

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Penelitian

Pajak yang dibayar oleh rakyat adalah bagian terpenting bagi negara yang menjadikan sebagai salah satu sumber terbesar penerimaan tiap tahunnya yang akan digunakan dalam kegiatan pembangunan. Pajak yang dibayar oleh wajib pajak lazimnya berbeda-beda dan kondisi ini tergantung dari kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak sesuai dengan kemampuan dan penghasilan yang diperoleh dan cara perhitungan besarnya PPh terutang pada negara dengan mengikuti ketentuan perpajakan. Tetapi, dalam pelaksanaannya masih sering ditemui atau diketahui bahwa tidak semua wajib pajak yang telah terdaftar di KPP dan mempunyai NPWP akan mau dan bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik, benar dan lengkap. Hal ini dikarenakan bahwa masih terdapat sejumlah pajak yang baik disengaja ataupun tidak sengaja tidak mau patuh pada peraturan dan perundangan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Kepatuhan wajib pajak menjadi masalah yang dihadapi oleh KPP di Indonesia, dimana hanya ada beberapa KPP di Indonesia yang reliasasi kepatuhan wajib pajaknya lebih tinggi dari target kepatuhan wajib pajak yang ditetapkan. Perubahan sistem pelaporan perpajakan telah berubah menjadi *system self assessment* tidak serta merta membuat wajib pajak mau membayar pajak dan bersedia melaporkan kewajiban pajaknya, sehingga ini menjadi masalah yang berdampak pada penerimaan negara dari segi pajak yang digunakan untuk membiayai kegiatan pembangunan.

Wajib pajak yang telah mempunyai NPWP mempunyai kewajiban untuk mengetahui hak dan kewajibannya sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan lancar dan tidak melakukan pelanggaran yang mengakibatkan akan dikenakan sanksi atau denda. Kondisi ini dikarenakan tiap kategori wajib pajak tersebut mempunyai hak dan kewajiban pemenuhan perpajakan yang berbeda sesuai dengan aturan pajak yang ditetapkan oleh Dirjend Pajak maupun Menteri Keuangan. Dengan dimiliki pengetahuan yang baik maka diharapkan wajib pajak tidak salah dalam melaporkan dan memenuhi kewajiban pajak tiap bulan dan tahunan pada KPP dimana terdaftar.

Disamping pengetahuan tersebut, keberadaan pemahaman atas peraturan perpajakan oleh wajib pajak juga ikut berperan penting dalam menentukan sampai sejauh mana kepatuhan wajib pajak pada negara. Pemahaman yang benar, tepat dan akurat dari tiap peraturan pajak dan berikut perubahannya sebaiknya tidak disalahtafsirkan oleh wajib pajak secara persepsi masing-masing. Hal ini perlu dilakukan oleh pegawai fiskus agar terdapat kesamaan pemahaman yang benar oleh tiap wajib pajak yang ingin memenuhi kewajiban pajaknya agar terhindar dari pengenaan sanksi akibat salah dalam pelaporan ke KPP setempat maupun pembayaran pajak pada bank perspesi/kantor pos. Bagi wajib pajak yang telah memiliki pemahaman yang tepat dan jelas terhadap aturan pajak yang berlaku maka diharapkan oleh KPP dapat menjadi wajib pajak patuh yang dapat memberikan manfaat dan

keuntungan bagi dirinya dan semua masyarakat atas partisipasi dirinya membayar pajak.

Kepatihan wajib pajak juga dapat ditentukan sampai sejauh mana tingkat kesadaran dalam diri tiap wajib pajak. Kesadaran ini lazimnya bersifat abstrak sehingga tidak mempunyai tolak ukur yang pasti, sehingga tidaklah mudah bagi KPP untuk menumbuhkan dan memperkuat kesadaran pentingnya bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak agar mau bersedia dan keinginan untuk mematuhi pada ketentuan perundang-undangan pajak yang terbaru. Dibutuhkan upaya yang kuat dan tepat sasaran untuk memberikan kesadaran bagi diri tiap wajib pajak untuk ikut bersama-sama dan partisipasi dalam membayar pajak. Wajib pajak yang telah menyadri akan pentingnya membayar pajak dan selalu mematuhi aturan pajak tiap bulan dan tahunan dalam pelaporan SPT nya.

