BAB I
PENDAHULUAN

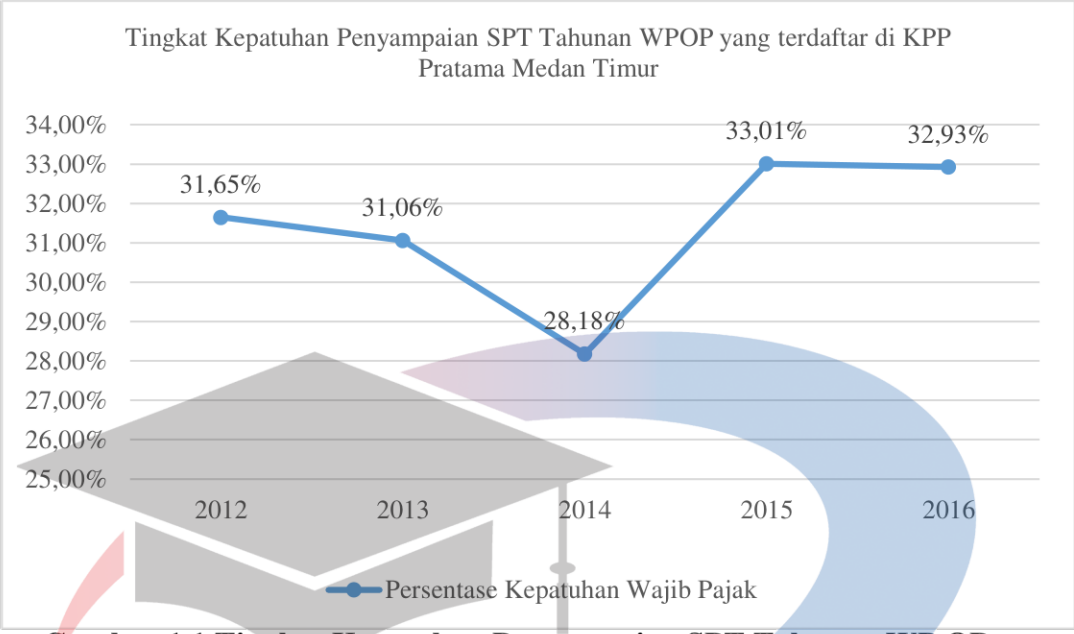
1.1 Latar Belakang

Pajak adalah 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. Tanggung Jawab atas kewajiban menyetor pajaknya, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan dibidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. [1]

Untuk merealisasikan target penerimaan pajak faktor terpenting adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Diantara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh Wajib Pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan dan/atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Beberapa Wajib Pajak mempunyai kepatuhan yang buruk dengan tidak membuat atau menyampaikan laporan kegiatan usahanya secara periodik, baik laporan bulanan maupun tahunan. Yang memprihatikan adalah Wajib Pajak semacam ini berjumlah paling banyak dari seluruh Wajib Pajak terdaftar. [2]

Tingkat kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur dapat dilihat dari gambar 1.1. [3]

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.



Gambar 1.1 Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur

Pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur. Dari tahun ke tahun, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementrian keuangan masih belum berhasil membenahi kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya. Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak menimbulkan kekhawatiran bagi pemerintah karena dapat mengoyahkan kondisi keuangan Negara dan menyebabkan pembangunan Negara menjadi terhambat. [3]

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak antara lain, kemudahan dalam menyampaikan pajak yang dituangkan dalam penerapan *e-filing*, pemahaman Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak, peran *Account Representative* dan juga pencitraan otoritas pajak.

Sebagai langkah modernisasi perpajakan, maka Dirjen Pajak mengeluarkan surat keputusan tentang penerapan sistem *e-filing*. *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan dengan sistem *online* yang *real time* melalui media internet. [4] Konsep indikator penerapan sistem *e-filing* mengungkapkan kepercayaan publik terutama Wajib Pajak orang pribadi terhadap sistem *e-filing* dan menggunakannya, kemudian menginformasikan kepada Wajib Pajak lain yang menggunakan *e-filing* sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. [5]

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Peneliti terdahulu menyimpulkan bahwa penerapan *e-filing* belum efektif dalam proses meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Karena masih banyak masyarakat yang belum menguasai cara penggunaanya. [6] Sedangkan pada penelitian lain menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dalam penerapan *e-filing*, maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. [7]

Account Representative (AR) adalah ujung tombak pelayanan, selain mengawasi Wajib Pajak, AR juga dituntut untuk membimbing Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. [8] Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan Wajib Pajak adalah pelayanan AR yang tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Peran AR menjadi salah satu indikator penilaian Wajib Pajak orang pribadi khususnya untuk penerapan *self assessment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya. [7] Pada penelitian sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa peran *account representative* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. [9] Sedangkan pada penelitian lain mengatakan bahwa peran *account representative* memiliki peran penting dalam mewujudkan kepatuhan Wajib Pajak. [5]

Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak dan kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah. [8] Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya dan kesungguhan Wajib Pajak dalam melaporkan pajak. Pada penelitian sebelumnya, peneliti mendapatkan hasil bahwa kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak. [10] Sedangkan pada penelitian lain, peneliti menyimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. [11]

