

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengenaan pajak merupakan salah satu pendapatan yang diperoleh oleh Negara. Terdapat banyak jenis pajak di Indonesia, mulai dari Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Kendaraan Bermotor hingga Pajak Penghasilan (PPh), bahkan untuk produk konsumtif tertentu yang dinikmati juga dikenakan pajak (detik.com, 2021). Pajak memiliki arti sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (pajak.go.id, 2019).

Pajak yang bersifat wajib dan memaksa berdasarkan undang-undang tersebut harus dipatuhi oleh setiap wajib pajak. Namun faktanya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih sangat kurang. Secara keseluruhan menurut Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat, Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemkeu) Neilmaldrin Noor, target kepatuhan wajib pajak sebesar 80% pada tahun 2022. Target tersebut lebih rendah dibandingkan dengan realisasi 2021 yang sebesar 84,05%. Ditjen Pajak mencatat, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) pada 2020 hingga tanggal 31 Desember 2021 mencapai 15,97 juta dari target 19 juta wajib pajak. Oleh karena itu, terkait tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun ini

pemerintah belum berani memasang target tinggi. Padahal, pemerintah sudah menggelar pengampunan pajak alias *tax amnesty* jilid II untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sejak 1 Januari - 30 Juni 2022 (insight.kontan.co.id, 2022).

Tingkat kepatuhan wajib pajak di setiap wilayah di Indonesia berbeda-beda, banyak upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi kurangnya kepatuhan wajib pajak, seperti pemberian insentif dan meningkatkan kualitas pelayanan. Mengutip pernyataan dari Pelaksana Tugas Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jatim II Dudung Rudi Hendratna, penerimaan pajak Kanwil DJP Jatim II mencapai Rp21,666 triliun selama tahun 2021 atau setara dengan 97,55 persen dari total target penerimaan pajak yang diamanahkan sebesar Rp22,210 triliun dari total 16 kantor pelayanan pajak (KPP) yang ada di wilayah Kanwil DJP Jatim II, sembilan diantaranya mampu merealisasikan penerimaan pajak di atas 100 persen dari target penerimaan pajak yang telah ditetapkan (harianbhirawa.co.id, 2022).

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Pajak Periode 2017 - 2021

Tahun	Target	Pencapaian	Presentase
2017	Rp 18,75 triliun	Rp 17,3 triliun	92,29 persen
2018	Rp 21,9 trilliun	Rp 19-20 Trilliun	91,32 persen
2019	Rp 23,5 trilliun	Rp 20,4 trilliun	86,95 persen
2020	Rp 19,5 triliun	Rp 18,9 triliun	96,92 persen
2021	Rp 22,210 triliun	Rp 21,666 triliun	97,55 persen

Sumber : data diolah (medcom.id, 2020) (news.ddtc.co.id, 2021) (infopublik.id, 2018)

Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jawa Timur II yang baru, Agustin Vita Avantin memastikan kinerja penerimaan pajak dan kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan maupun Orang Pribadi Semester I tahun 2022 mengalami kenaikan. Hal ini berdasarkan data per 30 Juni 2022, penerimaan pajak Kanwil DJP Jawa Timur II Semester I mencapai Rp 13,297 triliun dengan pertumbuhan positif sebesar 37,58 persen. Capaian ini setara dengan 57,63 persen dari total target penerimaan pajak yang diamanahkan sebesar Rp 23,073 triliun. Angka ini menunjukkan peningkatan. Tahun sebelumnya capaian penerimaan pajak Semester I sebesar 43,52 persen. Vita menguraikan dari total 16 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang ada di wilayah Kanwil DJP Jawa Timur II, hanya satu kantor yang pertumbuhannya negatif. Sedangkan 15 kantor lainnya menunjukkan pertumbuhan positif, delapan antaranya dengan pertumbuhan di atas pertumbuhan Kanwil DJP Jawa Timur II (republikjatim.com, 2022).

