

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penerimaan pajak merupakan sumber utama atau tulang punggung penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Besarnya kontribusi penerimaan pajak terhadap APBN sejak tahun 2012-2014 cukup signifikan yaitu mencapai lebih dari 90%. Oleh karena itu pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Namun demikian fakta menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih memprihatinkan, karena *tax ratio* dan *tax gap* yang masih rendah. Untuk itu perlu dikaji secara intensif faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. (Farah Latifah Nurfauziah, 2017)

Berbagai macam upaya sudah dilakukan oleh Direktorat Jendral pajak untuk mengatasi permasalahan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat. Upaya itu meliputi pembayaran pajak yang bisa dilakukan di kantor pos maupun bank-bank instansi yang terkait, banyak aplikasi-aplikasi *online* yang memudahkan wajib pajak untuk melakukan akses pembayaran kapanpun. Upaya ini bertujuan agar menumbuhkan niat wajib pajak agar wajib pajak patuh dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Upaya tersebut belum berpengaruh secara signifikan apabila dilihat jumlah wajib pajak yang melapor SPT tahunan. (Nurhakim et al., 2015)

Pada tahun 2016, realisasi rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan sebesar 63,15% dari target yang telah ditetapkan sebesar 72,50% ini menunjukkan

bahwa tingkat kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya pada tahun 2016 sangat baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Rasio kepatuhan tahun 2016 tumbuh dibandingkan dengan tahun 2015 sebesar 2,73% (realisasi rasio kepatuhan tahun 2015 sebesar 60,42%). Hal ini memperlihatkan bahwa kebijakan-kebijakan yang diberikan pemerintah nantinya diharapkan akan lebih membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya. Pencapaian rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2013 s.d. 2016 dapat dijelaskan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan PPh tahun 2013 s.d 2016

Tabel 3.22 Rasio kepatuhan penyampaian SPT tahunan PPh tahun 2013 s.d. 2016

No	Uraian/Tahun	2013	2014	2015	2016
1	WP Terdaftar	24.347.763	27.379.256	30.044.103	32.769.215
2	WP Terdaftar Wajib SPT	17.731.736	18.357.833	18.159.840	20.165.718
3	Target Rasio Kepatuhan (%)	65,00%	70,00%	70,00%	72,50%
4	Target Rasio Kepatuhan - SPT (3 X 2)	11.525.628	12.852.301	12.711.888	14.620.146
5	Realisasi SPT	9.966.833	10.852.301	10.972.336	12.735.463
6	Rasio Kepatuhan (5 : 2)	56,21%	59,12%	60,42%	63,15%

