambahkan Variabel mengenai pemahaman peraturan perpajakan dan penerapan sistem *e-filling* karena kedua variabel tersebut diduga merupakan faktor penentu untuk meningkatkan kepatuhan terhadap wajib pajak. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam menemukan faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, apakah dapat memperkuat pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan dan penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari pengamatan peneliti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan masih ada indikasi kurangnya kualitas pelayanan

yang di sajikan serta kualitas dari informasi yang dimiliki mengenai penerapan sistem E- Filling terhadap kepatuhan wajib pajak, maka penelitian ini sangat menarik bagi penulis dan sesuai dengan fokus yang akan penulis pilih.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota malang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di kota malang?
3. Bagaimana pengaruh pemakaian sistem *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak di kota malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang dan perumusan masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini yaitu;

1. Untuk menganalisis pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota malang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di kota malang.
3. Untuk menganalisis pengaruh pemakaian sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak di kota malang.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang akan dilaksanakan diharapkan dapat memberi manfaat bagi Peneliti, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan dan Peneliti selanjutnya, maka dapat diklarifikasikan sebagai berikut ;

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk meningkatkan kualitas wajib pajak mengenai faktor-faktor yang berpengaruh kepada kinerja Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan hal yang serupa atau dengan alat analisis yang berbeda.