

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara belum mampu memenuhi target seratus persen penerimaan pajak setelah bertahun-tahun. Pemerintah telah berupaya semaksimal mungkin dalam memenuhi target penerimaan seratus persen, diantaranya memberikan fasilitas, kebijakan. Hal ini tidak serta merta menjadikan wajib pajak sadar akan kewajibannya, dekedar untuk melaporkan pajaknya saja, wajib pajak masih belum bisa memenuhinya apalagi membayar pajaknya. Hampir semua negara memiliki masalah yang kompleks pada kepatuhan wajib pajak. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah dari internal wajib pajak dan faktor eksternal wajib pajak. Budaya, demograsi, keluarga dan agama menjadi faktor internal kepatuhan wajib pajak, lingkungan, hubungan sosial, kepercayaan dan motivasi. Faktor dari luar wajib pajak juga menjadi salah satu penyebab ketidakpatuhan, meliputi layanan petugas pajak, administrasi sistem pajak, otorisasi pajak, dan kegiatan pemeriksaan pajak . pemerintah perlu menyikapi dengan bijak dan arif, karena meningkatkan kerelaan dan kesadaran melaporkan serta membayar pajak tidak mudah (Supriyati, 2020). Sampai saat ini dapat dilihat bahwa kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak masih rendah. Kepatuhan pajak masyarakat Indonesia dapat dilihat dari tingkat tax ratio yang masih 10,3% (Dewi, 2019).

Rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan menyentuh angka 84%. Data milik Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengatakan, per 31 Desember 2021, SPT Tahunan 2020 tercatat mencapai 15,97 juta dari 19 juta wajib pajak yang wajib melaporkan SPT.

Tabel 1. Rasio Kepatuhan wajib pajak

No	Tahun Fiskal	WP yang wajib melaporkan SPT dan membayar pajak	SPT yang dilaporkan	% kepatuhan wajib pajak
1	2017	20.1 juta	12.2 juta	60.75%
2	2018	17.6 juta	12.5 juta	71.10%
3	2019	16.6 juta	13.3 juta	71.10%

4	2020	19 juta	14.7 juta	77.63%
5	2021	19 juta	15.9 juta	84.00%

Sumber: (Tommy, 2022)

Tabel di atas menunjukkan bahwa prosentase kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan disetiap tahunnya kecuali di tahun 2018. Meskipun demikian angka kepatuhan wajib pajak belum menyentuh angka optimal yaitu 100%.

Salah satu sumber terbesar pendapatan Negara Indonesia yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan belanja Negara yaitu berasal dari pajak. Pada tahun 2019 perpajakan menyumbang pendapatan negara sebesar 78,85%, di tahun 2020 sebesar 82,62% dan di tahun 2021 sebesar 82,84% (Badan Pusat Statistik, 2021).

Tabel 2. Realisasi Pendapatan Negara

Tahun Anggaran	Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)		Persentase %
	Penerimaan negara	Penerimaan pajak	
2019	1.955.136.20	1.546.141.90	78,85
2020	1.698.648.50	1.404.507.50	82,62
2021	1.7427.45.70	1.444.541.60	82,84

Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2021)

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa penerimaan pajak merupakan komponen penting sebagai sumber utama penerimaan negara. Diperlukan kesadaran yang tinggi sebagai wajib pajak untuk patuh membayar pajak. Wajib pajak dinyatakan patuh apabila melaporkan semua catatan transaksi yang telah dibutukan, melakukan usahanya menyesuaikan dengan aturan yang telah diberlakukan oleh pemerintah, dan mentaati peraturan pajak yang lain. Kesadaran masyarakat akan pajak dalam menjalankan kewajibannya melaporkan pajaknya masih rendah. Beberapa masih tidak patuh dalam melaporkan pajaknya, melaporkan kegiatan bisnisnya tidak secara jelas, lengkap, dan tidak sepenuhnya dilaporkan. Hal ini terjadi tidak hanya pada laporan tahunan namun juga pada laporan bulanan. Jumlah wajib pajak dengan kriteria tersebut lebih besar dibandingkan dari kesemua wajib pajak yang telah teregister (Saeroji, 2017).

