BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pembangunan berkelanjutan adalah suatu hal yang sangat penting bagi negara. Pembangunan ini meliputi berbagai bidang seperti pembangunan sarana dan prasarana serta fasilitas dan kualitas pelayanan pemerintah. Hal ini dilakukan untuk keperluan negara agar dapat menciptakan kemakmuran bagi masyarakat. Dengan adanya pembangunan berkelanjutan ini tentu saja membutuhkan dana yang besar. Semakin tinggi pembangunan yang dilakukan maka semakin tingga pula dana yang dibutuhkan. Dalam mewujudkannya, negara harus mengoptimalkan penerimaan melalui sektor pajak. Pajak berperan penting dalam pemasukan negara yang digunakan untuk pembangunan yang dapat mensejahterakan masyarakat, setiap rakyat Indonesia harus sadar bahwa dengan semakin menikmati hasil-hasil pembangunan maka tanggung jawab rakyat terhadap pajak dalam pelaksanaan pembangunan semakin besar (Irianingsih, 2015). Pendapatan pajak yang baik akan membantu pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mencapai hasil pemungutan pajak yang maksimal dibutuhkan kerja sama seluruh anggota masyarakat dan petugas pemerintahan sehingga akan dapat mencapai target dalam penerimaan pajak.

Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), menjelaskan bahwa pajak merupakan iuran ataupun kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa memperoleh imbalan dalam bentuk apapun dan digunakan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara. Pajak memiliki peran penting dalam suatu negara, pajak menjadi tulang punggung atas segala pembiayaan negara salah satunya yaitu pembangunan berkelanjutan. Dana yang diperoleh dari pembayaran pajak digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pembangunan berkelanjutan demi mensejahterakan masyarakat. Dana yang dipungut dari rakyat nantinya akan kembali ke rakyat, namun dalam bentuk yang berbeda yaitu berupa fasilitas.

Pajak berperan penting pada penerimaan negara yang digunakan untuk pembangunan. Menurut Pratolo & Jatmiko (2017), komponen utama dari sumber dana Penerimaan Asli Daerah (PAD) yaitu pajak daerah. Masyarakat Indonesia perlu menyadari apabila ingin menikmati setiap fasilitas negara maka masyarakat harus memiliki tanggung jawab terhadap kewajibannya membayar pajak. Namun, faktanya masih banyak Wajib Pajak yang belum sepenuhnya bertanggungjawab pada kewajiban perpajakannya.

Kewajiban membayar pajak sudah menjadi hal yang sangat penting bagi semua Wajib Pajak. Hal ini sesuai dengan firman Allah di dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah ayat 29 yang berbunyi :

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّىٰ يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ

Artinya : "Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk."

Kendala utama dalam proses pemungutan pajak yang terjadi di Indonesia yaitu kurangnya kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah. Dari data yang diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sampai dengan tanggal 31 Oktober 2016 total penerimaan pajak sebesar Rp 1.105,97 triliun atau sebanyak 81,61% dari target yang ditetapkan pada tahun 2015 yaitu sebesar Rp 1.355,203 triliun (*http://www.pajak.go.id*). Pajak merupakan sumber utama pemasukan negara yang belum tertagih secara maksimal, dimana penyebab utamanya adalah kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak. Selain itu, kebijakan pemerintah yang menaikkan batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) mengakibatkan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang membayar pajak pada tahun 2016 menjadi berkurang. Meskipun demikian, jumlah realisasi penerimaan Pajak pada

tahun 2016 tetap mengalami pertumbuhan sebesar 4,25% dari tahun 2015 (Annual Report DJP, 2016).

Data Direktorat Jenderal Pajak mencatat hingga tahun 2015, Wajib Pajak yang terdaftar dalam sistem administrasi DJP berjumlah 30.044.103 dengan rincian sebagai berikut, 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WP Orang Pribadi Non Karyawan, dan 22.332.086 WP Orang Pribadi Karyawan. Jadi baru tercatat sebesar 22,85% dari total jumlah WPOP yang berpenghasilan di Indonesia dan saat ini terdaftar telah memiliki NPWP. Hal ini tentu saja tidak sebanding jika melihat angka menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) yang menunjukkan bahwa pada tahun 2013 ada 93,72 juta penduduk Indonesia yang bekerja. Artinya dalam persentase ini terdapat 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai Wajib Pajak.