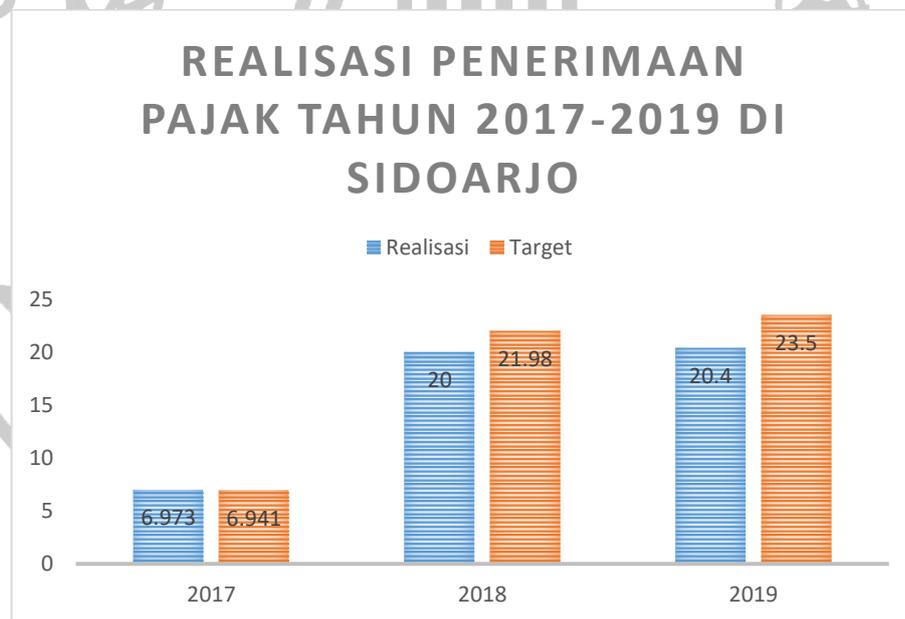
Sumber: Laporan Kinerja Kemenkeu, 2016

Beberapa permasalahan yang menyebabkan masih rendahnya rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan pada tahun 2016 adalah: 1. Struktur WP terdaftar didominasi WP OP Karyawan, sehingga peningkatan realisasi rasio kepatuhan pembayaran dan pelaporan WP Badan dan OP Non Karyawan tidak secara signifikan mendorong pencapaian rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan secara total. 2. Masih banyaknya WP OP Terdaftar yang sebenarnya tidak memenuhi kewajiban objektif (WP OP dengan penghasilan di bawah PTKP)

sehingga menjadi beban administratif. 3. Belum optimalnya pemanfaatan data internal (Approweb dan Aplikasi Portal DJP) dan data eksternal atas WP yang tidak menyampaikan SPT. 4. Kesadaran WP yang masih rendah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Untuk mengantisipasi tantangan tersebut, beberapa rencana aksi yang ditetapkan untuk dilaksanakan pada tahun 2017 berdasarkan *tax reform* terkait kepatuhan adalah sebagai berikut: 1. Peningkatan kepatuhan material WP OP Non-Karyawan dan Badan dengan memanfaatkan data internal dan eksternal 2. Penanganan WP Tidak Laport Terdapat Data (TLTD) 3. Implementasi Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) terkait layanan publik. (Keuangan, 2019)

Tabel 1.2
Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2017-2019 di Sidoarjo



Sumber: <https://surabaya.bisnis.com/read/20180419/532/786396/realiasasi-penerimaan-pajak-kanwil-jatim-ii-capai-22>

Neilmaldrin Noor, Kepala Kanwil DJP Jatim II mengatakan realisasi penerimaan pajak dari Januari-Maret 2018 diperoleh dari 16 kabupaten dan 2 kota. Salah satu capaian yang mendorong penerimaan pajak 2017 yakni dari Kantor

Pelayanan Pajak (KPP) Madya Sidoarjo. Target penerimaan pajak pada tahun 2017 sebesar 6.941T sedangkan realisasinya mencapai 6.943T yang berarti pada tahun 2017 melampaui target yang ditentukan. Melampaui target sebesar kurang lebih 2T merupakan suatu pencapaian yang membanggakan untuk terciptanya kemakmuran bersama. Target penerimaan pajak pada tahun 2018 terdapat kenaikan sebesar 22%. Sedangkan pada tahun 2019 terjadi kenaikan sebesar 7.33%. Rasio penerimaan pajak dari tahun ke tahun mengalami kenaikan perlahan-lahan, sehingga masyarakat dapat merasakan dampak dari pajak yang telah kita bayar karena penghasilan dari pajak dapat dirasakan disemua sektor kehidupan masyarakat.

Tugas wajib pajak untuk selalu patuh terhadap kewajiban pajaknya, dan tugas pemerintah memberikan pengertian akan pentingnya kontribusi pajak bagi negara. Disaat pandemi *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* semakin meluas dan mempengaruhi perekonomian nasional, pemerintah mengeluarkan beberapa paket stimulus ekonomi. Diantaranya adalah paket stimulus fiskal dalam hal melakukan relaksasi pada Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21. Stimulus fiskal dalam relaksasi PPh Pasal 21 hanya berlaku untuk penghasilan pekerja atau pegawai dengan kriteria tertentu yang telah di tetapkan dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 44/PMK.03/2020. (Keuangan, 2020)

Insentif PPh Pasal 21 yang ditanggung pemerintah (DTP) ini hanya berlaku selama 6 (enam) bulan terhitung sejak masa pajak April 2020 sampai dengan masa pajak September 2020. Kebijakan pemberian insentif pajak ini tentunya memiliki konsekuensi terhadap penurunan atas penerimaan negara dari sektor pajak. Namun kebijakan tersebut dapat mengurangi efek domino yang diakibatkan oleh adanya *Covid-19* terhadap perekonomian nasional. Selain itu kebijakan atas

pemberian insentif PPh Pasal 21 ini juga membantu meringankan beban ekonomi para pegawai yang terdampak pandemi *Covid-19*. (Erica & Vidada, 2020)

Penelitian terkait pengaruh insentif terhadap kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Latief et al., (2020) tentang pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal senada dijelaskan pada penelitian Rachmawati & Ramayanti, (2016) yang menjelaskan pemberian insentif pajak penghasilan dalam kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan. Namun, hasil berbeda dikemukakan oleh Khairiyah & Akhmadi (2019) yang menunjukkan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selama ini wajib pajak telah merasakan fasilitas yang dibangun dari pajak sehingga menjadi tidak adil bagi pembayar pajak yang taat.

