

# BAB I

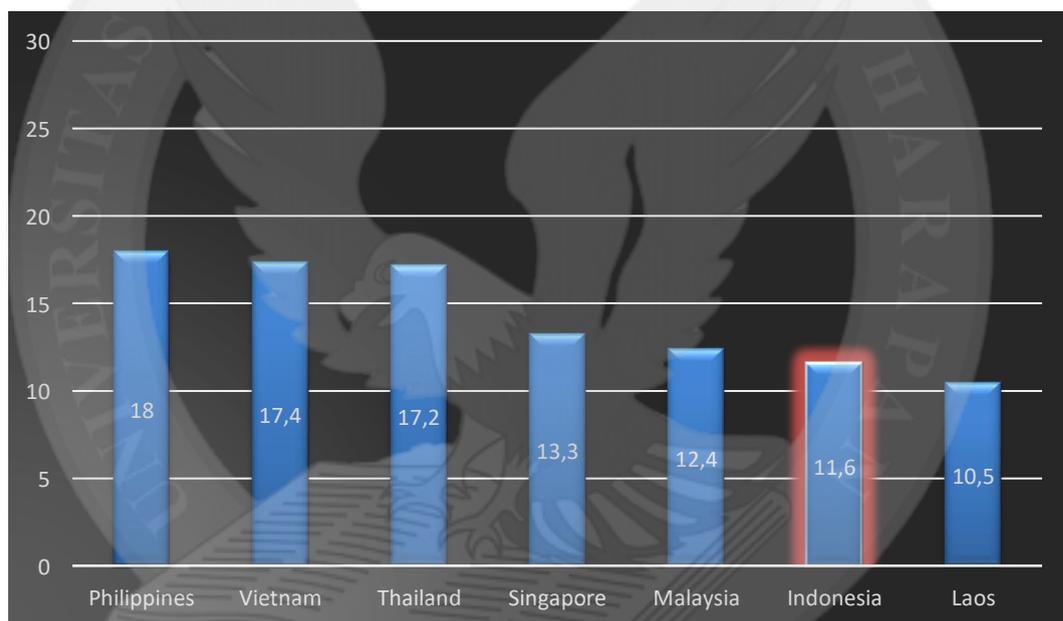
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penerimaan pajak merupakan sumber paling besar dalam pembiayaan pembangunan di Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik dari awal tahun 2020-2022 menunjukkan bahwa pajak merupakan sumber pendapatan terbesar. Kepatuhan pajak juga termasuk hal penting dalam upaya peningkatan penerimaan pajak. Salah satu cara atau upaya dalam meningkatkan pendapatan pajak adalah dengan menjangkau Wajib Pajak baru. Menurut Mardiasmo dalam Soemitro (2016) mengatakan bahwa pajak merupakan iuran dari rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik langsung dan hanya digunakan untuk membayar pengeluaran umum Negara.

Fenomena di Indonesia berdasarkan persentase realisasi penerimaan pajak dan rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak sangat rendah. Fenomena yang ada saat ini adalah adanya *gap* antara target dan realisasi penerimaan pajak yang tinggi dengan realita bahwa kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih tergolong rendah. Kementerian Keuangan mencatat realisasi penerimaan pajak hingga akhir Maret 2021 masih terkontraksi 5,6 persen, hingga kuartal I 2021, penerimaan pajak baru mencapai Rp 228,1 triliun dari target Rp 1.229,6 triliun. Dari fenomena kepatuhan pajak yang terjadi di Negara kita saat ini, maka perlu mengeksplorasi pendekatan faktor-faktor non-ekonomi yang mempengaruhi perilaku pembayar pajak. Fokus dalam menciptakan kepatuhan pajak melalui pendekatan psikologis sosial yang

dipandang memberikan pemahaman yang lebih bagus dan baik tentang perilaku wajib pajak (Pope dan Mohdali, 2010), dalam mempertimbangkan faktor non-ekonomi. Namun, penerimaan pajak yang semakin tinggi setiap tahunnya tidak diikuti dengan naiknya tax ratio di Indonesia. Menurut data dari GDP tax ratio (2019) tax ratio di Indonesia sebesar 11,6 persen pada tahun 2019 berada di bawah rata-rata negara Asia Tenggara. Angka tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar 1.1 Perbandingan Tax Ratio Negara Asia Tenggara**

Sumber : *Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2021*

*Tax ratio* adalah perbandingan atau persentase penerimaan pajak terhadap produk domestik bruto (PDB) dimana hal itu juga merupakan salah satu indikator untuk menilai kinerja penerimaan pajak (kemenkeu.go.id).

