

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tercapainya tujuan utama dalam bidang pendidikan, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan tak terlepas dari usaha pemerintah dalam meningkatkan sumber pendapatan nasional. Salah satu upaya tersebut adalah dengan cara meningkatkan sumber dana dari dalam negeri yaitu pajak. Pajak merupakan suatu kewajiban masyarakat dalam membayar iuran sebagai pemasukan kas negara yang dipakai dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan negara. Sebagai timbal balik untuk menyejahterakan masyarakat dan menikmati hasil dari apa yang mereka keluarkan. Namun dalam praktiknya, sulit di jalankan dan tidak sesuai harapan. Menurut Lestari dan Wicaksono, (2017) banyak pembangunan yang masih kurang, bahkan fasilitas publik seperti kesehatan, jalan, desa dan lembaga publik lainnya membutuhkan untuk diperbaiki. Masyarakat sering mengeluh dan tidak puas dengan kebijakan pemerintah dalam hal pembangunan nasional. Hal tersebut mempengaruhi kondisi ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak. Kepatuhan pajak berarti suatu kesediaan untuk suka rela memenuhi kewajiban pajak mereka, meliputi pelaporan pajak, penghitungan pajak, dan pembayaran pajak yang tepat. Febriyani dan Kusmuriyanto. (2015), menjelaskan masih rendahnya tingkat kepatuhan pajak ditunjukkan dengan kurangnya wajib pajak dalam memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) serta dalam melaporan SPT.

Mintarto dkk., (2015) Teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior*) menjelaskan dimana beberapa faktor dapat memengaruhi perilaku individu tertentu yang dapat merubah sikap, perilaku, dan kepribadian seseorang baik dari lingkungan sekitar ataupun bukan. Teori tersebut digunakan untuk mengetahui bagaimana berperilaku terhadap kewajiban membayar pajak, Wajib Pajak mempunyai perilaku yang patuh akan peraturan perpajak yang berdasarkan dari suatu keyakinan, niat, serta persepsi pada suatu faktor yang terdapat di dalam maupun di luar diri individu untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya.

Faktor yang berasal dari luar individu adalah budaya dan lingkungan masyarakat. Menurut Mintarto dkk., (2015) terdapat kecenderungan mengenai budaya dan peraturan yang terdapat di lingkungan sekitar untuk meloloskan diri untuk tidak membayar pajak dimana aktivitas tersebut mempengaruhi perilaku dan kepribadian wajib pajak tersebut.

Jayanto, (2011), mengatakan bahwa kepatuhan pajak di lingkungan dengan pengaruh dari orang sekitar diantaranya teman, petugas pajak, serta para petinggi di lingkungannya terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. faktor lingkungan memberi pengaruh terhadap wajib pajak, lingkungan sosial adalah bagian dari lingkungan yang terdapat individu-individu atau kelompok yang berinteraksi. Mengidentifikasi semua individu yang mempengaruhi lingkungan sosial secara langsung maupun tidak langsung. Pengaruh secara langsung bisa berupa keseharian seperti keluarga, teman-teman dan sebagainya. Lingkungan sosial dapat disimpulkan lingkungan sosial berupa teman, keluarga, individu, maupun kelompok yang dapat memengaruhi suatu individu secara

langsung maupun tidak. Mintarto dkk., (2015) dan Aryati dan Putritanti, (2016) mengatakan bahwa lingkungan sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan juga dilihat dari kualitas individu dalam membayarkan pajaknya, dapat dilihat dari seberapa paham Wajib Pajak mengenai pengetahuan dan pemahaman akan pengetahuan pajak dengan pembayaran pajak.

Menurut Fuat (2014), dalam Asrinanda dan Diantimala, (2018) pengetahuan masyarakat tentang perpajakan masih minim, hal tersebut menjadi salah satu faktor penyebab kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, sebagian wajib pajak Cuma tahu membayar pajak harus melalui kantor, sedangkan kantor pajak tidak menerima uang pajak, hal tersebut membuat enggan membayar pajak karena takut uang membayar pajak akan digunakan untuk kepentingan pribadi. Menurut Jayanto, (2011), pengetahuan dan pemahaman pajak merupakan proses dimana wajib pajak memahami seberapa banyak ilmu dan wawasan pajak serta paham akan aturan perpajakan secara baik kemudian diterapkan dalam pembayaran pajak. Dalam pelaporan SPT wajib pajak harus memiliki NPWP sebagai syarat untuk membayar pajak. Pengetahuan perpajakan juga diperlukan untuk meningkatkan kesadaran publik terutama yang berkaitan dengan perundang-undangan perpajakan, peran pajak dalam pembangunan nasional, dan terutama untuk menjelaskan dimana dan bagaimana uang yang dikumpulkan dan dihabiskan oleh pemerintah (Bernard dkk., 2018). Menurut Handayani dkk., (2012), pengetahuan dan pemahaman juga akan meningkatkan kemauan dalam membayar pajak. Karena wajib pajak yang sudah memahami peraturan akan lebih memilih membayar daripada terkena sanksi pajak. Kualitas pajak yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak.

Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman pajak, semakin mudah pula mereka memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Meningkatnya kepatuhan pajak menjadikan pendapatan negara ikut meningkat, serta akan lebih mudah untuk melakukan pembangunan, dan menyejahterakan masyarakat. Suyono (2016) dan Nugroho dkk., (2016), mengatakan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Rahmatunnisa dkk., (2014), teknologi pajak adalah suatu sistem yang digunakan oleh wajib pajak dalam pelaporan dan penerimaan kepada pemerintah dan negara yang berhubungan dengan kepemilikan, harga beli barang, pendapatan dan sebagainya. Perkembangan teknologi yang semakin pesat khususnya kemajuan teknologi informasi yang lebih efektif dan efisien dapat mempercepat penyampaian informasi.