Kantor Wilayah (Kanwil) Ditjen Pajak (DJP) Jawa Timur II menggelar sosialisasi Program Pengungkapan Sukarela (PPS) di Madiun. Otoritas mengundang 120 wajib pajak dari wilayah Mataraman yang meliputi Madiun, Magetan, Ngawi, Ponorogo, dan Pacitan. Kepala Kanwil DJP Jawa Timur II Agustin Vita Avantin mengajak para wajib pajak yang hadir untuk bergotong-royong membantu negara meningkatkan pertumbuhan ekonomi, mengurangi ketimpangan dan menurunkan angka kemiskinan dengan cara patuh membayar pajak. PPS memberikan kesempatan kepada wajib pajak yang ingin memperbaiki kepatuhan perpajakannya melalui 2 skema kebijakan. Skema kebijakan I untuk wajib pajak orang pribadi dan badan peserta *tax amnesty* dengan basis aset per 31

Desember 2015 yang belum diungkapkan. Sementara itu, skema kebijakan II diperuntukkan bagi wajib pajak orang pribadi yang belum mengikuti *tax amnesty* dengan basis aset perolehan harta pada 2016-2020 dan belum dilaporkan dalam SPT Tahunan 2020. Dengan mengikuti PPS, wajib pajak akan banyak mendapatkan manfaat, adapun manfaat yang dimaksud diantaranya harta yang sudah diikutkan PPS akan aman serta tidak akan menjadi objek penyelidikan, penyidikan atau penuntutan terkait tindak pidana perpajakan. Adapun berdasarkan pada data yang telah dihimpun per 2 Juni 2022, untuk Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II, PPh yang telah terkumpul dari PPS mencapai Rp141,9 miliar. PPS diikuti 1.376 wajib pajak yang tersebar di wilayah kerja Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II (DDTCNews, 2022).

Meski penerimaan pajak maupun kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Kanwil DJP Jawa Timur II Semester I 2022 secara keseluruhan menunjukkan peningkatan, Kepala Kanwil DJP Jawa Timur II meminta kepada seluruh jajarannya untuk terus meningkatkan upaya-upaya yang perlu dilakukan dengan harapan apa yang sudah dicapai dapat mengantarkan Kanwil DJP Jawa Timur II dan juga DJP meraih penerimaan pajak sesuai yang diamanahkan hingga akhir tahun 2022. Tujuan akhirnya tidak hanya 100 persen, tetapi lebih dari itu.

Insentif pajak yang disebut juga sebagai fasilitas pajak dalam peraturan perpajakan Indonesia dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal perpajakan (Hasibuan, 2016). Di tengah ketidakpastian ekonomi dalam penanganan pandemi dan pemulihan ekonomi, pajak yang seharusnya menjadi sumber penerimaan, justru didedikasikan sebagai insentif

untuk menolong masyarakat dan dunia usaha. Insentif pajak yang dapat dimanfaatkan antara lain PPh 21 ditanggung pemerintah untuk pegawai dengan penghasilan kurang dari Rp200 juta/tahun, PPh final UMKM 0,5% ditanggung pemerintah, PPh final dari jasa konstruksi P3-TGAI ditanggung pemerintah, PPh 22 impor, insentif angsuran PPh 25, insentif PPN restitusi hingga jumlah lebih bayar paling banyak Rp5 miliar (kemenkeu.go.id, 2021).

Beberapa penelitian terdahulu dengan topik kepatuhan wajib pajak memperoleh hasil yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh Putra & Nurhayati (2022) mengenai pengaruh insentif terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil bahwa insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan bahwa adanya pemberian dari insentif pajak akan mampu memberikan keringanan beban pajak para wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Bandung Cibeunying. Hal senada dijelaskan pada penelitian Nuskha dkk., (2021) yang memberikan hasil penelitian bahwa variabel insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil berbeda dikemukakan Syanti dkk., (2020) yang memperoleh hasil bahwa berdasarkan kalkulasi dengan metode *bootstrapping*, berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa insentif pajak yang diberikan pemerintah selama pandemi, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian Sasmita (2020) memberikan hasil bahwa kepatuhan wajib pajak ketika diukur dengan insentif pajak dan pelayanan pajak tidak berpengaruh.

