

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber utama dari pendapatan negara adalah dari penerimaan pajak. Pajak yang dibayarkan oleh masyarakat digunakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan. Penerimaan pendapatan yang berasal dari pajak agar dapat berlangsung secara maksimal tentunya membutuhkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku.

Pajak adalah iuran terutang kepada Negara oleh yang wajib membayarnya sesuai peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan (Waluyo, 2013). Penerimaan pajak diperoleh dari kontribusi wajib pajak dengan menggunakan sistem *self assessment*. *Self assessment system* merupakan sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dimana wajib pajak diberi kendali dan kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak terutangnya, sedangkan petugas pajak hanya mengawasinya. Dalam hal ini berhasil atau tidaknya tergantung kesadaran wajib pajak akan peraturan perpajakan yang berlaku.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan (Kemenkeu) telah mencatatkan realisasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan hingga 1 April 2019 mencapai hingga 11,309 juta wajib pajak. Realisasi tersebut terdiri

dari wajib pajak orang pribadi maupun badan. Jumlah pelaporan itu setara dengan 61,7% dari 18,334 juta wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT Tahunan. Pengamat menilai realisasi ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah (<https://economy.okezone.com>).

**Tabel 1.1**  
**Data Tingkat Kepatuhan WP OP di KPP Pratama Demak**

No	Tahun	WP yang Terdaftar (a)	WP yang Melaporkan SPT (b)	WP yang Tidak Melaporkan SPT (c)	Tingkat Kepatuhan WP (b/a x 100%)
1	2016	53.843	37.560	18.465	69,76%
2	2017	36.238	41.547	2.968	114,65%
3	2018	39.404	40.921	1.003	103,85%
4	2019	43.627	42.740	3.585	97,97%
<b>Jumlah</b>		<b>173.112</b>	<b>162.768</b>	<b>26.021</b>	<b>94,02%</b>

**Sumber: KPP Pratama Demak, 2021**

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa pada KPP Pratama Demak dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 terdapat sebanyak 173.112 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Namun, hanya 162.768 wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT. Hal ini berarti bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak pada tahun 2019 hanya sebesar 97,97%. Data lain dari KPP tersebut juga menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi semakin menurun dari tahun ke tahunnya.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah penerapan sistem *e-filing*, pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sistem transparansi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan. Yang pertama adalah penerapan sistem *e-filing*, Direktorat

Jendral Pajak mengupayakan segala cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satunya pada pelayanannya dengan menggunakan sistem *e-filing*. Dengan adanya sistem *e-filing* diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPTnya secara elektronik. Namun dalam kenyataannya masih banyak dari wajib pajak yang belum paham sepenuhnya cara melaporkan SPTnya secara elektronik. Kualitas pelayanan yang baik dengan adanya penerapan sistem *e-filing*, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi Susmita & Supadmi (2016). Menurut Nurlaela (2017), penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sama halnya dengan penelitian Bahri (2019) dan Lado & Budiantara (2018). Namun disisi lain menurut Handayani & Tambun (2016) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman tentang perpajakan adalah faktor penting yang ikut berjasa agar wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman tentang perpajakan yang kurang memunculkan persepsi dalam diri wajib pajak bagaimana berperilaku patuh atau tidak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Peningkatan pemahaman akan perpajakan diperlukan agar wajib pajak dapat mengetahui lebih dalam mengenai ketentuan peraturan perpajakan, karena semakin tinggi pemahaman tentang perpajakan yang dimiliki oleh tiap wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya (Ramadhanty & Zulaikha, 2020). Menurut Pakpahan (2015), pemahaman tentang perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu pula dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sumianto (2015) dan Putri (2017). Namun disisi lain

menurut Saragih & Desy (2017) dan Andinata (2015) menunjukkan bahwa pemahaman tentang perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga adalah kualitas pelayanan fiskus. Kepatuhan wajib pajak meningkat dapat disebabkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan dari fiskus. Menurut Susmita & Supadmi (2016), kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu pula dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Septarini (2015). Namun disisi lain menurut Andinata (2015), Rahayu (2015) dan Brata & dkk (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor keempat yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sistem transparansi perpajakan. Keterbukaan atas semua pengelolaan dan penggunaan dari penerimaan pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya semakin tinggi. Menurut Pakpahan (2015), sistem transparansi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun disisi lain menurut Ramadhanty & Zulaikha (2020) dan Sumianto (2015) sistem transparansi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena ada atau tidak ada sistem transparansi perpajakan, wajib pajak tetap patuh untuk menjalankan kewajibannya dalam perpajakan.