Berdasarkan jumlah total 30.044.103 WP terdaftar yang tidak termasuk bendahara, *joint-operation*, perusahaan cabang/lokasi, WPOP yang berpenghasilan di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), WP Non-Efektif dan sejenis lainnya, sehingga wajib menyampaikan SPT Tahunan PPh hanya 18.159.840 WP Wajib SPT. Jumlah WP Wajib SPT tersebut terdiri atas 1.184.816 WP Badan, 2.054.732 WP OP Non Karyawan dan 14.920.292 WP OP Karyawan. Akan tetapi dari jumlah 18.159.840 WP Wajib SPT itu, hanya 10.945.567 WP yang menyampaikan SPT Tahunan atau 60,27% dari jumlah total WP Wajib SPT.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *Self-Assesment System*. Dalam sistem ini Wajib Pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyetor dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Adapun upaya negara dalam mengoptimalkan pendapatan negara dari sektor pajak dan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam hal pelayanan yaitu dengan melakukan reformasi dibidang administrasi yang lebih modern dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Hal ini didasarkan pada hasil survei (PUSKAKOM, 2014) Universitas Indonesia yang menunjukkan bahwa pemakai layanan internet yang berada di Indonesia telah menembus angka 88,1 juta pengguna. Dengan jumlah pengguna internet sebesar itu, tentu saja reformasi dalam bidang administrasi perpajakan sangat memungkinkan. Sehingga Wajib Pajak dapat terdorong untuk taat terhadap pajak serta mampu memenuhi kewajiban terutangnya secara lebih baik. Selain itu, diharapkan tingkat kepercayaan Wajib Pajak kepada sistem perpajakan yang telah dikembangkan mampu meningkat yang dapat berimbas pada meningkatnya derajat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Terkait besarnya pengguna internet tersebut, maka reformasi perpajakan yang lebih efektif diterapkan dalam usaha mendorong peningkatan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yaitu dengan menggunakan sistem berbasis *online*. Sebelum adanya reformasi perpajakan seluruh kegiatan perpajakan dilakukan secara manual seperti pendaftaran, pelaporan dan pembayaran yang dilakukan langsung pada kantor pajak. Salah satu perbaikan yang dilakukan pemerintah untuk mempermudah dalam melayani Wajib Pajak adalah dengan diterapkannya sistem *e-filing*.

Penerapan dan pemakaian *e-filing* tercantum dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan serta Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (*www.pajak.go.id*) yang telah diubah dalam Nomor PER-1/PJ/2014.

E-filing merupakan inovasi perkembangan teknologi informasi dimana Wajib Pajak lebih mudah dalam melaksanakan kewajibannya, serta dapat meningkatkan pelayanan Dirjen Pajak. Terdapat juga layanan pajak secara online yang dapat diakses hanya melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (*http://www.pajak.go.id*) atau penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (*www.pajak.go.id*). Pemanfaatan teknologi informasi dapat mempercepat proses pelayanan dan pemeriksaan, serta menjadikan proses

administrasinya menjadi jauh lebih sederhana. Penyampaian SPT menggunakan *e-filing* akan lebih mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan pajak secara cepat dan aman, serta Wajib Pajak tidak perlu mengantri di kantor pelayanan pajak untuk melakukan pelaporan pajak.

Sampai dengan batas akhir penyampaian surat pemberitahuan (SPT) 2017 Wajib Pajak pribadi yakni 31 Maret 2018, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Mencatat 10.589.648 SPT yang masuk. Dari jumlah ini 80 persen Wajib Pajak menggunakan saluran online alias *e-filing* untuk melaporkan SPT mereka (*www.kompas.com*). Berdasarkan uraian tersebut minat perilaku penggunaan *e-filing* dalam menyampaikan SPT cukup tinggi sebesar 80 persen. Namun tidak semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan SPT, hal ini terjadi dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pemerintah tentang pentingnya penggunaan *e-filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Data pendapatan pajak menunjukkan bahwa pada tahun 2012 sudah terealisasi sebesar 10,12 Triliun lebih rendah dari rencana sebesar 10,66 Triliun. Pada tahun 2013 pendapatan pajak mengalami kenaikan sebesar 14,29 Triliun dengan rencana pendapatan pajak sebesar 15.02 Triliun terealisasi sebesar 95,2%. Pada tahun 2014 terjadi kenaikan sebesar 15,27 Triliun meski hasil pada tahun 2014 ini turun dalam hal persentase realisasi pendapatan pajak sebesar 94,0%. Pada tahun 2015 pendapatan pajak mengalami penurunan sebesar 14,91 Triliun yang merupakan

penurunan dalam realisasi pendapatan pajak menjadi 84,7% (Direktorat Jenderal Pajak, 2016). Dari data realisasi pendapatan pajak ini dapat disimpulkan bahwa dari tahun ke tahun tingkat kepatuhan Wajib Pajak mengalami penurunan. Maka perlu diteliti lebih lanjut apakah faktor yang mempengaruhi kurang patuhnya Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Data realisasi pendapatan pajak tersebut menunjukkan terjadinya penurunan kepatuhan Wajib Pajak antara tahun 2014 dengan tahun 2015. Hal ini dapat terjadi karena dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak itu sendiri dapat berupa latar belakang keluarga, usia, pendidikan, dan rasa keadilan (Jotopurnomo & Mangoting, 2013)

