

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, Pajak merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dan tidak menerima imbalan secara langsung. Pajak berguna untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyatnya. Dengan pembayaran pajak akan mewujudkan kewajiban dan peran wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan dalam upaya untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Membayar pajak tidak hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan tanggung jawab setiap warga negara yang berpartisipasi terhadap pengeluaran negara dan pembangunan nasional.

Pajak juga merupakan salah satu sumber pendapatan untuk keberhasilan perekonomian suatu negara. Permasalahan yang terjadi pada tahun 2015 kepatuhan dalam melaporkan pajak berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perpajakan Indonesia tergolong sangat rendah. Dari tahun ke tahun, Direktur Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan masih gagal untuk memperbaiki kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan pajaknya. Data Ditjen Pajak secara nasional menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi per 10 September 2015, baru 56,36%. Angka tersebut diperoleh dari jumlah pelaporan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak orang pribadi dibandingkan dengan jumlah orang pribadi yang memiliki NPWP (katadata.co.id 2016).

Indonesia salah satu negara yang penerimaan berasal dari sektor pajak (safitri,2018). Hampir 75% penerimaan negara pada saat ini bersumber dari pajak. Untuk pendapatan sektor internal berasal dari pajak, sedangkan untuk pendapatan sektor eksternal berasal dari pinjaman luar negeri. Sebagai salah satu penerimaan negara, pajak sendiri berperan sangat besar dan dapat diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan. Penerimaan pajak semakin meningkat ditiap tahun nya dilihat dari dominasi pajak sebagai sumber penerimaan yang merupakan salah satu hal yang sangat wajar, ketika sumber daya alam khususnya minyak bumi tidak dapat lagi diandalkan. Penerimaan dari sumber daya alam itu sendiri mempunyai umur relatif terbatas yang suatu saat nanti akan habis dan tidak diperbarui lagi. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan pajak ini tidak terbatas umur, apalagi seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, maka akan semakin besar pula penerimaan negara dari sektor pajak.

Menurut data DJP Jawa Tengah 1 kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT tahunan pada 2015 sebesar 50,33% dimana dari 1.185.263 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar hanya 596.520 saja yang menyampaikan SPT tahunannya. Selain itu, dari 596.520 wajib pajak yang menyampaikan SPT, yang membayar SPT tepat waktu hanya sebanyak 74.812 wajib pajak. Dari hal tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih sangat rendah karena masih banyak wajib pajak yang terdaftar belum melaporkan SPT Pph tahunannya ([www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id)).

Peran pemerintah harusnya memaksimalkan pendapatan negara dari sektor pajak dengan cara pajak yaitu mulai diberlakukannya sistem pemungutan pajak *self*

*assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983 sebagai pengganti dari *official assessment system* (Widyantari,2017). Dalam sistem “*self assessment system*” wajib pajak diwajibkan untuk menghitung, memperhitungkan dan membayar sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan yang berlaku saat ini, sehingga penentuan besarnya pajak yg masih terutang berada pada wajib pajak sendiri (Mardiasmo, 2011). Dengan adanya sistem yang ada atau sistem pemungutan pajak seperti ini, menuntut adanya peran secara aktif dari masyarakat sendiri serta dibutuhkannya pula kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak (Trisnayanti dan Jati, 2015).

Kepatuhan wajib pajak saat ini sangat perlu diperhatikan karena seiring dengan meningkatnya jumlah wajib pajak, maka dengan itu pula kepatuhan wajib pajak tersebut juga harus ditingkatkan agar sesuai dengan fungsi pajak untuk dapat diwujudkan. Dilihat dari definisi tersebut, sistem ini menuntut adanya peran aktif dari masyarakat untuk pemenuhan kewajiban pajaknya. Dengan demikian, keberhasilan dari sistem ini sangat tergantung pada kepatuhan wajib pajak atau masyarakat itu sendiri.

Pada penelitian ini menggunakan variabel dependen yang menjadi pusat perhatiannya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak sedangkan untuk faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah sebagai variabel independen antara lain persepsi kualitas pelayanan perpajakan, sanksi pajak, pengampunan pajak (*tax amnesty*) dan religiusitas pajak.