Kepatuhan wajib pajak saat membayar pajak dan melaporkan pada KPP terdaftar juga dapat dipengaruhi oleh pelayanan dari fiskus saat wajib pajak datang ke KPP secara langsung. Fiskus yang memahami pentingnya pelayanan yang ramah dan baik pada tiap wajib pajak tanpa perlakuan yang berbeda akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan senang saat melaporkan SPT masa dan SPT Tahunan di KPP tersebut karena pegawai fiskus menghargai dirinya dan memperlakukan dirinya dengan baik dan sebagaimana mestinya. Hal ini bila dilakukan secara terus menerus oleh pegawai fiskus maka wajib pajak akan dengan suka rela dan keinginan dirinya untuk mematuhi peraturan pajak berlaku. Sebaliknya, bila wajib pajak saat datang ke KPP hendak melaporkan kewajiban pajaknya disambut oleh pegawai fiskus dengan sikap yang tidak sopan, tidak ramah dan memberaikan sambutan yang kurang hangat maka hal ini akan membuat wajib pajak menjadi tidak nyaman dan merasa dirinya tidak dihargai oleh pegawai fiskus dan kedepannya wajib pajak tidak akan datang ke KPP dan kemungkinan besar tidak ada niat untuk mematuhi aturan pajak yang berlaku.

Berikut ini dapat disajikan mengenai data jumlah WP badan dan orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Barat periode 2016-2020:

Tabel 1
KPP Pratama Medan Barat
Data Wajib Pajak Terdaftar
Periode 2016-2020

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar			Target WP terdaftar	% Rasio Kepatuhan
	Badan	OP	Jumlah		
2016	4.609	26.909	31.518	35.685	88,32
2017	4.717	28.211	32.928	36.985	89,03
2018	4.864	29.185	34.049	37.452	90,91
2019	4.986	30.346	35.332	38.465	91,85
2020	5.417	34.359	39.776	43.985	90,43

sumber: KPP Pratama Medan Barat, 2021

Tabel 1 menggambarkan dari 2016-2020 jumlah wajib pajak terdaftar baik badan dan orang pribadi cenderung meningkat, sedangkan target wajib pajak terdaftar juga meningkat. Dapat diketahui bahwa dari tahun 2016-2020 persentase rasio tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum mencapai target yang ditetapkan dimana kisaran persentase kepatuhan wajib pajak terdaftar sekitar 88,32% - 91,85%. Kondisi ini mencerminkan kepatuhan yang ada di KPP Pratama Medan Barat masih perlu ditingkatkan lebih baik lagi di masa mendatang dengan berbagai upaya dan cara yang tepat sasaran.

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan menjadi alasan penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan atas Pelaksanaan *Self Assesment System* oleh Wajib Pajak UKM di Kota Medan (Studi kasus di KPP Pratama Medan Barat)”

I.2. LANDASANTEORI

I.2.1. Teoritentang PengetahuanPajak

Ainul dan Susanti (2021), menjelaskan bahwa pengetahuan pajak adalah suatu kondisi dimana masyarakat dan wajib pajak berkeinginan untuk menambah ilmu dan pengetahuan mengenai pajak dan perubahan peraturan yang terjadi di Indonesia dengan tujuan untuk dapat memenuhi kewajiban pajak sebagai wajib pajak orang pribadi.