Faktor kelima yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak. Wajib pajak yang kurang sadar akan pentingnya membayar pajak akan mempengaruhi perilaku patuhnya. Sebesar apapun pemerintah mengupayakan segala cara untuk meningkatkan kepatuhan

wajib pajak, namun apabila kesadaran yang dimiliki masyarakat masih rendah maka hal itu akan sulit dicapai. Menurut Saragih & Desy (2017), kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu pula dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Septarini (2015), Zulhazmi & Kwarto (2019) dan Ramadhanty & Zulaikha (2020). Namun disisi lain menurut Rahayu (2015) dan Nugroho & dkk (2016) kesadaran wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lainnya adalah diterapkannya sanksi perpajakan yang menjadi alat kontrol untuk wajib pajak. Wajib pajak akan patuh jika berpikir bahwa sanksi perpajakan sangat merugikan mereka apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut Ramadhanty & Zulaikha (2020), sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sama halnya dengan penelitian Alfarisi & Mahpudin (2020), Cahyani & Noviani (2019), Saragih & Desy (2017) dan Septarini (2015). Namun disisi lain menurut Sari & Kusumawardhani (2019) dan Rahayu (2015) sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. motivasi peneliti untuk melakukan penelitian yang hampir serupa, dan untuk mendukung atau menolak hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam penelitian ini adalah bentuk replika dari penelitian yang telah dilakukan oleh Ramadhanty & Zulaikha (2020) dengan menggunakan lima variabel bebas (independen) yang sama dan satu variabel bebas (independen) yang berbeda dari penelitian Ramadhanty & Zulaikha (2020). Penerapan sistem *e-filing*, pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sistem transparansi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi

perpajakan adalah variabel bebas (independen) yang digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian ini tentu berbeda dengan penelitian terdahulu yaitu berbedanya subjek penelitian, objek penelitian, dan variabel yang digunakan. Subjek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memiliki pekerjaan atau pekerjaan bebas dan atau memiliki usaha. Sedangkan tempat penelitian yang berada di Kota Demak yang memiliki wajib pajak orang pribadi sebanyak 173.112 yang tercatat di KPP Pratama Demak, namun masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan SPTnya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui, **“Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Demak”**.

## **1.2 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya pelebaran pokok masalah agar penelitian lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Peneliti hanya membatasi permasalahan pada pengujian untuk mengetahui apakah penerapan sistem *e-filing*, pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sistem transparansi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki pekerjaan atau pekerjaan bebas dan atau memiliki usaha di Kota Demak.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, secara umum permasalahan pokok penelitian ini adalah ”apakah penerapan sistem *e-filing*, pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sistem transparansi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Demak?”. berikut penjabaran ke dalam rumusan pertanyaan:

1. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Demak?
2. Apakah pemahaman tentang perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Demak?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Demak?
4. Apakah sistem transparansi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Demak?
5. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Demak?
6. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Demak?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Demak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pemahaman tentang perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Demak.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Demak.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah sistem transparansi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Demak.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Demak.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib orang pribadi di Kota Demak.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pengetahuan yang dapat dijadikan para akademik sebagai bahan kajian yang sedang mempelajari atau meneliti mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Demak.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran dan dijadikan acuan dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan masalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi pajak di Kota Demak.

### **1.5.3 Manfaat Manajerial**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi pada KPP Pratama Demak mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filing*, pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sistem transparansi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pajak di Kota Demak.