Variabel dalam penelitian ini adalah persepsi kualitas pelayanan perpajakan. Persepsi kualitas pelayanan perpajakan merupakan tingkat keunggulan yang

sangat diharapkan dan pengelolaan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini berarti bahwa apabila pelayanan yang diterima (*perceived service*) harus sesuai yang diharapkan konsumen, sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka persepsi kualitas pelayanan perpajakan akan di persepsi kan sangat buruk. Dalam penelitian Sigit menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan perpajakan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak atau bisa dikatakan akibat paksaan dari situasi. Presepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan otoritas pajak yang akan mempengaruhi penilaian setiap wajib pajak untuk berperilaku sesuai dengan kewajiban perpajakan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Rahmawati dan Yulianto (2018) mengenai persepsi kualitas pelayanan perpajakan menunjukkan bahwa adanya persepsi kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari kedua penelitian tersebut didapatkan informasi yang menunjukkan adanya fenomena gap. Hasil dari penelitian yang berbeda ini yang memotivasi untuk meneliti kembali pengaruh persepsi kualitas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Variabel kedua dalam penelitian ini adalah sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan salah satu bentuk konsekuensi dalam perpajakan karena, terdapat adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan kebijakan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang Perpajakan. Sanksi pajak memiliki kekuatan hukum untuk setiap pelanggaran sehingga wajib pajak cenderung berperilaku patuh. Dalam penelitian Indryani (2014) menunjukkan sanksi

pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Rahmawati dan Yulianto (2018) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang berbeda ini memotivasi untuk meneliti kembali sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Variabel ketiga dalam penelitian ini adalah pengampunan pajak (*tax amnesty*). Menurut UU No 11 Tahun 2016 tentang pengampunan pajak (*tax amnesty*) adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, dan tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana dibidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Dalam penelitian Rahmawati dan Yulianto (2018) menunjukkan pengampunan pajak (*tax amnesty*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang belum membayar pajak akan memilih untuk mengikuti pengampunan pajak (*tax amnesty*) dan pajak yang lebih patuh, ini berarti dapat disimpulkan jika pengampunan pajak (*tax amnesty*) telah meningkat juga. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Nur (20018) menunjukkan pengampunan pajak (*tax amnesty*) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian berbeda ini yang memotivasi untuk kembali melihat pengampunan pajak (*tax amnesty*) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Variabel keempat dalam penelitian ini adalah religiusitas pajak. Menurut Utama dan Wahyudi (2016), religiusitas adalah pandangan individual berkomitmen dalam kepercayaannya dalam menerapkan semua ajarannya, sehingga tercermin dari perilaku komitmen tersebut. Dalam hal ini berkaitan dengan sejauh mana seseorang itu dapat berkomitmen dengan ajaran pada agamanya untuk

penerapannya dalam kehidupan sehari-harinya (Marliana,2013). Ini berarti bahwa seseorang dalam berperilaku bergantung pada nilai-nilai agama sebagai sumber moralitas untuk membentuk sikap dan perilakunya dalam kehidupan sosial. Ketika perilaku individu sudah mencerminkan komitmen dalam agamanya diharapkan menjadi kontrol perilaku menyimpang dan berperilaku baik serta menjalankan kewajiban perpajakan. Dalam penelitian Rahmawati dan Yulianto (2018) menunjukkan religiusitas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Setyawati (2013) menunjukkan religiusitas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang berbeda ini yang memotivasi untuk melihat kembali religiusitas pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengkaji ulang beberapa hasil penelitian yang tidak konsisten mengenai pengaruh persepsi kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, pengampunan pajak (*tax amnesty*), dan religiusitas kepatuhan wajib pajak menjadikan ini menarik untuk diteliti. Berdasarkan data, fenomena yang terjadi dan adanya research gap antara penelitian sebelumnya pada latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Pengampunan (*Tax Amnesty*), dan Religiusitas Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Gayamsari.**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pada KPP Pratama Semarang Gayamsari?
2. Bagaimana penerapan sanksi pajak berpengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pada KPP Pratama Semarang Gayamsari?
3. Bagaimana penerapan pengampunan pajak (*tax amesti*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pada KPP Pratama Semarang Gayamsari?
4. Bagaimana penerapan religius pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pada KPP Pratama Semarang Gayamsari?

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pada KPP Pratama Semarang Gayamsari.
2. Untuk mengetahui penerapan denda pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pada KPP Pratama Semarang Gayamsari.
3. Untuk mengetahui penerapan pengampunan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pada KPP Pratama Semarang Gayamsari.

4. Untuk mengetahui penerapan religiusitas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pada KPP Pratama Semarang Gayamsari.

#### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

##### **Manfaat Teoritis**

**1.4.1** Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan sebagai referensi bagi pembaca atau peneliti selanjutnya, khususnya yang terkait dengan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak dan dapat dijadikan cerminan wajib pajak untuk patuh terhadap kepatuhan di Indonesia