Penerimaan pajak dapat bersumber dari badan/ perusahaan dan perorangan. Kementerian keuangan sudah mengapresiasi sejumlah wajib pajak, dimana terdapat kesenjangan yang luar biasa. Dari total 24 wajib pajak yang mendapatkan apresiasi, hanya terdapat 1 wajib pajak orang pribadi (WPOP). Hal ini bermakna bahwa penerimaan wajib pajak orang pribadi masih memiliki potensi yang sangat luar biasa sebagai penopang utama pendapatan negara. Penggalan WPOP yang serius akan memberikan dampak yang lebih pasti terhadap penerimaan negara, dibandingkan menggantungkan pada WPB. Dimana pajak dari WPB lebih sering fluktuatif tergantung dari kinerja suatu perusahaan dan susah untuk dipastikan. WPOP relatif lebih konstan dibandingkan dengan WPB (Brodjonegoro, 2016).

Pandangan wajib Pajak terhadap otoritas pajak dan sistem perpajakan yang berlaku tidak banyak mempengaruhi perilaku wajib pajak. wajib pajak menganggap apa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat sebagai sebuah kewajiban dan akan selalu dilakukan sepanjang masa. Namun, aspek yang penting mempengaruhi wajib pajak adalah strategi pemeriksaan dan sanksi pajak (Supriyati, 2020). Selain itu, pelayanan fiskus yang diberikan baik akan membantu meningkatkan kepatuhan (Cindy & Yenni, 2013). Sanksi pajak yang semakin tinggi mendorong wajib pajak lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supriyati, 2020). Sosialisasi juga menjadi peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tingginya kasus korupsi di Indonesia menjadi salah satu penyebab ketidak patuhan wajib pajak melaporkan pajaknya. Selain itu masyarakat masih takut datang ke kantor pajak akibat pelayanan yang kurang memuaskan. Faktor selanjutnya adalah masyarakat kurang memahami manfaat dari pelaporan pajak. hal ini ditunjang dengan tingkat pembangunan infrastruktur yang masih tidak sesuai. Pengerjaan infrastruktur yang tidak sesuai spesifikasi, akibat adanya korupsi menjadikan banyak infrsaturuktur yang cepat rusak, misalnya pembangunan jalan yang dengan mudah rusak tidak sampai satu tahun dari pengerjaan. Hal ini menjadi faktor utama dari wajib pajak

orang pribadi untuk tidak patuh terhadap pelaporan hartanya di dinas perpajakan setempat. Sanksi pajak hanya berlaku untuk masyarakat lemah, sedangkan untuk masyarakat dengan jabatan tertentu sanksi tidak berlaku, membuat masyarakat semakin skeptis untuk taat pada pajak. Meskipun demikian dinas perpajakan terus mengoptimalkan kinerjanya untuk mencapai target pajak yang telah ditentukan. Salah satu usahanya adalah memberikan sanksi hukum kepada wajib pajak perorangan maupun badan yang mematuhi ketentuan pajak, memberikan informasi yang transparan uang pajak dan mengelola hasil pajak secara adil, memberikan pelayanan pajak yang memuaskan, menyusun peraturan pajak yang gampang di pahami oleh masyarakat (Saeroji, 2017).

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa Kualitas pelayanan bidang fiskus memberikan pengaruh yang signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi di kota Malang. Masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan pajak akan meningkatkan kepatuhan setiap wajib pajak (Astuti & Achadiyah, 2016). Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Putri & Saleh, 2018). Layanan yang diberikan oleh petugas pajak berdampak wajib pajak yang patuh. Pengerahan layanan yang maksimal dari petugas pajak akan memuaskan para wajib pajak dan berdampak pada patuhnya wajib pajak. Meningkatkan layanan yang diberikan oleh fiskus akan serta merta wajib pajak menjadi lebih patuh (Wirda Salisa Yuliasari, 2021).

Selain pelayanan fiskus, sosialisasi juga menjadi peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hubungan yang linier antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan telah terjadi di DJP Jakarta Selatan. Sosialisasi yang maksimal dan tepat sasaran akan berdampak pada patuhnya wajib pajak melaksanakan kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat seiring dengan penyampaian informasi dari kantor pajak melalui program informasi yang tepat sasaran dan maksimal (Sudrajat & Parulian Ompusunggu, 2015). Sosialisasi perpajakan yang disampaikan oleh kantor pelayanan pajak berdampak signifikan terhadap tingginya kesadaran

wajib pajak dalam melaporkan SPT nya secara periodik (Muhamad et al., 2020). Kepatuhan wajib pajak menjadi penyebab dominan kinerja kantor pelayanan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penentu kinerja perpajakan. Secara parsial secara langsung kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan, layanan fiskus dan sosialisasi perpajakan berdampak signifikan terhadap kinerja kantor pajak. Namun demikian kepatuhan wajib pajak masih menjadi penyebab meningkatnya kinerja kantor pajak (Nababan & Dwimulyani, 2019).

