

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki banyak sekali pulau dan macam-macam budaya. Bersumber dari perkembangan yang sedang dilakukan pemerintah, maka pemerintah melakukan peningkatan pendapatan negara untuk membiayai pembangunan (Sentanu dan Setiawan, 2016). Pajak adalah penerimaan negara yang paling besar dan menjadi salah satu sumber pembiayaan pembangunan dari negara. Suatu negara akan maju apabila sistem pajak dari negara tersebut baik. Pajak yang dibayar dipergunakan untuk pembangunan. Seperti prasarana, kesehatan, serta berbagai hal guna kelangsungan hidup masyarakat. Semua dilakukan Direktorat Jenderal Pajak ini memiliki tujuan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan kemauan wajib pajak atau suatu badan untuk turut tunduk terhadap regulasi perpajakan di suatu negara termasuk di Indonesia. Wajib Pajak sendiri adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kewajiban subjektif dan objektif. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Savitri, 2017). Kepatuhan pajak ialah kejadian yang begitu rumit yang dapat disaksikan dari banyak sudut pandang, perpajakan di negara ini belum lama melahirkan rakyat serta wajib pajak yang bimbang untuk membayar pajak. Kondisi demikian dapat berdampak pada ketepatan pembayar pajak, sebab mereka tidak ingin pajak yang telah mereka bayarkan diselewengkan dengan cara apa pun. Kusuma (2017)

menjelaskan bahwa kurang tanggapnya bagian pelayanan pajak dapat berakibat pada hilangnya para wajib pajak. Pelayanan pajak sedang dinilai kurang responsive ketika melayani keberatan yang dilontarkan oleh wajib pajak akibatnya wajib pajak merasa bimbang serta lebih condong untuk tidak menuntaskan kewajiban pajaknya.

Kualitas pelayanan pajak merupakan kewajiban yang tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan itu sendiri merupakan suatu kewajiban yang dilakukan oleh pihak pemberi jasa layanan. Hal ini menunjukkan bahwa, suatu kepuasan kepada wajib pajak ditandai dengan kecepatan, kemudahan, kepastian dan rasa nyaman. Hal ini didukung oleh Savitri (2017), bahwa peningkatan kualitas pelayanan wajib pajak diharapkan dapat menimbulkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Kepuasan disini dapat menentukan dalam menilai kualitas pelayanan yang diharapkan untuk meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Sedangkan penyelenggaraan layanan yang dialami sekarang dikakukan secara *e-filing* karena adanya waba virus corona mengakibatkan banyak kantor ditutup. Apabila pelayanan pajak secara *online* atau *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu adanya edukasi dari pihak pegawai pajak sesuai kreativitas pegawai pajak. Karena yang terjadi dilapanagan banyak yang belum memahami pelayanan secara *e-filing* sehingga dapat menghambat pelaporan SPT. Apabila kepatuhan wajib pajak dapat meningkat, terlebih dahulu ditekaan pada pihak pegawai pajak harus memiliki kreativitas dalam memberi pemahaman peraturan pajak dan perlu adanya penegak

hukum untuk mengawasi agar tercipta kenyamanan dan kepuasan bagi wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Pemahaman peraturan pajak merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan menerapkannya untuk membayar pajak. Pemahaman dalam arti wajib pajak menjalankan suatu proses untuk menemukan suatu makna yang dijadikan acuan dalam membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Fenty dan Cesy, 2019). Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat akan peraturan perpajakan. Pemahaman peraturan perpajakan oleh wajib pajak akan mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan semakin wajib pajak patuh terhadap kewajiban perpajakannya (Fitriani, 2017). Tingkat pemahaman peraturan juga dapat diukur dengan realisasi dari pegawai pajak yang melalui edukasi tentang pemahaman peraturan perpajakan terhadap wajib pajak. Disini, lebih ditekankan pada kreativitas dan motivasi pegawai pajak untuk memberi pemahaman peraturan pajak terhadap wajib pajak. Pemahaman peraturan pajak bisa dikatakan bahwa belum memenuhi persyaratan dikarenakan pelayan pajak secara online dan mengakibatkan kurangnya kepatuhan dalam membayar dan melapor pajak. Walaupun telah dikeluarkan kebijakan-kebijakan dari pemerintah untuk mengatasi beban wajib pajak dalam membayar dan melapor SPT. Namun yang terjadi di KPP Pratama Surabaya

Wonocolo penerapan pemahaman peraturan secara *online* sehingga terpengaru dengan berbagai faktor yakni faktor usia, dan faktor pendidikan. Apabila wajib pajak mematuhi pajaknya, terlebih dahulu memahami peraturan perpajakan dan tanpa adanya sanksi pajak.