Menurut Damanik, (2016), dalam sistem perpajakan terdapat batasan-batasan untuk menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Antara lain adalah menyangkut waktu pelaksanaan kewajiban perpajakan dan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Menurut Aryati dan Putritanti, (2016), di zaman globalisasi, penggunaan teknologi secara terus-menerus digunakan sebab dapat memberikan kemudahan dalam menjalankan aktivitas dalam membayarkan dan melaporkan pajak. Sistem perpajakan berbasis teknologi informasi dapat memberikan kemudahan dalam mempersingkat waktu, keakuratan dan *paperless*. Dengan penggunaan modernisasi sistem berbasis *e-system* diharap mampu meningkatkan nilai kepatuhan dan kepercayaan akan administrasi perpajakan. Sebaliknya jika sistem

administrasi secara manual hal tersebut dinilai akan membuat keterlambatan jika transaksi yang disetorkan besar, karena akan memakan banyak waktu dan terjadi keterlambatan dan memungkinkan terkenanya sanksi. Terlebih lagi ketika terjadi kesalahan (*human error*) proses perekaman data oleh fiskus. Menurut Nugroho dkk., (2016), sistem pemungutan pajak yang mudah dan didukung partisipasi dari masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak merupakan bentuk pemerintahan yang baik dan berhasil. Damayanti dan Amah, (2018), dan Handayani dkk., (2012) dalam penelitiannya mengatakan bahwa persepsi kemudahan teknologi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hadini (2012), dari hasil penelitian pada KPP Pratama Semarang timur dan KPP Pratama Demak terdapat perbedaan antara KPP yang dulu dengan KPP sekarang. Perbedaan tersebut misalnya, tampilan gedung yang sudah di rancang dengan konsep kantor modern, dengan menambah media informasi perpajakan melalui media *touch screen*. walaupun demikian, kurang optimalnya sarana mengakibatkan timbulnya suatu gejala terhadap penggunaan fungsi sarana tersebut. Terlihat dari kurangnya Wajib Pajak dalam mencari suatu informasi perpajakan melalui media *touch screen* tersebut. Selain itu aktivitas yang berlebihan membuat pelanggan menunggu sementara fasilitas pelayanan tidak bertambah.

Menurut Nurbaiti dkk., (2016) kelemahan yang terjadi mendorong DJP (Direktorat Jendral Pajak) untuk membuat suatu inovasi baru menggunakan teknologi guna memperoleh informasi secara elektronik bagi wajib pajak. Inovasi teknologi yang diharap mampu mempermudah sistem elektronik antara lain seperti *e-SPT*, *e-registrasion*, dan *e-filling*. Dengan inovasi tersebut diharapkan mampu

meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dalam perpajakan. Selain itu, kualitas pelayanan juga dianggap berpengaruh pada tingkat kewajiban pajak dimana hal tersebut akan berpengaruh terhadap keadaan yang dinilai melebihi dari harapannya. Pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terjadinya suatu interaksi antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik serta akan menimbulkan kepuasan terhadap pelanggan, melayani juga termasuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang (Mahardika, 2015).

Menurut Fauziyah (2015) adanya pembagian tugas dan tanggung jawab dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajaknya. Adanya perubahan pelayanan dengan mempercepat pelayanan terhadap wajib pajak dan mengurus keperluan wajib pajak, diantaranya pembuatan NPWP, SPT dan pembayaran pajak. Dengan perubahan pelayanan diharapkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak akan berdampak positif terhadap kewajiban membayar pajak. Petugas pajak dituntut dalam memberikan mutu pelayanan secara aktif dan disiplin dalam menjalankan tugas dan memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar sebagai pencegahan dalam tindak melanggar peraturan perpajakan. As'ari dan Erawati, (2018), dalam penelitiannya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan Kurniati dkk., (2016), dalam penelitiannya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

Dari penjelasan diatas, peneliti memiliki motivasi untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mereplikasi dari penelitian yang

dilakukan Nugraheni (2015) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tempat, dan jenis variabelnya. Dalam penelitian ini menggunakan variabel sebelumnya pengetahuan dan pemahaman pajak, dan kualitas pelayanan fiskus, serta menambah variabel persepsi kemudahan teknologi pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi pada KPP Pratama Demak**”. (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak)

B. Rumusan masalah

1. Apakah lingkungan sosial berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pengetahuan dan pemahaman tentang pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah persepsi kemudahan teknologi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sikap dan pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh lingkungan sosial terhadap tingkat kepatuhan dalam kewajiban membayar pajak.
2. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh pengetahuan dan pemahaman terhadap tingkat kepatuhan dalam kewajiban membayar pajak.
3. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh persepsi kemudahan teknologi pajak terhadap tingkat kepatuhan dalam kewajiban membayar pajak.
4. Untuk mengetahui seberapa berpengaruh kualitas pelayanan dan sikap pegawai pajak terhadap tingkat kepatuhan dalam kewajiban membayar pajak.

D. Manfaat penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah bukti bagi wajib pajak untuk lebih sadar dalam membayar kewajiban pajak.
2. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman dan pengetahuan mengenai pajak, tentang sikap terhadap pajak, dan pelayanan terhadap pajak.
3. Penelitian ini diharapkan bagi Direktorat pajak agar dapat melakukan pengawasan dalam penyusunan kebijakan tentang kaitannya kewajiban membayar pajak dengan kesadaran pajak, sanksi denda, dan moral terhadap lingkungan sekitarnya. Dan kedepannya bagi peneliti lain dapat menemukan kelemahan atau kelebihan dalam penelitian ini, apabila meneliti penelitian yang sejenis.