

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber pemasukan negara yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Penerimaan pajak yang diperoleh dari wajib pajak orang pribadi akan menambah jumlah penerimaan pajak yang akan digunakan untuk keperluan rumah tangga negara atau untuk dikembalikan kepada rakyat dalam bentuk sarana dan prasarana yang dikelola oleh pemerintah. Namun pada kenyataannya hal ini masih kurang dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk melaporkan serta membayarkan pajaknya tepat waktu dan sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku. Hal – hal seperti kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak dapat menjadi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, khususnya di KPP Pratama Bekasi Utara.

Menurut Prof. Dr. Rohmat Soemitro, S.H., dalam buku Mardiasmo (2018:3) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak adalah iuran yang pembayarannya diwajibkan oleh pemerintah sesuai dengan undang – undang perpajakan dan berlaku. Namun pada realitanya tingkat pemahaman dan

kesadaran wajib pajak masih rendah sehingga menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak masyarakat juga rendah.

Fenomena yang terjadi saat ini adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan dan melakukan pembayaran iuran pajak terutama pada wajib pajak orang pribadi. Hal ini bisa disebabkan oleh rendahnya kesadaran masyarakat mengenai kewajiban membayar pajak, rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai pajak maupun peraturan undang – undang perpajakan yang berlaku, sanksi pajak yang dianggap memberatkan bagi sebagian masyarakat dan enggan masyarakat untuk mendatangi kantor pelayanan pajak.

Semakin tingginya kepatuhan wajib pajak masyarakat akan meningkatkan pendapatan pemerintahan yang digunakan untuk kemakmuran rakyat melalui penerimaan pajak. Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan (UU 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.

Menurut Rahayu (2017:193) kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang –

undangan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak memiliki dimensi diantaranya adalah kepatuhan perpajakan formal dan kepatuhan perpajakan material.

Sepanjang tahun 2018, penerimaan pajak mencapai Rp1.315,9 triliun (92,41% dari APBN 2018), atau tumbuh 14,32% dari realisasi tahun 2017. Pertumbuhan penerimaan pajak tersebut merupakan pertumbuhan tertinggi sejak tahun 2012. Namun walaupun penerimaan pajak meningkat, kesadaran wajib pajak serta kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayarkan pajaknya tepat waktu masih rendah.

Menurut Rahayu (2017 : 191) kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Dengan kesadaran Wajib Pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada peningkatan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi. Selain itu kesadaran membayar pajak juga dapat menimbulkan sikap kritis dalam menyikapi masalah perpajakan, seperti kebijakan-kebijakan pajak yang ditetapkan pemerintah.

Tingkat pemahaman pajak merupakan faktor yang mempengaruhi wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan karena semakin tinggi tingkat pemahaman pajak setiap wajib pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut Waluyo (2017:20) pemahaman wajib pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Tingkat pemahaman pajak merupakan sejauh mana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang

perpajakan. Maka akan meningkatkan wajib pajak untuk membayar pajak dan mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku.

Pelayanan fiskus (pemerintahan) dapat menjadi tolak ukur bagi tingkat kepatuhan pajak masyarakat. Semakin baik pelayanan pegawai perpajakan pemerintah terhadap masyarakat yang datang langsung ke kantor pajak atau mengajukan pertanyaan melalui forum – forum pemerintah atau sarana yang dikelola pemerintah maka akan meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat, karena masyarakat dapat dilayani dengan baik dan tidak lagi mengalami kesulitan untuk melaporkan dan membayar iuran pajak sesuai undang – undang yang telah ditetapkan.

Menurut Rahayu (2017:134) pelayanan fiskus merupakan Produk dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Kendati DJP tidak memberikan pelayanan secara maksimal, penerimaan pajak yang ditetapkan dalam target penerimaan tetap akan tercapai, berbeda dengan organisasi lain.

Sanksi pajak diharapkan dapat memberikan efek jera kepada para pelanggar ketentuan pajak dan sanksi pajak dapat membuat wajib pajak memenuhi kewajibannya bila memandang sanksi pajak lebih banyak merugikannya. Namun pada realitanya sanksi pajak di anggap berat oleh wajib pajak karena semakin banyak wajib pajak menunggak pembayaran maka semakin berat untuk melunasinya.

Menurut Mardiasmo (2018:62) sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma

perpajakan) akan dituruti / ditaati / dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajak merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat di dasari dari tingkat kesadaran wajib pajak terhadap iuran pajak yang telah ditetapkan pemerintahan, tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan sehingga dapat melaporkan SPT tahunan secara continue, pelayan fiskus pegawai pajak yang membuat wajib pajak merasa mudah untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak, dan sanksi pajak yang dianggap tidak memberatkan wajib pajak sehingga dapat melakukan pembayaran sesuai ketentuan dan tidak ada pelanggaran pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lidya Puspitasari yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Pengusaha UMKM di KPP Pratama Senapelan) (2015) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Johanes Herbet Tene, dkk yang berjudul Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado) (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, tingkat

pemahaman wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado dan Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, TINGKAT PEMAHAMAN PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA BEKASI UTARA.**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara?
2. Apakah tingkat pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara?

5. Apakah kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman pajak, pelayan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara?
2. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara?
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara?
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara?
5. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman pajak, pelayan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara?

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan berkaitan dengan adanya penelitian ini adalah:

### 1. Kegunaan Teoritis,

Dari penulisan ini diharapkan dapat menambahkan wawasan bagi para akademis yang memperdalam ilmu pengetahuan, khususnya mengenai ilmu perpajakan

### 2. Kegunaan Praktis,

#### 1) Bagi Penulis

a) Untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Satya Negara Indonesia.

b) Untuk menambah wawasan dan pengalaman serta pengetahuan mengenai kegiatan perpajakan.

#### 2) Bagi Pembaca

a) Sebagai sumber informasi untuk memperluas wawasan dan pengembangan teori perpajakan khususnya kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara

b) Dapat di gunakan sebagai bukti ilmiah untuk menilai upaya penggalian potensi pajak.



3) Bagi Perusahaan (KPP Pratama Bekasi Utara)

- a) Penelitian di harapkan dapat berguna untuk menyumbang pemikiran dan saran-saran guna perbaikan kinerja di KPP Pratama Bekasi Utara.
- b) Diharapkan dapat memberikan kontribusi positif sehingga dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam pembuatan keputusan sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.