Sanksi pajak dapat berupa denda, bunga, ataupun ongkos lebih besar dan menyeret pelaku untuk mendapat hukuman kurung di dalam penjara (As'ari dan Erawati, 2018). Sanksi pajak ini digunakan untuk alat pengontrol wajib pajak agar mematuhi peraturan perpajakan. Pada hakikatnya, penerapan sanksi perpajakan diberikan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Fenty dan Cessy, 2019). Dengan adanya kebijakan pemerintah tentang penghapusan beberapa sanksi administrasi akan pembayar dan pelaporan. Di KPP Pratama Surabaya Wonocolo telah melakukan pembayar administrasi secara *E-filing*. *E-filing* yaitu bagian dalam pembaruan administrasi perpajakan yang memiliki tujuan dalam penyusunan dan pemberian laporan SPT kepada DJP. Dilaksanakannya *E-filing* bertujuan untuk dapat memberi wajib pajak kenyamanan dan kebahagiaan agar para wajib pajak melaksanakan kewajibannya dan akan menambah tingkat ketaatan sehingga tidak menimbulkan sanksi yang memberatkan bagi wajib pajak. Namun, penerapan pembayaran secara *E-filing* tanpa edukasi tentang pemahaman peraturan pembayar dan pelaporan akan menghasilkan wajib pajak yang tidak patuh akan pembayar dan pelaporan pajak sehingga menimbulkan wajib pajak melanggar peraturan pajak dan akan dikenakan sanksi pajak.

Keringanan merupakan pengurangan beban yang diberikan pemerintah mengatasi masalah perekonomian masyarakat. Keringanan tarif pajak merupakan suatu ketentuan dasar yang diterapkan dalam kebijakan pemerintah dengan memahami objek pajak. Keringanan tarif pajak merupakan dasar pengenaan pajak atas objek pajak yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Keringanan tarif pajak merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah dalam menangani kesulitan yang terjadi di masyarakat, maka diberikan sejumlah keringanan dan kebebasan untuk mengatasi perekonomian masyarakat berupa pajak penghasilan (PPn) ditanggung oleh pemerintah selama wabah pandemic Covid-19 berlangsung. Keringanan tarif pajak disusun berdasarkan pertimbangan atas kelangsungan usaha wajib pajak khususnya pada sektor UMKM, dimana sering ditemukan UMKM yang masih dalam tahap berkembang dengan kondisi keuangan yang labil, sehingga tarifnya tidak boleh memberatkan dan pencapaian optimal serta berasas keadilan (Zulma, 2020). Jika pelaku UMKM yang tersebar di wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo menganut prinsip presmptive maka adanya kepatuhan dalam melapor dan membayar pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Faktor - faktor yang mendukung kepatuhan wajib pajak yang terutama yakni kualitas pelayanan pajak. Jika wajib pajak memahami peraturan pajak dengan baik apabila pelayanan dari pihak pegawai kantor serta pengawasan pihak hukum dengan berbagai edukasi terhadap pihak wajib pajak maka akan adanya peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya kebijakan pemerintah tentang penghapusan beberapa sanksi administrasi dan keringanan

tarif pajak akan memicu dari sisi positif terhadap pelaku UMKM untuk terdorong memtahui membayar dan pelaporan pajak mengingat adanya keringan beban utang perpajakan. Apakah wajib pajak dapat patuh dan taat akan peraturan perpajakantampa pengawasan dan edukasi terhadap wajib pajak dalam membayar dan melapor untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.Sedangkan pencakupan wilaya di KPP Pratama Wonocolo Surabayaterdiri dari empat (4) kecamatan yakni: Wonocolo, Wonokromo, Jambangan, dan Gayungan. Maka perlu adanya kreativitas dalam sosialisasi, edukasi terhadap wajib pajak. Jika wajib pajak patuh dalam menjalankan kewajiban dalam membayar dan melapor pajak maka hak yang akan diterima sesuai dengan kewajiban yang dijalankan.Besarnya pajak penerimaan tergantung besarnya kepatuhan wajib pajak yang aktif membayar dan melapor pajaknya.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Apakah kualitas pelayanan pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo?
- 2) Apakah pemahaman peraturan pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo?
- 3) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo?

- 4) Apakah keringanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayara pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo.
- 4) Untuk mengetahui keringanan tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat bagi wajib pajak
Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menanbah wawasan Wajib Pajak serta menjadi masukan agar wajib pajak dapat meningkatkan penerimaan pajak.
- 2) Manfaat Bagi Pembaca
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai aspek – aspek perpajakan dan sebagai bahan refrensi, sumbangan bagi peneliti lain yang

berkeinginan melakukan pengamatan secara mendalam, khususnya pada kajian atau permasalahan yang serupa.

3) Manfaat Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo

Penelitian ini memberikan evaluasi atau masukan yang dapat berguna mengenai bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan, Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Ptatama Surabaya Wonocolo.

4) Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu akuntansi, khususnya perpajakan yang telah diperoleh dan dipelajari selama masa perkuliahan dan memberikan pemahaman yang lebih terhadap materi yang didapat serta sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Universitas Adi Buana Surabaya.