Pemahaman Wajib Pajak adalah kemampuan seorang Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka lapor, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan Wajib Pajak. Pemahaman Wajib Pajak juga dapat diukur dengan pendidikan terakhir Wajib Pajak, pendidikan pajak formal, pengetahuan tentang NPWP, dan pengetahuan tentang sanksi

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

perpajakan. [12] Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat disebabkan dari kurangnya pemahaman perpajakan, Pemahaman perpajakan meliputi ketentuan umum perpajakan hingga pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang dan penyetoran pajak secara tepat waktu, serta pelaporan atas pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) setempat oleh Wajib Pajak. Pada penelitian sebelumnya, disimpulkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [13] Sedangkan pada penelitian lain, peneliti menyimpulkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [14]

Citra didefinisikan sebagai ungkapan perasaan atau penghargaan secara tidak langsung dari seseorang untuk baik buruknya suatu tindakan orang lain. Citra atau Kualitas seseorang dan sekelompok orang dapat menjelaskan pemahaman, kesan dan persepsi orang lain. Jadi kualitas otoritas pajak dapat menimbulkan kesan bahwa otoritas pajak mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor dan melapor pajaknya secara lebih efisien, sehingga keefisienan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pada penelitian terdahulu disimpulkan bahwa citra baik otoritas pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. [5]

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dengan pencitraan otoritas pajak sebagai variabel moderasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu :

a. Apakah Penerapan *E-filing*, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Peran *Account Representative*, berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur ?
b. Apakah Pencitraan Otoritas Pajak mampu memoderasi hubungan Penerapan *E-filing*, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Peran *Account*

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak.
b. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Penerapan *E-Filing*, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Peran *Account Representative*.
c. Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah Pencitraan Otoritas Pajak.
d. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *E-Filing* yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
e. Tahun Pengamatan pada penelitian ini adalah tahun 2016.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu:

a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Penerapan *E-Filing*, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Peran *Account Representative* secara simultan maupun parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur ?
b. Untuk mengetahui dan menganalisis kemampuan Pencitraan Otoritas Pajak dalam memoderasi hubungan Penerapan *E-Filing*, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Peran *Account Representative*, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur ?

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan serta evaluasi faktor-faktor untuk menetapkan kebijakan baik dalam penyediaan fasilitas berupa *E-filing*, maupun mengaktifkan Peran AR dengan mengadakan penyuluhan yang dapat

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

meningkatkan Pemahaman Wajib Pajak dan membangun Kesadaran Wajib Pajak sehingga dapat menambah citra baik otoritas pajak yang nantinya dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Bagi Wajib Pajak

Sebagai informasi bagi Wajib Pajak tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak serta meningkatkan Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan Indonesia.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumber referensi dan bahan pembanding yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. [7]

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah:

1. Variabel independen

   Variabel independen yang digunakan peneliti terdahulu yaitu Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan *E-filing*. Peneliti tidak menggunakan semua variabel yang digunakan pada peneliti sebelumnya, seperti:

   a. Kualitas Pelayanan, peneliti mengganti Kualitas Pelayanan dengan Peran *Account Representative* dikarenakan variabel Peran *Account Representative* mempunyai lingkup yang lebih luas daripada Kualitas Pelayanan.
   b. Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak, peneliti mengganti Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak dengan menambahkan Variabel Pemahaman Wajib Pajak. Dengan Pemahaman Wajib Pajak tentang perpajakan maka Wajib Pajak akan mengetahui Sanksi Perpajakan yang berlaku dan tidak melanggarnya.

   Sedangkan pada penelitian ini, peneliti menambahkan variabel sebagai berikut:

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

a. Pemahaman Wajib Pajak, karena dengan adanya pemahaman Wajib Pajak maka Wajib Pajak akan lebih memahami peraturan perpajakan,hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak dan memahami Sanksi Perpajakan sehingga Wajib Pajak akan patuh menjalankan kewajibannya. [13]

b. Kesadaran Wajib Pajak, untuk menunjang pembangunan negara, mengetahui pajak didasari dengan landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara, jika Wajib Pajak sadar akan pentingnya menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya maka Wajib Pajak akan lebih patuh dalam menyampaikan pajaknya. [11]

c. Peran *Account Representative* sangat penting karena *Account Representative* dapat membantu memberikan informasi perpajakan yang akan menambah Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak yang pada akhirnya akan memberikan efek pada Kepatuhan Wajib Pajak. [5]

2. Variabel Moderasi

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pencitraan otoritas pajak sebagai variabel moderasi. Kualitas Pencitraan otoritas pajak dapat menimbulkan kesan bahwa otoritas pajak mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT secara efisien, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika pencitraan otoritas pajak baik di mata Wajib Pajak maka, Wajib Pajak akan lebih percaya akan keputusan yang diambil oleh otoritas pajak. [5] Citra baik otoritas pajak atas pengelolaan dana perpajakan yang baik dan dialokasikan dengan tepat akan mendorong Wajib Pajak sadar akan pentingnya melaporkan SPT. [15]

3. Objek penelitian

Objek penelitian yang digunakan peneliti terdahulu adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, sedangkan penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

4. Periode pengamatan

Periode pengamatan penelitian terdahulu pada tahun 2015. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada tahun 2016.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.