

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan suatu negara dapat berasal dari berbagai sumber. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara. Di Indonesia pendapatan negara terbesar berasal dari pajak. Tercatat pada tahun 2021 realisasi penerimaan pajak Indonesia berdasarkan laporan Kementerian Keuangan (Kemenkeu) sebanyak Rp1.277,5 triliun, sementara itu Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) menyumbang Rp452 triliun (<https://www.kemenkeu.go.id/>, 2022). Berdasarkan data tersebut diketahui pendapatan negara masih didominasi dari sektor pajak. Proporsi pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang besar membuat pemerintah harus memaksimalkan penerimaan pajak.

Pajak memiliki peran yang sangat penting untuk pembiayaan negara. Pajak merupakan alat bagi suatu negara untuk mencapai tujuan bernegara yaitu mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur dengan melaksanakan pembangunan nasional. Berikut Tabel 1.1 yang memaparkan target serta realisasi pendapatan pajak selama enam tahun terakhir:

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak Negara Dalam Triliun

Tahun	Target	Realisasi pajak (triliun)	Capaian (%)	Rasio pajak (%)
2016	1.539	1.283	83,4%	9%
2017	1.539	1.147	89,4%	8,5%
2018	1.424	1.315,9	92%	8,8%
2019	1.577,6	1.332,1	84,4%	8,4%
2020	1.198,8	1.068,9	89,25%	6,9%
2021	1.229,6	1.277,5	103,9%	9,11%

Sumber data: CNBC Indonesia, 2020

Penerimaan negara yang bersumber dari pajak sudah 12 tahun tidak pernah lagi mencapai target. Terhitung Sejak tahun 2009 pemerintah telah gagal menghimpun pajak sesuai target yang telah ditetapkan dalam APBN (www.cnbcIndonesia.com, 2021). Sebagai gambaran dapat dilihat pada tabel diatas penerimaan pajak terus turun dari target jika ditelusuri dari rasio pajak. Pada

tahun 2018 penerimaan pajak hampir mencapai target namun kembali menurun pada tahun 2019. Penurunan yang paling signifikan terjadi pada tahun 2020 yaitu sebesar 6,9% atau turun 1,5% dari tahun 2019. Penurunan ini terjadi karena wabah covid-19 yang menyebabkan semua sektor usaha mengalami tekanan yang mengakibatkan penurunan terhadap penerimaan negara. Penurunan ekonomi ini tidak hanya dirasakan oleh negara Indonesia tetapi juga dirasakan oleh seluruh negara.

Infeksi virus corona yang disebut Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Penularan virus yang sangat cepat telah menyebar hampir ke semua negara hanya dalam waktu beberapa bulan. Untuk mencegah perluasan virus covid-19 di Indonesia, pemerintah memberlakukan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) (<https://kompaspedia.kompas.id/>, 2020). Kebijakan tersebut ternyata membuat perekonomian Indonesia melemah karena menyebabkan penurunan aktivitas ekonomi dan produktivitas masyarakat sehingga penerimaan pajak pun ikut turun secara drastis. Berbagai kebijakan di bidang perpajakan telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengantisipasi dampak dari covid-19, stabilitas ekonomi dan mempertahankan kepatuhan wajib pajak ditengah pandemi sehingga pada akhir tahun 2021 secara mengejutkan realisasi penerimaan negara berupa pajak mencapai target bahkan melebihi harapan. Menkeu Sri Mulyani memaparkan realisasi sementara penerimaan pajak telah mencapai Rp1.277,5 triliun atau 103,9 % dari target APBN 2021 yang sebesar Rp1.229,6 triliun. Capaian ini tumbuh 19,2 % dari penerimaan pajak tahun 2020 lalu yang sebesar Rp1.072,1 triliun akibat terpukul pandemi Covid-19 (kemenkeu.go.id/, 2022). Melihat perkembangan penerimaan pajak yang positif di tengah tekanan ekonomi akibat pandemi memberikan angin segar bagi pemerintah karena menunjukkan perkembangan ekonomi masyarakat.

Salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak yaitu menggantikan sistem perpajakan di Indonesia dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. Perubahan pada sistem perpajakan digunakan pemerintah untuk melibatkan peran wajib pajak secara

aktif. Sistem *self assessment* ini memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan sendiri. Dengan demikian penggunaan sistem pemajakan ini mempercayakan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk mencapai keberhasilan penghimpunan pajak. Namun kenyataannya kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan. Menurut Waluyo (2020) Salah satu indikator kepatuhan formal yaitu dengan menyampaikan laporan pajak melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Tingkat kepatuhan wajib pajak Indonesia masih belum bisa dikategori tinggi. Tabel 1.2 dibawah ini dapat menjadi gambaran mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkalis sebagai berikut:

Tabel 1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Tahun	WPOP Terdaftar wajib SPT (A)	Realisasi Pelaporan SPT (B)	Rasio Kepatuhan (B/A*100%)
1	2017	107.586	28.893	26,85%
2	2018	115.874	33.280	28,72%
3	2019	127.004	35.337	27,82%
4	2020	137.502	41.640	30,28%

Sumber: Data Informasi dan Monitoring KPP Pratama Bengkalis, Telah Diolah Kembali (2022)

Berdasarkan data kepatuhan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkalis diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama 4 tahun terakhir masih di bawah 50%. Meskipun kinerja rasio kepatuhan formal penyampaian SPT mengalami peningkatan setiap tahunnya namun rasio kepatuhan ini masih jauh dari target yang diharapkan oleh DJP. Rasio kepatuhan wajib pajak tersebut diperoleh dari jumlah pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi dibandingkan dengan jumlah orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (data KPP Pratama Bengkalis, 2022).

Naik turun kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pandangan dari masing-masing individu wajib pajak (Sa'diyah, dkk., 2021). Pandangan atau sering disebut persepsi adalah suatu proses di mana individu mengorganisasikan dan interpretasikan kesan sensoris mereka untuk memberi arti pada lingkungan mereka (Robbins & Judge, 2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi membentuk sebuah teori yang mendasari kepatuhan seseorang membayar pajak atau dikenal dengan Teori Atribusi (*Theory of Attribution*). Teori atribusi adalah teori yang memberikan

gambaran bahwa setiap orang akan memberikan tafsiran pada kejadian-kejadian tertentu serta akan memiliki kaitan erat dengan pikiran dan perilaku dari setiap orang (Fritz Heider dalam Malle, 2011). Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman bagaimana reaksi seseorang terhadap peristiwa disekitar mereka dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Teori atribusi menyatakan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri akan ditentukan apakah dari faktor internal misalnya sifat, karakter, sikap, dan lain-lain ataupun dari faktor eksternal, misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Teori ini akan menentukan wajib pajak untuk melakukan apa yang wajib pajak lakukan, serta juga dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana Direktorat Jenderal Pajak dapat memberi kesan kepada wajib pajak orang pribadi dari faktor-faktor personal maupun situasional (Andrew dan Sari, 2021). Ada tiga tahapan bagi wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan jika melihat dari teori atribusi, yaitu pertama perilaku wajib pajak orang pribadi apakah menjadi lebih patuh atau tidak, kedua menentukan apakah wajib pajak melakukan ketidak patuhan karena kesengajaan atau tidak, namun dikarenakan pelayanan pajak, penerapan *e-filing* dan pemberian insentif pajak, dan terakhir mengelompokkan motivasi yang perlu dilakukan untuk menentukan perilaku wajib pajak yang patuh baik secara internal (dibawah kesadaran wajib pajak) maupun eksternal (lingkungan sekitar) dengan melakukan sosialisasi perpajakan.

Faktor pertama adalah kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Prasetyo, 2020). Ketidaktahuan wajib pajak akan ketentuan umum perpajakan menjadi tanggung jawab fiskus untuk memberikan layanan secara maksimal dalam membantu wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Penelitian dari Bhaktiar dan Harris (2020) menunjukkan kualitas pelayanan pajak secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di area KPP Pratama kota Cimahi.

Faktor kedua adalah penerapan *e-filing*. Dalam rangka mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban melaporkan SPT oleh pemerintah dibentuklah *E-filing*. *E-filing* merupakan sebuah sistem pelaporan SPT secara online. Pelaporan SPT menggunakan *e-filing* sangat membantu wajib pajak ditengah kesibukan. Penerapan sistem *e-filing* berdasarkan penelitian dari Lado dan Budiantara (2018) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang berbeda ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan oleh Arifin dan Syafii (2019) dari hasil penelitian dapat dikatakan *e-filing* belum berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Medan Polonia, akan tetapi penerapan *e-filing* hanya dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak orang pribadi yang pada tahun sebelumnya telah melaporkan SPT tahunan dengan cara manual beralih kepada penyampaian SPT dengan menggunakan *e-filing*.