Selain pemberian insentif pajak oleh pemerintah diperlukan juga adanya kualitas sumber daya manusia (SDM) yang baik pada setiap kantor pelayanan perpajakan. Afrizal (2014:5) menjelaskan bahwa suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuannya membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas sebagai faktor penting dalam keberhasilan, semakin tinggi kualitas sumber daya manusia semakin baik prestasi kerja yang akan dihasilkan karyawan sehingga mempermudah untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Leuhery, 2018). Pelayanan pajak didefinisikan sebagai persepsi wajib pajak terhadap segala bentuk kegiatan dan proses bantuan yang diberikan oleh kantor pajak dalam usaha memenuhi kewajiban pajak. Pelayanan pajak dalam penelitian ini ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia dalam melayani wajib pajak, peraturan pajak yang adil dan *reasonable*, dan kesederhanaan sistem perpajakan yang berlaku (Septarini, 2015).

Penelitian yang membahas mengenai kualitas SDM yaitu Septarini (2015), dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan pajak yang ditentukan oleh kualitas SDM berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya bahwa semakin baik pelayanan pajak yang dirasakan oleh wajib pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak dalam penelitian ini merupakan faktor eksternal yang dibentuk oleh sikap dan kualitas aparatur pajak, peraturan pajak dan sistem pajak yang berlaku. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Pernamasari & Rahmawati (2021) menyatakan bahwa kualitas SDM yang merupakan salah satu modernisasi sistem administrasi perpajakan memberikan hasil bahwa manajemen sumber daya manusia tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Modernisasi yang diterapkan bidang

manajemen sumber daya manusia terhadap seluruh pegawai DJP seperti, pemetaan kompetensi (*competency mapping*) untuk mengetahui distribusi kuantitas dan kualitas kompetensi pegawai belum dapat meningkatkan sikap profesional dan kompeten aparatur pajak dalam melayani wajib pajak, sehingga belum bisa mencapai tujuan dari modernisasi itu sendiri yaitu meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak.

Faktor lain yang diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak selain insentif pajak dan kualitas sumber daya manusia adalah kepuasan pelayanan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Menurut I Gede Putu Pranadata (2014:28) kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Sedangkan, Prasuraman Sapriadi (2013:89) kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Sehingga, pentingnya kepuasan pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Muhammad, 2020).

Penelitian terkait kepuasan pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Menurut Suarjana dkk., (2020) dalam hasil

penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas serta kepuasan pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi motivasi membayar pajak. Penelitian yang dilakukan Asbar & Fitrioso (2015) menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan, pengertian, keadilan, pajak sanksi memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap wajib pajak orang pribadi. Pada hasil penelitian Savitri & Damayanti (2018) membuktikan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap, bukti fisik, jaminan, kehandalan dan empati berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Salatiga.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan karena adanya berbagai macam kebijakan di setiap wilayah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Setiap wilayah memiliki target penerimaan pajak yang harus terealisasi, banyak upaya yang dilakukan sehingga peneliti mempertimbangkan beberapa variabel yang mempengaruhi terbentuknya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Madiun”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah akan berfokus pada:

1. Apakah insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kepuasan pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh antara insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh antara kualitas sumber daya manusia dengan kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh antara kepuasan pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bukti empiris mengenai pengaruh insentif pajak, kualitas sumber daya manusia dan kepuasan

pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga ilmu akuntansi perpajakan semakin berkembang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya terkait bidang yang sama dengan memperluas variabel yang digunakan yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

3. Manfaat Kebijakan

Bagi Direktorat Jenderal Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan penyuluhan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika dalam penulisan Skripsi ini terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel,

definisi operasional dan pengukuran variabel, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Menjelaskan gambaran subyek penelitian dan analisis data yang berisi sampel penelitian, analisis data, interpretasi hasil analisis dan pembahasan masing-masing hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Menguraikan penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian, keterbatasan penelitian saat ini serta saran untuk penelitian selanjutnya yang akan datang.