Untuk mendukung agar sistem ini berjalan dengan dengan baik, maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik pula. Kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi yaitu *Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability* dan *Assurance* (Zaithaml et al., 2006). Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia atau pemberi jasa layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan Wajib Pajak. Kepuasan ini dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan juga sebaliknya.

Menurut Pertiwi (2010) dalam Musadieg & Nurtjahjono (2015) kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepatuhan Wajib Pajak. Adanya kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Saat wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka akan mendorong Wajib Pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini akan berdampak positif pada penerimaan pajak yang semakin meningkat. (Musadieg & Nurtjahjono, 2015)

Kepuasan ditinjau dari dua variabel yaitu kepuasan jasa yang dirasakan dan kepuasan jasa yang diharapkan. Meningkatkan kepuasan wajib pajak sangat amat diharapkan bagi setiap negara karena timbal balik dari pelayanan fiskus yang optimal sehingga wajib pajak bersedia dalam membayar pajak. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan dari pegawai sangat diharapkan bahkan dapat menambah tingkat penerimaan pajak negara. (Muslimah, 2020).

Penelitian terkait kualitas layanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Muarifah, (2014) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal senada dijelaskan pada penelitian Muhammad & Mildawati (2020) yang menjelaskan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib

pajak menunjukkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak maka wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak terutangnya dengan tepat waktu. Namun, hasil berbeda dikemukakan oleh Ayuba et al., (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan beberapa variabel yang telah dibahas, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi tidak mudah untuk terbentuk, melainkan terbentuk atas beberapa variabel yang mempengaruhi terbentuknya Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pertimbangan tersebutlah yang memberikan pembahasan bagi peneliti untuk mengetahui lebih jauh apakah variabel yang akan diteliti dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan judul penelitian “Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Sidoarjo”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah dan uraian di atas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Apakah insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Sidoarjo?
2. Apakah kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Sidoarjo?
3. Apakah kepuasan pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh positif insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Sidoarjo.
2. Untuk menguji pengaruh positif kualitas sumber daya manusia pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Sidoarjo.
3. Untuk menguji pengaruh positif kepuasan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini yaitu dapat memberikan manfaat dan membantu dalam penggalan ilmu dan referensi bagi peneliti saat ini untuk menyempurnakan penelitian mengenai faktor faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Manfaat Praktis

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta referensi bagi peneliti untuk menambah ilmu dan wawasan mengenai insentif pajak, kualitas layanan pajak, dan kepuasan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Sidoarjo.

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan yang telah menjadi objek penelitian dalam upaya

meningkatkan pelayanan dan penyelesaian mengenai kepatuhan wajib pajak pribadi yang telah diberikan program insentif pajak, kualitas layanan pajak dan kepuasan pelayanan pajak di kota Sidoarjo.

- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta pengetahuan sebagai bahan referensi dan perbandingan untuk penelitian sejenis selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan penelitian ini secara garis besar dibagi lima bab, dimana setiap bab akan dibagi menjadi sub bab – sub bab yang didalamnya terdapat uraian yang mendukung isi secara sistematis dari setiap bab secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan secara umum materi-materi yang akan dibahas yaitu latar belakang masalah yang terkait dengan topik yang dikaji dalam penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan yang terakhir mengenai sistematika penulisan penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai penelitian terdahulu, landasan teori Insentif Pajak, Kualitas Sumber Daya Manusia, Kepuasan Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak, kerangka pemikiran dalam penelitian ini, serta rumusan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis seperti rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum subyek penelitian serta analisis data yang meliputi analisis deskriptif dan analisis statistik, serta pembahasan atas hasil penelitian yang telah dianalisis.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan penelitian yang berisi jawaban atas rumusan masalah dan pembuktian hipotesis, keterbatasan penelitian, dan saran sebagai pihak terkait maupun peneliti berikutnya.