Pajak sudah menjadi faktor terpenting bagi perekonomian negara dalam masa depan pembangunan Indonesia tanpa harus bergantung pada sumber daya dan bantuan asing. Negara Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang

membutuhkan kontribusi pajak sebagai penghasilan negara karena karena pajak merupakan peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara khususnya dalam pelaksanaan pembangunan.

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi permasalahan yang belum terselesaikan hingga saat ini di Indonesia. Hal ini terlihat dari kinerja perpajakan yang bisa dibilang kurang baik yaitu rendahnya *tax ratio* dan *tax gap* serta penerimaan pajak yang masih belum memenuhi target. Restu (2015) menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku seorang Wajib Pajak dalam melakukan kewajibannya dan menggunakan hak perpajakan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan. Ketidakpatuhan Wajib Pajak tentunya menjadi masalah bagi pemerintah untuk memaksimalkan target pendapatan negara karena seperti yang disebutkan diatas bahwa penerimaan negara dominannya bersumber dari sektor perpajakan.

Realita yang terjadi saat ini perlu untuk menjadi pembicaraan bersama yaitu mengapa target penerimaan pajak tidak pernah tercapai selama kurun waktu yang diperkirakan. Berdasarkan angka serta yang sudah dilakukan para peneliti lain bahwa kepatuhan pajak masih bisa dibilang rendah. Kepatuhan pajak sudah menjadi masalah di institusi perpajakan di Indonesia dan mungkin juga terjadi di negara luar. Rahayu (2017) mengungkapkan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Rendahnya penerimaan pajak yang disebabkan oleh *gap* berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak. Isu tentang kepatuhan Wajib Pajak sangat penting karena

ketidapatuhan dapat memicu upaya menghindari pajak yang akhirnya penerimaan pajak semakin berkurang. Semakin besar tingkat penghitungan, pelaporan, serta penyampaian pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan terhadap aturan pajak dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban pajak (Rahayu, 2017). Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai situasi dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban pajak dan menerapkan hak pajaknya (Dwikora, 2013). Untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak bisa diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya (Adiasa,2013).

Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Terdapat sanksi pajak yang merupakan hukuman yang diberikan oleh yang melanggar Wajib Pajak. Diberikannya sanksi dimaksudkan untuk memberikan hukuman positif kepada Wajib Pajak yang tidak mau melakukan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Diberikannya sanksi juga diharapkan supaya Wajib Pajak dapat belajar dari kesalahan yang dilakukan supaya mau untuk memenuhi kewajibannya. Wajib pajak orang pribadi wajib mengisi SPT Tahunan Form 1770 bagi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Orang yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja adalah termasuk Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan atau membuka usaha menjalankan usaha seperti

berjualan barang atau jasa dan lain-lain. Sementara itu, pekerjaan yang dilakukan oleh individu dengan keahlian khusus yang tidak dibatasi oleh pemberi kerja untuk memperoleh penghasilan adalah pekerjaan mandiri, contohnya seperti dokter, pengacara dan lain-lain. Kepatuhan membayar pajak bukanlah suatu hal yang asing dikalangan masyarakat, keputusan untuk mematuhi atau melanggar kewajiban tersebut berada di tangan Wajib Pajak itu sendiri. Kebanyakan orang mengetahui pengetahuan tentang undang-undang perpajakan dan pelayanan yang diberikan oleh pihak perpajakan. Namun, jika Wajib Pajak memutuskan untuk tidak membayar pajak maka sanksi akan diberikan berdasarkan kesalahan yang dilakukan.

Tinggi rendahnya kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas dari pelayanan fiskus. Mory (2015) mengatakan bahwa pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak. Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Ramadianyah, 2014). Pelayanan Fiskus akan memberikan pelayanan yang baik untuk mengambil simpati masyarakat, melalui itu masyarakat akan menyadari betapa pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan. Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran aktif dari pelayan pajak, juga dituntut kemauan dari para Wajib Pajak itu sendiri. Kepatuhan Wajib Pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua

kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Devano dalam Irianingsih, 2015). Apabila tingkat kepatuhan Wajib Pajak tinggi, tentunya penerimaan Negara dari badan perpajakan akan terus meningkat dan pemerintah dapat menjalankan tugasnya. Sikap kemauan seperti ini yang harus ada dalam diri Wajib Pajak agar penerimaan pajak dapat mencapai hasil yang maksimal. Peningkatan kualitas pelayanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak sehingga mereka patuh dan mau dalam melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajak. Pelayanan pajak atau fiskus diharapkan juga akan memberikan pelayanan yang baik dan optimal untuk mengambil hati masyarakat, pelayanan yang benar dan berkualitas akan meningkatkan kepuasan dari Wajib Pajak. Pelayanan fiskus yang baik dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak serta memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak, dengan demikian Wajib Pajak tidak akan merasa tidak nyaman membayarkan atau melaporkan kewajibannya sebagai Wajib Pajak karena pelayanan yang diberikan dirasa baik bagi Wajib Pajak. Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Kotler, 2019). Negara sangat mengharapkan kepuasan Wajib Pajak sebagai timbal balik dari pelayanan pajak yang baik sehingga Wajib Pajak bersedia untuk membayar pajak. Apresiasi yang baik dan positif perlu diberikan kepada masyarakat atas kesadarannya dalam membayar pajak dengan memberikan pelayanan terbaik sebagai *feedback* atas respon positif yang telah dilakukan. Semakin bagus *feedback* yang diberikan maka akan semakin baik juga kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah penerapan sistem *e-filing*. Demi tingkat kepatuhan Wajib Pajak tercapai, pemerintah sudah mengatur dan memutuskan cara cepat untuk menyampaikan laporan pajak agar memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dan Dirjen pajak adalah dengan menerbitkan Keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu *website* yaitu *e filing* atau *electronic filing system*. *E-filing* dalam PER 01/PJ/2014 menjelaskan metode pengiriman surat pemberitahuan tahunan, yang dilakukan secara elektronik *online* dan *real time* dengan internet di situs web Direktorat Jenderal Pajak (Suherman, 2015). *E-filing* merupakan bagian dari administrasi perpajakan dengan tujuan memudahkan dalam pelaporan SPT kepada DJP. Keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi *e-filing* memakai sistem komputer dan internet sehingga Wajib Pajak dapat dengan baik mengorganisasikan data perpajakan secara sistematis dan cepat serta terjaga kerahasiaan data pajak yang telah dilaporkan. Kelebihan dalam menggunakan *e-filing* yaitu Wajib Pajak tidak perlu lagi mengantri di kantor Pajak maupun tempat melaporkan SPT tahunan lain. Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada Wajib Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Husnurrosyidah dan Suhadi, 2017). Sedangkan bagi aparat pajak, teknologi *e-filing* ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database karena penyimpanan dokumen-dokumen Wajib Pajak telah dilakukan komputerisasi. Di Indonesia sendiri dari 10.936.111 jumlah Wajib Pajak baru 79,66% atau

sekitar 8.711.654 Wajib Pajaknya telah melakukan penyampaian SPT melalui *e-filling* ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Abdurrohman (2014) menyebutkan *e-filling* sebagai salah satu program yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT tahunan PPh Pribadi. Kemudahan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika Wajib Pajak diberikan kemudahan dalam menyampaikan SPT tahunan maka Wajib Pajak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan salah satu kewajiban para Wajib Pajak sebagaimana amanat undang-undang perpajakan Indonesia.

Undang-undang No. 28 tahun 2007 dalam pasal (3) menyebutkan:

*“Setiap wajib pajak wajib mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh direktur jenderal pajak”*

Kepuasan Wajib Pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja pelayan pajak sesuai dengan yang diinginkan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi (Heryanto, 2012). Kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan. Jika Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka Wajib Pajak akan patuh dalam menyampaikan SPT tahunan.

Berdasarkan latar belakang diatas diketahui bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih terbilang rendah dikarenakan gap antara realiasi penerimaan pajak

dengan realita bahwa kepatuhan Wajib Pajak masih rendah. Selain itu, terdapat juga pelayanan fiskus dan penerapan *e-filing* yang merupakan salah satu factor tingkat kepatuhan Wajib Pajak, apakah kedua faktor tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel Intervening. Maka penelitian ini berfokus pada Pelayanan fiskus dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu Penelitian ini berjudul “Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Penerapan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening”

## **1.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang dimiliki oleh penelitian ini berguna sebagai pembatas agar peneliti berfokus pada masalah atau topik apa yang akan diteliti serta supaya tidak berbelok dan tidak mengarah pada hal yang tidak sesuai topik yang diteliti. Batasan masalah dalam penelitian ini terkait dengan variabel dependen, variabel independent dan variabel intervening.