Berikut ini dapat disajikan indikator digunakan untuk mengukur pengetahuan wajib pajak (Karlina dan Ethika, 2020), antara lain:

- a. Kewajiban pajak dipenuhi dengan baik
- b. Pajak dibayar tidak melewati jatuh tempo
- c. Persyaratan dipenuhi oleh wajib pajak saat bayar pajak
- d. Tidak melanggar jatuh tempo dalam membayar pajak

I.2.2. Teori tentang Pemahaman Wajib Pajak

Tingkat pemahaman pajak bila dilihat dari segi hukum dapat disampaikan bahwa adanya ikatan yang terjadi karena terdapat undang-undang yang mengakibatkan masyarakat wajib membayar pajak dan negara dapat memaksakan kepada rakyat serta uang pajak yang diterima akan digunakan dalam kegiatan pembangunan (IndrawandanBinekas,2018:421).

Adiasa (2013:347),berikut ini terdapat 5 indikator untuk mengukur pemahaman peraturan perpajakan:

- a. Memahami UU pajak.
- b. Memahami hak dan kewajibanWP.
- c. Memahami sanksi pajak.
- d. Memahami PTKP, PKP dan tarif pajak.
- e. Memahami aturan pajak dari sosialisasi oleh KPP.

I.2.3. Teori tentang KesadaranWajibPajak

Rianty and Syahputera (2020:16), menjelaskan bahwa masyarakat mempunyai kesadaran dengan baik mengenai pajak akan berusaha sebaik mungkin untuk mematuhi aturan pajak yang berlaku serta berniat untuk memenuhi kewajiban pajak dengan benar. Berikut ini indikator untuk mengukur pengetahuan wajib pajak (Karlina dan Ethika, 2020), antara lain:

- a. Masyarakat dapat memenuhi hak dan kewajiban pajak pada negara

- b. Pajak yang dibayar oleh rakyat untuk kepentingan negara
- c. Masyarakat dengan keinginan sendiri untuk bayar pajak

I.2.4. Teori tentang Pelayanan Fiskus

Rianty dan Syahputera (2020:16), mengemukakan bahwa pegawai fiskus yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak akan dapat mengurus dan memperlancar upaya dari wajib pajak saat memenuhi kewajiban pajak yang telah ditetapkan dalam surat keterangan terdaftar. Berikut ini ada lima indikator untuk mengukur pelayanan fiskus (Rianti dan Syahputera, 2020), antara lain:

- a. Dapat dilihat
- b. Dapat diandalkan
- c. Cepat responsif
- d. Kepastian yang jelas
- e. Kepedulian

I.2.5. Teori tentang Kepatuhan Wajib Pajak

Siahaan dan Halimtusyadiah(2018:2), wajib pajak yang patuh akan berusaha dan berupaya untuk membayar pajak dan melaporkan dengan lengkap dan benar pada SPT Tahunan, Pohan (2017),berikut ini dapat disampaikan ada 4 indikator mengukur kepatuhan wajib pajak,yaitu:

- a. Registrasi sebagai wajib pajak.
- b. Penyampaian SPT
- c. Pelaporan yang benar
- d. Pembayaran tunggakan pajak akhir tahun.

I.2.6. Teori Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan WajibPajak

Menurut Ainul dan Susanti (2021), dapat dikemukakan bila pengetahuan penting untuk dimiliki oleh wajib pajak yang telah terdaftar diKPP setempat sehingga ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai hak dan kewajiban akan digunakan kepentingan perpajakan baik sifatnya orang pribadi maupun badan usaha. Pengetahuan yang baik dan memadai akan membuat wajib pajak berusaha untuk menghindari kesalahan atau pelanggaran baik dari PPh terutang, batas waktu pembayaran pajak dan pelaporannya.

I.2.7. Teori Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pravasanti dan Pratiwi (2021), menyimpulkan bahwa pemahaman dalam diri wajib pajak dapat berdampak cukup besar terhadap kesediaan wajib pajak patuh, sehingga pentingnya bagi tiap wajib pajak agar benar-benar memahami tiap aturan pajak berlaku dan perubahannya agar tidak terjadi kesalahpahaman saat memenuhi kewajiban pajak pada KPP terkait.

