

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Negara Indonesia mempunyai landasan yaitu Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 sebagai panutan dalam kehidupan bernegara. Setiap masyarakat memperoleh manfaat dari bumi dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya. Hal ini dikenakan dengan kewajiban membayar pajak sebagai imbalan atas kenikmatan yang diberikan oleh Tuhan dan dinikmati oleh setiap masyarakat. Indonesia sebagai negara hukum yang menjunjung tinggi hal tersebut menempatkan perpajakan sebagai kewajiban warga negara yang juga merupakan salah satu kewajiban yang merupakan kontribusi dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Dari pajak inilah negara membiayai kegiatan-kegiatan pemerintah, militer, hingga pembangunan fasilitas umum dan negara.

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak (panduan hak dan kewajiban wajib pajak:2011:8).

Menurut Burton (2014:182) penerimaan negara dalam APBN berasal dari 3 sumber yaitu penerimaan dari sumber perpajakan, penerimaan negara yang bersumber bukan dari pajak dan penerimaan yang bersumber dari hibah. Dari tiga sumber penerimaan APBN tersebut, yang memiliki peran paling besar adalah penerimaan dari sumber perpajakan yang digunakan oleh pemerintah untuk membiayai seluruh pengeluaran rutin pemerintah maupun untuk pembangunan. Hal tersebut dapat dilihat dalam realisasi anggaran pendapatan dan belanja negara pada tahun 2020 mencapai sebesar Rp 1.633,6 triliun atau 96,1 persen dari target perubahan APBN dalam Perpres 72/2020 yaitu Rp1.699,9 triliun. Selain itu, berdasarkan komponennya, penerimaan negara yang mencapai Rp1.633,6 triliun tersebut berasal dari pajak sebesar Rp1.070,0 atau setara dengan 89,3 persen dari target dalam Perpres 72/2020 yang sebesar Rp1.198,8 triliun. Oleh karena itu pemerintah setiap tahunnya terus berusaha meningkatkan penerimaan yang bersumber dari pajak dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Salah satu pengukuran kinerja wajib pajak adalah kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Tinggi rendahnya kepatuhan wajib

pajak menjadi pertimbangan diektorat jenderal pajak dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap wajib pajak (pandiangan, 2014:245). Untuk menunjang penerimaan negara di bidang pajak perlu didukung dengan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Pelayanan yang baik terhadap wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam kewajibannya membayar pajak. Salah satu cara yang dapat ditempuh agar wajib pajak memperoleh pelayanan informasi perpajakan dengan baik adalah dengan adanya website resmi dari kantor pelayanan pajak.

Pajak sebagai sumber penerimaan negara ternyata juga mengalami hambatan ketika pelaksanaannya dikarenakan tingkat kesadaran dan kepatuhan untuk membayar pajak baik oleh wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan tergolong rendah. Hal ini disebabkan karena membayar pajak dianggap sebagai beban yang berat oleh wajib pajak orang pribadi dan pada akhirnya memicu untuk memanipulasi pajak.

Kepatuhan diidentik dengan kedisiplinan, ketaatan, tunduk pada ajaran dan aturan. Kepatuhan timbul karena adanya ketakutan ataupun kekhawatiran menerima sanksi atau hukuman apabila tidak melakukan tindakan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Wajib pajak yang patuh memenuhi kewajiban perpajakan berarti wajib pajak tersebut memenuhi aturan perpajakan yang berlaku dan telah ditetapkan.

Kepatuhan pajak ialah persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Didalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan presentase yang rendah dan tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini dibandingkan berdasarkan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar.