Faktor ketiga adalah insentif pajak. Kebijakan fiskal insentif pajak kini Kembali diterapkan guna meringankan wajib pajak untuk melaporkan pajak. Pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 3 Tahun 2020 (PMK 23 Tahun 2020) tentang Insentif Pajak dimasa pandemi covid-19. Fungsi insentif pajak saat ini lebih mengarahkan kepada fungsi regulasi yang mana bertujuan untuk membantu menggerakkan perekonomian Indonesia. Prasetyo (2020) dalam penelitian dengan judul pengaruh insentif pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam masa pandemi mengatakan insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu cara yang dilakukan dirjen pajak untuk memperkenalkan kebijakan-kebijakan perpajakan. Menurut Suriambawa dan Ery Setiawan (2018) Sosialisasi perpajakan memberikan pemahaman bagi wajib pajak mengenai pengertian, informasi, dan pembinaan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi perpajakan yang disampaikan secara jelas, benar dan nyaman oleh petugas dari Dirjen Pajak membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Wardani dan Wati, 2018). Berdasarkan hasil penelitian Anggraini dan Fidina (2020), sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang

melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Memperkuat pernyataan diatas penelitian dari Nabila dan Rahmawati (2021) juga memaparkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Proses meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi merupakan upaya yang berkelanjutan. Secara logika semakin tinggi kepatuhan pajak maka akan semakin memperbesar basis pemajakan sehingga semakin besar pula penerimaan pajak yang dapat dihimpun. Penyumbang terbesar penerimaan negara adalah subjek pajak, salah satunya adalah wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak orang pribadi merupakan wajib pajak perorangan yang dikenakan atas penghasilan yang diperoleh baik itu berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Dalam hal ini partisipasi warga negara Indonesia sebagai pembayar pajak sangat dibutuhkan. Berdasarkan Penjelasan diatas tentu jika ingin meningkatkan penerimaan pajak pemerintah harus bisa memaksimalkan penghimpunan dari wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkalis?
2. Apakah penerapan *e-filing* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkalis?
3. Apakah insentif pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkalis?
4. Apakah sosialisasi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkalis?

5. Apakah kualitas pelayanan pajak, penerapan *e-filing*, insentif pajak, dan sosialisasi perpajakan secara bersama-sama mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkalis?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, diperlukan batasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih terarah. Peneliti memfokuskan penelitian pada faktor-faktor yang pengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang meliputi faktor kualitas pelayanan pajak, penerapan *e-filing*, insentif pajak, dan sosialisasi perpajakan. Sasaran penelitian diarahkan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bengkalis, kena pajak dan aktif melaporkan SPT tahunan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkalis.
2. Mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkalis.
3. Mengetahui pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkalis.
4. Mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkalis.
5. Mengetahui kualitas pelayanan pajak, penerapan *e-filing*, insentif pajak dan sosialisasi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkalis.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Bagi akademik penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkalis.

2. Manfaat Praktisi

Sehubungan dengan tujuan pemerintah untuk dapat menghimpun pajak secara optimal, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi praktisi berupa informasi, referensi dan masukan dalam menyusun kebijakan perpajakan. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam usaha pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bengkalis yang dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan pajak, penerapan *e-filing*, insentif pajak dan sosialisasi perpajakan terutama bagi daerah lokasi penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai bagian-bagian yang akan dibahas dalam laporan akhir secara ringkas dan jelas. Sistematika penulisan terdiri dari sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab 1 menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 menjelaskan mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian, landasan teori yang akan digunakan untuk menyelesaikan penelitian serta pengembangan hipotesis.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 menjelaskan tentang metode penelitian, dimulai dari lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengambilan sampel, metode analisis data, jenis penelitian, serta definisi konsep dan operasional.

BAB 4 : PEMBAHASAN

Bab 4 menjelaskan tentang hasil penelitian yang diperoleh dari Analisa data serta pembahasan hasil penelitian untuk setiap variabel yang digunakan dalam penelitian.

BAB 5 : PENUTUP

Bab 5 merupakan penutup dari seluruh rangkaian penulisan dalam penelitian ini yang memuat kesimpulan atas hasil penelitian, serta saran-saran untuk perbaikan dimasa yang akan datang untuk judul penelitian yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