I.2.8. Teori Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

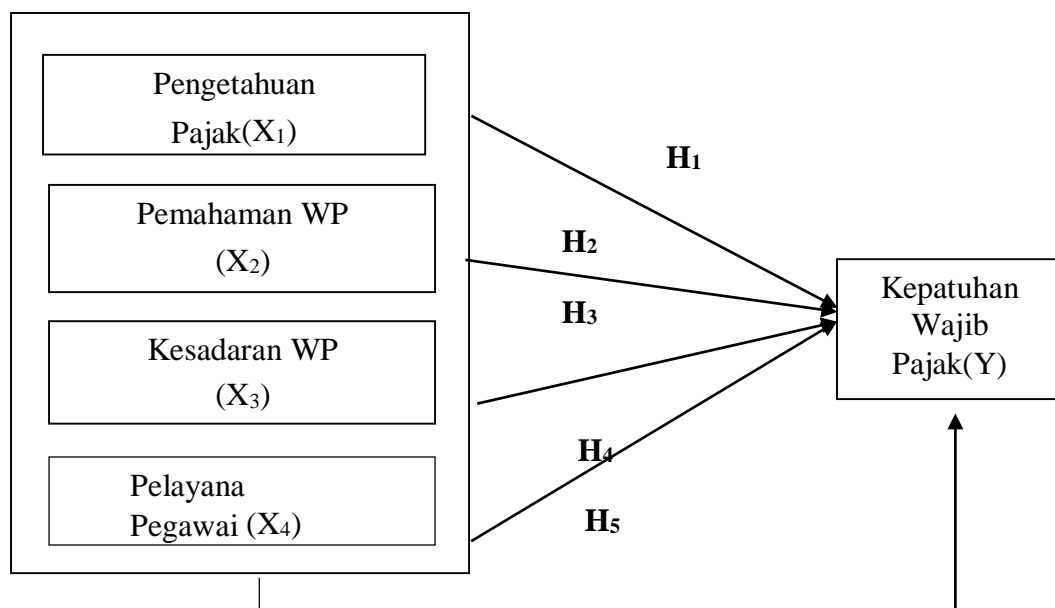
Menurut Brata dkk (2017), menyimpulkan bahwa dengan kesadaran yang telah timbul dan dimiliki oleh wajib pajak maka hal ini membuat masyarakat dapat memahami hal penting yang ingin dilakukan terkait hak dan kewajiban pajaknya pada Negara sehingga partisipasi dari dirinya dapat menunjang kelancaran pembangunan dari pajak yang dibayar pada negara.

I.2.9. Teori Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Pravasanti dan Pratiwi(2021), disimpulkan pelayanan yang diberikan dan ditunjukkan oleh pegawai fiskus kepada wajib pajak baik dari segi sikap, ucapan, perilaku dan tindakan akan menentukan sampai sejauh mana wajib pajak tentang kualitas pelayanan tersebut dalam rangka memenuhi kewajiban pajak pada Negara yang terdaftar di KPP.

I.3. Kerangka Konseptual

Berikut dapat disajikan kerangka konseptual penelitian yang dilakukan, yaitu:



Gambar II.1. Kerangka Konseptual

I.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian yakni:

- H₁: Pengetahuan pajak berdampak pada kepatuhan WP UKM (Studi kasus di KPP Pratama Medan Barat).
- H₂: Pemahaman WP berdampak pada kepatuhan WP UKM (Studi kasus di KPP Pratama Medan Barat).
- H₃: Kesadaran WP berdampak pada kepatuhan WP UKM (Studi kasus di KPP Pratama Medan Barat).
- H₄: Pelayanan fiskus berdampak pada kepatuhan WP UKM (Studi kasus di KPP Pratama Medan Barat).
- H₅: Pengetahuan pajak, pemahaman, kesadaran dan pelayanan pegawai serempak berdampak pada kepatuhan WP UKM (Studi kasus di KPP Pratama Medan Barat)