**Tabel 1. 1**  
**Data Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2022 KPP Pratama Cirebon Dua**

Status	Tahun 2022
Aktif	87.882
Non Efektif	429.396

Sumber : KPP Pratama Cirebon Dua

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa masih rendahnya penerimaan wpop di kpp pratama Cirebon dua hal ini dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak di kabupaten Cirebon masih sangat terbilang rendah. Hal ini menunjukkan indikasi dalam kepatuhan wajib

pajak beberapa faktor yang mempengaruhi seperti kualitas pelayanan, sanksi pajak, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filling* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak harus ditingkatkan agar wajib pajak tidak keberatann dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang taat.

faktor penyebab rendahnya kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi adalah kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak dalam menangani keluhan wajib pajak yang terdaftar. Kualitas dan strategi pelayanan yang baik dan benar bertujuan untuk membentuk persepsi masyarakat yang positif tentang pajak dalam penerapan self assessment system yang berorientasi kepada kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam pelaksanaan kewajiban di bidang perpajakan akan sangat mendorong peningkatan penerimaan negara secara langsung maupun tidak langsung, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan zheitami (2009). Kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasanya memiliki lima dimensi yaitu *responsiveness* (ketanggapan) *reliability* (keandalan) *empathy* (empati) *assurance* (jaminan) dan *tangible* (bukti fisik/langsung), (rangkuti, 2003). Nugroho (2005) menyatakan bahwa kepuasan yang diperoleh oleh wajib pajak akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan kata lain kualitas pelayanan yang diberikan sama dengan kualitas pelayanan yang mereka harapkan dikatakan berkualitas. Kualitas pelayanan juga dinilai untuk perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa dengan penilaian mereka atas kinerja actual dari suatu penyedia layanan (cronin, 1992). Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Seperti memberi pelatihan kepada petugas pajak mengenai perpajakan dan pelayanan yang benar dan berkualitas. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum.

Masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak salah satunya yaitu sanksi pajak. Undang-undang perpajakan sudah mengatur ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan, sanksi yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh akan aturan berupa sanksi administrative seperti bunga atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi, denda, serta sanksi pidana berupa kurungan dipenjara. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan ketika tidak patuh (jatmiko, 2006). Pemberlakuan sanksi perpajakan juga sebagai bentuk efektif untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak.

Biaya kepatuhan pajak adalah salah satu factor yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak. Biaya kepatuhan pajak yaitu sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib



pajak ketika membayar pajak. Semakin besar biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, maka akan semakin menyebabkan wajib pajak tidak patuh. Menurut sandfrod (1994) dalam yuniar (2010) menjelaskan bahwa, biaya kepatuhan pajak (*tax compliance*) dapat dibagi menjadi tiga yakni: 1) biaya uang (*direct money cost*), 2) biaya waktu (*time cost*), dan 3) biaya pikiran (*psychological cost*) semakin tinggi biaya kepatuhan pajak maka dapat meningkatkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak.

Dalam hal ini, biaya kepatuhan pajak dirasa sangat memberatkan bagi Wajib Pajak. Di mana Wajib Pajak harus mengeluarkan biaya lagi untuk pajak terutang mereka, tetapi mereka juga masih harus terbebani dengan biaya untuk perjalanan, biaya administrasi ketika di bank ataupun kantor pos, serta pengorbanan waktu ketika mereka harus membayar pajak. Hal itulah yang mengakibatkan wajib pajak enggan untuk membayar pajak.

Di zaman serba digital, kemajuan teknologi berkembang sangat pesat. Dengan menerapkan teknologi dalam kehidupan, dapat mempermudah manusia untuk melakukan aktivitas setiap harinya. Teknologi tidak akan mati atau berakhir dan akan berkembang setiap hari, bulan, hingga tahunnya. Pesatnya perkembangan penggunaan teknologi informasi dan web, pemerintah juga menggunakan teknologi tersebut dalam memberikan pelayanan dengan tujuan untuk mencapai efisiensi dalam beroperasi guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan (parmita saha et al., 2012). Berdasarkan peraturan direktorat jenderal pajak nomor Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 secara resmi diluncurkan produk e-Filling atau electronic filling system. Dan nomor per1/pj/2014 e-filing adalah suatu cara penyampaian spt atau pemberitahuan perpanjangan spt tahunan yang dilakukan secara online dan realtime melalui website direktorat jenderal pajak ([www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id)) atau penyedia jasa aplikasi atau *application service provider* (asp) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online realtime, sehingga wajib pajak (wp) tidak perlu lagi melakukan percetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Wajib pajak yang sudah puas terhadap pelayanan ini diharapkan mampu merubah perilakunya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga berdampak meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi atau penyuluhan tentang e-filling yang masih kurang baik ini sangat berpengaruh terhadap pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi. Pengetahuan tentang e-filling bisa menjadi faktor dalam ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai perpajakan secara mumpuni. Salah satu contoh bahwa penerapan e-filling masih minim adalah

