

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber utama pendapatan negara berasal dari penerimaan pajak. Pajak yang dibayar oleh masyarakat digunakan untuk pembiayaan negara, pembangunan nasional serta untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Penerimaan pajak merupakan sumber utama dari pendapatan negara maka dari itu untuk memaksimalkan pendapatan tentunya dibutuhkan kesadaran masyarakatnya untuk mematuhi kewajibannya.

Pajak digunakan oleh negara untuk menopang pembiayaan pembangunan, penerimaan pajak diharapkan untuk terus meningkat agar pembangunan negara dapat berjalan dengan baik. Penerimaan negara tercapai jika peningkatan jumlah wajib pajak terjadi. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengadakan peran dari Dirjen pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri (Huda, 2015)

Mengingat begitu pentingnya peran pajak dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan beberapa upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assessment system* *Self assessment system* mengharuskan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajiban mereka (Utami dkk, 2012)

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan (Kemenkeu) telah mencatat realisasi rasio kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada tahun 2015 kepatuhan wajib SPT PPh 2015 sebesar 60%, tahun 2016 kepatuhan wajib SPT PPh sejumlah 60%, tahun 2017 kepatuhan wajib SPT PPh sebesar 73%, tahun 2018 kepatuhan wajib SPT PPh sejumlah 71%, tahun 2019 wajib SPT PPh sebesar 73% dan tahun 2020 kepatuhan wajib SPT PPh sebesar 78% yang terdiri dari wajib pajak orang pribadi maupun badan termasuk wajib pajak karyawan. Pencapaian pada tahun 2020 merupakan pencapaian yang lebih baik dibanding dengan realisasi 5 tahun sebelumnya (<https://nasional.kontan.co.id/>)

Seorang wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha dan pekerjaan bebas dalam pelaporan pajaknya di kenakan pajak penghasilan pasal 23 merupakan pajak yang diporong atas penghasilan yang diterima atau diperoleh wajib pajak dalam negeri (orang pribadi maupun badan), dan bentuk usaha tetap yang berasal dari modal, penyerahan jasa, atau penyelenggaraan kegiatan selain yang di potong PPh Pasal 21 dan pasal pasal 17e dikarenakan pengenaan pajak dilihat dari penghasilnya, jika penghasilan makin tinggi maka tarif pajak tersebut juga akan semakin tinggi.

**Tabel 1.1**

**Data Tingkat Kepatuhan WP OP di KP2KP Kendal**

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah WP Melaporkan SPT	Jumlah WP tidak Melaporkan SPT	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
1	2016	109.756	52.504	57.252	48%
2	2017	118.742	52.986	65.756	45%
3	2018	131.916	109.434	22.482	83%
4	2019	145.818	56.994	88.824	39%
5	2020	290.939	50.005	240.934	17%
Jumlah		797.171	321.923	475.248	40%

**Sumber: KP2KP Kendal**

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa data yang tercatat di KP2KP Kendal dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 terdapat sebanyak 797.171 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Namun, hanya 321.923 wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT. Namun, untuk wajib pajak yang tidak melaporkan SPT sebanyak 475.248 wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di KP2KP Kendal dikatakan setiap tahunnya mengalami penurunan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau model sendiri sebagai modal usaha sesuai dengan Ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan dapat diidentifikasi berdasarkan pada kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan surat pemberitahuan (SPT) secara benar, lengkap dan jelas, serta kepatuhan dalam pembayaran piutang perpajakan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Faktor pertama yaitu pengetahuan perpajakan, merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengimplementasikannya dalam kewajibannya membayar pajak, serta paham mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang meliputi bagaimana melakukan pembayaran pajak, tempat pembayaran, batas waktu pembayaran denda dan pelaporan SPT. Menurut Esti & Meiranto (2017), pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu pula dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nugrahani & Purwanto (2015) dan Mutia (2014). Namun disisi lain menurut Andinata (2015) dan Saragih & Desy (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yaitu kualitas pelayanan fiskus, merupakan salah satu faktor penentu kepatuhan wajib pajak, dikarena pelayanan aparat pajak dalam menangani dan memberikan pelayanan terbaik terhadap wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus yang baik maka memberikan dampak baik terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Putri & Setiawan (2017) kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu pula dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Esti & Meiranto (2017) dan Mutia (2014). Namun disisi lain menurut Brata dkk (2017) dan Marcuri (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga yaitu Sanksi perpajakan merupakan suatu konsekuensi atau hukuman yang diberikan kepada wajib pajak atas ketidakpatuhan atas peraturan perpajakan. Menurut Brata dkk (2017) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, begitu pula dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Adhimatra & Noviari (2018) dan Brata dkk (2017). Namun disisi lain menurut Brata dkk (2017) dan Andinata (2015) sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor yang keempat yaitu kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak. Wajib pajak kurang sadar pentingnya membayar pajak dan 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 Marcuri (2018) kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan, begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Seriawan (2017) dan Saragih & Desy (2017). Namun disisi lain menurut Rahayu (2015) dan Nugroho dkk (2016) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil dari penjelasan diatas menjadi motivasi peneliti untuk melakukan penelitian yang relatif serupa. Penelitian ini merupakan replika penelitian Esti & Meiranto (2017) dengan menggunakan empat variabel independen yang sama yaitu tentang pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Serta variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini tentu berbeda dari penelitian terdahulu yaitu bedanya dari subjek penelitian, objek penelitian. Subjek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Sedangkan tempat penelitian yang berada di Kota Kendal.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat menjadi motivasi dilakukannya penelitian untuk mengetahui, **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, secara umum permasalahan pokok penelitian ini adalah apakah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Kendal, berikut penjabaran ke dalam rumusan pertanyaan:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kendal?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kendal?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kendal?

4. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kendal?

### **1.3 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 pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang berada di Kendal.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kendal.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kendal
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib orang pribadi di Kendal

4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kendal.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

- a. Dapat memberikan manfaat untuk referensi bagi peneliti selanjutnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan dengan topik yang sama dengan penelitian ini.
- b. Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan penelitian yang selanjutnya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi peneliti

Bagi penulis penelitian ini bermanfaat untuk mengimplimentasikan ilmu pengetahuan penulis tentang pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berada di KP2KP Kendal serta menerapkan teori – teori yang diperoleh selama perkuliahan.

- b. Bagi Masyarakat



Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang perpajakan kepada Wajib pajak untuk lebih mengetahui tentang pajak, sehingga dapat meningkatkan kemauan dalam memenuhi kewajiban membayar pajak serta memberikan dasar yang kuat bahwa kepatuhan pembayaran pajak dapat membantu pelaksanaan pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan rakyat.

c. Bagi KP2KP Kendal

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi pada KP2KP Kendal mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pajak di Kota Kendal.