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak itu sendiri seperti peraturan perpajakan atau lingkungan sekitar. Menurut Debbianita dan Carolina (2013) menyatakan bahwa Wajib Pajak dikatakan patuh apabila menjalankan seluruh kewajiban perpajakannya dan menggunakan seluruh hak perpajakannya. Untuk menjadi Wajib Pajak yang patuh perlu menerapkan kedisiplinan yang tinggi serta dibutuhkan keuletan dan pengetahuan, dikarenakan peraturan pajak cenderung cepat berubah.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya adalah faktor demografi (Pasaribu & Tjen, 2016). Demografi kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari dua proxy yaitu usia dan tingkat pendidikan, faktor demografi ini dapat memiliki pengaruh

terhadap keputusan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak yang memiliki usia berbeda akan memiliki tingkat kepatuhan yang berbeda-beda, Wajib Pajak yang lebih muda dinilai lebih berani mengambil resiko, kurang sensitif terhadap hukuman serta memiliki perbedaan dalam wawasan dan pengalaman yang membedakan kepatuhan wajib pajaknya. Kemudian pendidikan formal juga akan berpengaruh karena individu yang mendapatkan pendidikan formal hingga tingkat yang berbeda akan memiliki perbedaan kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Amalia dan Fevriera (2011) menyatakan bahwa Wajib Pajak yang usianya masih muda dengan tingkat pendidikan yang rendah memiliki peluang lebih besar dalam melakukan penghindaran pajak. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Pasaribu & Tjen (2016) menunjukkan bahwa faktor usia dan tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pemerintah telah melakukan berbagai cara agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah. Salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan meningkatkan kulitas pelayanan fiskus. Banyaknya kasus dalam perpajakan membuat tingkat kepercayaan Wajib Pajak terhadap aparat perpajakan rendah. Salah satunya adalah kasus yang terjadi pada Gayus Tambunan yang melakukan penggelapan dana dan suap mafia pajak yang terjadi pada tahun 2011 silam. Hal ini dapat mengurangi rasa kepercayaan Wajib Pajak pada aparat

perpajakan. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, jika kualitas pelayanan baik maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat.

Kualitas pelayanan fiskus yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan dibidang perpajakan juga akan meningkat dengan sendirinya. Selain itu Wajib Pajak perlu memperhatikan kondisi keuangan yang dimiliki, sebab kondisi keuangan memiliki banyak risiko dalam perpajakan (Aryobimo, 2012). Risiko-risiko yang menjadi pertimbangan adalah risiko kesehatan, risiko pendidikan, risiko sosial, risiko keuangan (Subekti, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Indriyani & Sukartha (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak dan kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo (2012) menyatakan bahwa preferensi risiko berpengaruh negatif terhadap hubungan kualitas pelayanan fiskus dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Penerapan *e-filing* diharapkan mampu membuat Wajib Pajak lebih patuh lagi dalam membayar pajak, mengingat pajak itu merupakan sumber utama negara yang sangat penting demi kesejahteraan rakyat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Abdi (2017) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Abdurrohman,dkk (2015) yang menyatakan bahwa implementasi *e-filing* belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **"Pengaruh Demografi, Pelayanan Fiskus Dan Penerapan *Filing System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi"**.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Abdi (2017), dimana peneliti mengambil beberapa variabel dari penelitian sebelumnya dengan menambah variabel demografi dan preferensi risiko sebagai variabel moderasi, serta mengganti lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Sumbawa Besar.

B. Batasan Masalah Penelitian

1. Penelitian ini meneliti variabel independen yaitu demografi, pelayanan fiskus, penerapan *filing system*, dan preferensi risiko sebagai variabel moderasi.
2. Penelitian menggunakan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumbawa Besar
3. Penelitian ini menggunakan objek penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi yang hanya terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumbawa Besar, sehingga tidak bisa di generalisasikan.

C. Rumusan Masalah

Menurut penjelasan mengenai latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah demografi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak ?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak ?
3. Apakah penerapan *filing system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak ?
4. Apakah pelayanan fiskus yang diperlemah dengan preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak ?

D. Tujuan Penelitian

Menurut penjelasan mengenai latar belakang masalah serta rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat ditarik tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris demografi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris penerapan *filing system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris pelayanan fiskus yang diperlemah dengan preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

E. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian yang dilaksanakan :

1. Secara Teoritis
   a. Harapan dengan adanya penelitian ini adalah mampu menjadi bahan rujukan untuk penelitian berikutnya.
   b. Harapan dengan adanya penelitian ini adalah mampu memberikan tambahan ilmu, informasi dan wawasan mengenai sistem perpajakan terbaru serta bagaimana pengaruh demografi, pelayanan fiskus, dan penerapan filing system terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Akademisi

      Harapan dengan adanya penelitian ini adalah dapat dipergunakan sebagai rujukan serta pengembangan pada penelitian setelahnya, dan mampu menambah wawasan bagi mahasiswa.

b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam hal penentuan kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajibannya

c. Bagi Penulis

Diharapkan dapat digunakan pada penerapan ilmu yang sampai saat ini diperoleh serta mengetahui kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

d. Bagi Wajib Pajak

Harapannya dengan adanya penelitian ini Wajib Pajak dapat memahami setiap pembaruan sistem administrasi perpajakan sehingga Wajib Pajak dapat lebih efektif dan efisien dalam membayar kewajiban perpajakannya.