beberapa wajib pajak masih kesulitan dalam pengisian SPT, belum dapat memahami perbedaan dari formulir SPT yang digunakan, serta ketepatan waktu dalam melaporkan SPT.

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi yang terdapat di kantor pelayanan pajak pratama Cirebon dua, kontradiksi dan inkonsistensi pada penelitian terdahulu membuat penelitian ini masih menarik untuk dilakukan berdasarkan uraian dan paparan latar belakang tersebut maka yang menjadi pokok permasalahan penelitian ini adalah ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan , Sanksi Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Cirebon Dua”***

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah terkait dengan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Dua sebagai berikut:

1. Kurangnya kualitas pelayanan pajak yang maksimal membuat wajib pajak merasa tidak aman dan nyaman saat memenuhi kewajiban perpajakannya.
2. Penegakan sanksi pajak yang kurang tegas sehingga terjadinya ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.
3. Adanya biaya kepatuhan pajak membuat wajib pajak enggan melaporkan kewajiban perpajakannya karena merasa dirugikan.
4. Sosialisasi atau penyuluhan e-filling yang kurang baik dan belum merata membuat wajib pajak sulit untuk menerapkannya.

### **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Maka dari itu pembatasan masalah hanya sampai pada Pengaruh Kualitas Pelayanan , Sanksi Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Cirebon Dua

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama kota Cirebon Dua?

- b. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama kota Cirebon Dua?
- c. Apakah biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama kota Cirebon Dua?
- d. Apakah penerapan e-filling berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama kota Cirebon Dua?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama kota Cirebon Dua.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama kota Cirebon Dua.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama kota Cirebon Dua.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penerapan e-filing terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama kota Cirebon Dua.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu:

##### **1. Bagi Penulis**

Manfaat penelitian bagi penulis yaitu penulis dapat pembelajaran serta menambah wawasan mengenai bidang perpajakan khususnya mengenai kualitas pelayanan , sanksi pajak, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan e-filling terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

##### **2. Bagi Akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dan rujukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan perpajakan khususnya mengenai kualitas pelayanan , sanksi pajak, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan e-filling terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

##### **3. Bagi KPP Pratama Cirebon Dua**

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai bahan referensi dan evaluasi bagi pemerintah, sehingga tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak meningkat.



## G. Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi ini sesuai dengan tujuan penelitian dan terbagi menjadi lima bab yang setiap bab terdiri dari :

1. **BAB I, PENDAHULUAN.** Bab pendahuluan ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
2. **BAB II, TINJAUAN PUSTAKA.** Dalam bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang diperoleh dari studi pustaka yang berasal dari berbagai literature yang berkaitan dengan masalah penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya digunakan sebagai landasan pembahasan dan pemecahan masalah serta berisi penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.
3. **BAB III, METODE PENELITIAN.** Dalam bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi yang berkaitan dengan objek penelitian, definisi variabel penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan.
4. **BAB IV, ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.** Dalam bab ini menguraikan tentang proses-proses analisis data dan pembahasan dari hasil analisis data yang telah diketahui.
5. **BAB V, PENUTUP.** Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, serta saran-saran bagi penelitian selanjutnya.