Sanksi perpajakan juga memberikan peranan penting pada patuhnya wajib pajak. Hasil riset sebelumnya menunjukkan bahwa patuhnya masyarakat akan kewajibannya menunaikan pajak di Manado dipengaruhi oleh sanksi pajak. sanksi pajak secara langsung mampu menguatkan masyarakat untuk lebih bertanggung jawab atas kewajibannya menunaikan pajak. Sanksi peraturan perpajakan yang mudah dipahami oleh wajib pajak, akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Tene et al., 2017). Variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jayapura (Muhamad et al., 2020). Kepatuhan masyarakat dalam membayar PBB dipengaruhi oleh sanksi dari pajak tersebut. Sanksi pajak menjadi media yang efektif dalam mendisiplinkan wajib pajak untuk selalu patuh dalam membayar pajak PBB. Sanksi pajak ini sebagai bentuk jaminan bahwa undang-undang pajak akan dipatuhi, ditaati dan dituruti oleh wajib pajak. hal ini bermakna bahwa meningkatnya sanksi pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Erawati & Parera, 2017)

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini adalah Kurangnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bangkalan. Tingginya kasus korupsi di Indonesia menjadi salah satu penyebab ketidak patuhan wajib pajak melaporkan pajaknya. Selain itu masyarakat masih takut datang ke kantor pajak akibat pelayanan yang kurang memuaskan. Faktor selanjutnya adalah masyarakat kurang memahami manfaat dari pelaporan pajak. hal ini ditunjang

dengan tingkat pembangunan infrastruktur yang masih tidak sesuai. Pengerjaan infrastruktur yang tidak sesuai spesifikasi, akibat adanya korupsi menjadikan banyak infrastruktur yang cepat rusak, misalnya pembangunan jalan yang dengan mudah rusak tidak sampai satu tahun dari pengerjaan. Hal ini menjadi faktor utama dari wajib pajak orang pribadi untuk tidak patuh terhadap pelaporan hartanya di dinas perpajakan setempat. Sanksi pajak hanya berlaku untuk masyarakat lemah, sedangkan untuk masyarakat dengan jabatan tertentu sanksi tidak berlaku, membuat masyarakat semakin skeptis untuk taat pada pajak. Meskipun demikian dinas perpajakan terus mengoptimalkan kinerjanya untuk mencapai target pajak yang telah ditentukan. Salah satu usahanya adalah memberikan sanksi hukum kepada wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh, memberikan informasi yang transparan uang pajak dan mengelola hasil pajak secara adil, memberikan pelayanan pajak yang memuaskan, menyusun peraturan pajak yang gampang di pahami oleh masyarakat. Pelayanan fiskus yang kurang dan sosialisasi pajak yang tidak efektif menjadi penyebab tidak patuhnya wajib pajak orang pribadi. Diharapkan dengan adanya sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

C. Batasan masalah

Penelitian ini hanya dibatasi pada variabel kepatuhan masyarakat Bangkalan akan kewajibannya menunaikan pajak. Variabel independent yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak seperti halnya pensosialisasian pajak, layanan pegawai (fiskus) pajak, dan pemberian hukuman bagi masyarakat yang tidak mentaati pajak. penelitian hanya dilakukan pada masyarakat wajib pajak yang terdaftar di KPP Bangkalan.

D. Rumusan masalah

Perumusan masalah digunakan untuk agar mendapatkan gambaran yang pasti arah dari penelitian ini, rumusan masalah adalah:

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (KPP Pratama Bangkalan)?

2. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (KPP Pratama Bangkalan)?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (KPP Pratama Bangkalan)?

E. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, penelitian bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh layanan pegawai pajak (fiskus) terhadap patuhnya masyarakat wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kab. Bangkalan Madura.
2. Mengetahui pengaruh sosialisasi pajak terhadap patuhnya masyarakat wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kab. Bangkalan Madura.
3. Mengetahui pengaruh hukuman pajak (sanksi) terhadap kepatuhan masyarakat wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kab. Bangkalan Madura.

F. Manfaat penelitian

Harapan dari penelitian ini adalah bermanfaat kepada pihak terkait, dalam hal ini penulisa maupun pembaca:

1. Bagi penulis

Bagi penulis, penelitian ini memiliki manfaat berupa wawasan dan pengetahuan mengenai kepatuhan wajib pajak. pentingnya kepatuhan wajib pajak bagi kelangsungan bernegara dan dampaknya pada kesejahteraan masyarakat.

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi mengenai kepatuhan wajib pajak, dampak kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan publik mengenai pajak.