Variabel dependen dalam pada penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak, menurut Wardani dan Yusdita (2017) menyatakan terdapat enam indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, yaitu : (1) Kepatuhan Wajib Pajak untuk estimasi pajak, (2) Kepatuhan Wajib Pajak untuk kesalahan pajak, (3) Kepatuhan Wajib Pajak untuk perlakuan pajak, (4) Kepatuhan Wajib Pajak untuk untuk penyampaian SPT, (5) Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak, (6) Wajib Pajak menghadapi kekurangan pembayaran pajak.

Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pelayanan fiskus dan penerapan E

filling. Menurut Rahayu (2017) indikator untuk pelayanan fiskus adalah : (1) Motivasi kerja pegawai pajak (2) Perilaku pegawai pajak, (3) Kemampuan pegawai pajak, (4) Pengawasan secara internal maupun eksternal, (5) Komunikasi yang baik antar unit organisasi.

Selanjutnya dalam penerapan *E-filing*, Menurut Utami dan Osesoga (2017) indikator dari penerapan *e-filing* adalah : (1) Mempelajari penggunaan *e-filing* mudah, (2) Interaksi dengan *e-filing* jelas dan dipahami, (3) Menggunakan *e-filing*, (4) Mudah beradaptasi dengan *e-filing*, (5) Mudah untuk menjadi terampil menggunakan *e-filing*, (6) Secara keseluruhan system *e-filing* mudah digunakan.

Variabel Intervening yaitu Kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Indikator dari kepuasan Wajib Pajak yaitu : (1) Prosedur pelayanan yang sederhana, (2) Persyaratan pelayanan yang mudah, (3) Kejelasan petugas yang melayani, (4) Kedisiplinan petugas pelayanan, (5) Tanggung jawab petugas pelayanan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang dan Batasan masalah yang dibuat, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak?
2. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak?
3. Apakah kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

4. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
5. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
6. Apakah pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel intervening?
7. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel intervening?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dibuat berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat. Oleh sebab itu tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak
2. Mengetahui dan menganalisis penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak
3. Mengetahui dan menganalisis Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
4. Mengetahui dan menganalisis pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
5. Mengetahui dan menganalisis penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
6. Mengetahui dan menganalisis Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel Intervening

7. Mengetahui dan menganalisis penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan memberikan informasi serta manfaat mengenai masalah atau topik yang sedang diangkat oleh peneliti yang berguna dalam manfaat teoritis maupun manfaat empiris.

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Melalui penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk para peneliti lainnya tentang pengaruh pelayanan fiskus dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel intervening. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan peneliti sebelumnya.

### **1.5.2 Manfaat Empiris**

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat secara empiris sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan yang lebih luas dan pengetahuan tentang pengaruh pelayanan fiskus dan penerapan *e-filing* dalam kepatuhan Wajib Pajak melalui kepuasan Wajib Pajak sebagai variable intervening

## 2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan berguna dan bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam hal yang berhubungan dengan pelayanan fiskus dan penerapan *e-filing*

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang memberikan pemahaman kepada pembaca mengenai topik apa yang mau disampaikan atau mau diangkat dalam skripsi ini, Batasan masalah yang berguna sebagai pembatas agar penelitian berfokus pada tema atau masalah yang diangkat, rumusan masalah yang menjadi pertanyaan utama serta tujuan dan manfaat penelitian sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Pada bab ini menjelaskan tentang artikel, buku maupun jurnal yang menjadi acuan dalam penulisan skripsi, serta ada juga landasan teori yang berisikan tentang pendapat para ahli yang diperoleh dari berbagai sumber untuk mendukung penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang pendekatan apa yang digunakan, apakah itu kualitatif, kuantitatif atau campuran. Ada juga sampel dan populasi. Metode pengumpulan data, yaitu berisikan penjelasan seperti apa Teknik yang digunakan. Metode analisis data, dalam metode ini peneliti akan menjelaskan secara rinci Teknik yang dipakai dan seperti apa cara penggunaannya.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai hasil analisis data dan hasil uji dan juga pembahasan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta teori-teori yang dipakai.

### **BAB V KESIMPULAN**

Bab ini berisi kesimpulan, implikasi, dan rekomendasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan