

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Badan atau individu yang ditunjuk berdasarkan aturan pajak untuk melaksanakan kewajiban dalam memungut atau memotong pajak tertentu disebut wajib pajak. Seorang wajib pajak dianggap patuh jika dia mematuhi semua kewajiban perpajakannya. Cahyani (2019), menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah langkah yang harus diambil oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan hukum dan peraturan perpajakan yang berlaku di suatu negara. Kepatuhan pajak wajib mencakup kedatangan wajib pajak, kewajiban kembali pengembalian SPT, perhitungan, pelaporan dan pembayaran pajak terhutang, serta kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak tertunggak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah, terbukti dari tidak adanya peningkatan yang signifikan dalam rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) sejak tahun 2015. Menurut data yang dilansir CNBC Indonesia, tingkat kepatuhan pajak mengalami peningkatan sedikit. Meskipun jumlah masyarakat yang bekerja dan membayar pajak terus bertambah. Pada tahun 2015, hanya 10,97 juta dari total 18,16 juta wajib pajak yang patuh, sehingga rasio kepatuhannya sebesar 60%. Pada tahun 2016, hanya 61% atau sebanyak 12,25 juta dari total 20,17 wajib pajak telah mematuhi pelaporan pajak, dengan kenaikan rasio sebesar 1% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2017, terjadi peningkatan yang signifikan dalam rasio pajak dari 61% menjadi 73%. Pada tahun 2018, persentase pengembalian pajak menurun menjadi 71%, artinya hanya 12,55 juta orang dari total 17,65 juta wajib pajak yang patuh membayar pajak. Pada tahun 2019, rasio pajak meningkat menjadi 73% mengembalikan ke tingkat tahun 2017, dengan jumlah warga yang patuh membayar pajak hanya 13,39 juta dari total 18,33 juta wajib pajak. Kemudian pada tahun

2020, persentase kepatuhan pajak kembali meningkat menjadi 78% tetapi jumlah orang yang patuh tidak mengalami kenaikan signifikan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, hanya 14,76 juta dari total 19,01 juta wajib pajak yang patuh, menunjukkan masih ada sekitar 5 juta wajib pajak yang tidak taat

Ada dua jenis factor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yakni factor internal dan factor eksternal. Factor internal adalah factor yang berasal dari individu wajib pajak sendiri dan terkait dengan karakteristiknya, contohnya tingkat Pendidikan. Semakin tinggi tingkat Pendidikan, semakin paham dan patuh wajib pajak dalam membayar pajak. Ini menjadi pemicu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti pengetahuan, kesadaran, pemahaman. Tidak sama dengan factor eksternal, factor internal adalah factor yang berasal dari dalam diri wajib pajak, seperti kualitas layanan dan ketegasan sanksi (Siahaan,2019).

Menurut Lovihan (2014), pemahaman terhadap aturan perpajakan penting bagi wajib pajak untuk mengerti aturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang kurang memahami aturan perpajakan biasanya akan menjadi wajib pajak yang kurang patuh. Semakin wajib pajak memahami aturan perpajakan, semakin mereka menyadari konsekuensi yang akan mereka terima jika tidak mematuhi kewajiban perpajakan. Ini dipengaruhi oleh factor internal seperti perbedaan individu, di antaranya tingkat Pendidikan. Semakin tinggi Pendidikan seseorang, semakin paham dan patuh dalam membayar pajak. Jika wajib pajak memahami dengan benar, mereka akan sadar akan konsekuensi administrative dan pidana terkait SPT dan NPWP, pemahaman peraturan pajak penting bagi wajib pajak untuk mematuhi aturan yang berlaku (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Saril et al (2019) dan Setiawan et al (2020), telah memahami perpajakan. Mengatakan bahwa pemahaman tentang pajak berdampak positif pada ketaatan pajak. Dewi et al (2020) menunjukkan hasil

yang berbeda, bahwa pemahaman tentang penghindaran pajak tidak memengaruhi kepatuhan individu.

Kesadaran wajib pajak adalah ketika wajib pajak memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin meningkatnya kesadaran wajib pajak akan memperbaiki pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan sehingga dapat meningkatkan kesediaan membayar pajak. Namun, ketika kesadaran wajib pajak menurun, kemauan untuk membayar pajak pun menurun. Berdasarkan Mardiamo (2018), kesadaran wajib pajak adalah sikap pajak yang memahami dan bersedia memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak serta telah melaporkan semua penghasilannya tanpa menyembunyikan apapun sesuai dengan aturan yang berlaku. Stefani et al (2018) dan Sibhan et al (2021) menunjukkan bahwa kesadaran perpajakn berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutiara et al (2021) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak memberikan dampak positif, meskipun tidak signifikan, terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotot. Menurut As'ari (2018) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak perseorangan.

Menurut Boediono (2018), layanan pajak adalah upaya untuk membantu wajib pajak memalui interaksi yang sensitive dan hubungan antar pribadi. Ini dilakukan demi mencapai kepuasan dan kesuksesan. Dalam pandangan kaharuddin (2018), tujuan utama pelayanan pajak adalah memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan haknya dibidang perpajakan. Ini mencakup element-element pelayanan berkualitas seperti keandalan, garansi, bukti konkret, empati dan pemahaman. Pemerintah meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menawarkan layanan pajak berkualitas, sehingga petugas pajak perlu memiliki kompetensi yang baik terkait dengan perpajakn di Indonesia. Studi oleh Putri (2017), Nurfadila (2020), dan Andini et al (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tidak sama dengan Novitas et al (2018), menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif terhadap ketaatan pajak individu.

Selanjutnya, Tatiek Adiyati (2009) menemukan bahwa sosialisasi aturan perpajakan memiliki dampak terhadap ketaatan wajib pajak. Tetapi yang dilakukan oleh Oktaviane Liadya Winerungan (2013) di KPP Manado dan KPP bitung menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak memengaruhi tingkat kepatuhan pajak individu.

Menurut Farid Syahril (2013), Surliani dan Kardinal (2012) menyatakan bahwa peningkatan pemahaman wajib pajak berdampak positif dan pemahaman wajib pajak tentang perpajakan memainkan peran krusial dalam membentuk sikap dan perilaku wajib pajak dalam mematuhi tugas mereka.

Kesadaran wajib pajak memengaruhi tingkat kepatuhan pajak, yang berarti semakin tinggi kesadaran pajak wajib pajak, semakin memahami pentingnya pajak untuk masyarakat dan diri sendiri, sehingga wajib pajak akan secara sukarela membayar pajak tanpa tekanan. Dengan demikian, hal tersebut akan meningkatkan ketaatan para wajib pajak (Siti Musyarofah dan Adi Purnomo, 2008).

Penurunan kepatuhan wajib pajak dikarenakan adanya beberapa kejadian yang terjadi dalam sistem perpajakan Indonesia, yang belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak merasa khawatir untuk melakukan pembayaran pajak. Hal itu bisa berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak, sebab mereka enggan membayar pajak jika dikhawatirkan akan disalahgunakan oleh pihak yang mengelola pajak tersebut.

Pentingnya mematuhi kewajiban perpajakan bagi para wajib pajak adalah karena ketidakpatuhan dapat menyebabkan upaya untuk menghindari membayar pajak, sehingga mengurangi pendapatan pajak yang masuk ke kas negara.

KPP Pratama Dumai adalah kantor pajak yang mengelola dua wilayah, yaitu Kota Dumai dan Kabupaten Rokan Hilir di Kawasan Riau pesisir yang sedang mengalami

pembangunan yang perlu dipercepat, termasuk penerimaan pajak dari para wajib pajak. Data tentang tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Dumai dianalisis berdasarkan perbandingan jumlah wajib pajak aktif dengan jumlah SPT tahunan yang dilaporkan. Hasilnya menunjukkan tingkat kepatuhan untuk tahun 2012, 2013, dan 2014 adalah 32%, 30% dan 27%. Dari informasi ini, terlihat bahwa tingkat ketaatan semakin menurun. Diperlukan analisis ketidakpatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya.

Meskipun ketidakpatuhan termasuk ke dalam aspek berperilaku, wajib pajak badan adalah grup individu yang membuat analisis perilaku mereka menjadi lebih kompleks. Itulah mengapa target dalam hal ini ditunjukkan kepada wajib pajak perseorangan yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Dumai. Ada 85.000 wajib pajak orang pribadi terbesar di Kota Dumai.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang muncul adalah tingkat kepatuhan pajak wajib perorangan di Kota Dumai yang masih tinggi. Maka, sangatlah penting untuk memahami factor-factor yang dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak bagi individu di Kota Dumai. Oleh karena itu, formulasi permasalahan yang dapat disusun adalah sebagai berikut :

1. Apakah tingkat pemahaman wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Dumai.
2. Apakah kesadaran pajak wajib pajak berdampak pada kepatuhan pajak orang pribadi di KPP Pratama Dumai.

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Magang

#### 1. Tujuan Magang

Adapun tujuan dari penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan / Magang pada

- a. Bagi penulis untuk menambah wawasan penulis mengenai pengajian pegawai serta sebagai pembanding antara teori yang penulis dapatkan dalam semasa perkuliahan dengan didunia kerja yang sesungguhnya.
- b. Untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Diploma.
- c. Meningkatkan keterampilan dan wawasan.
- d. Memantapkan dan meningkatkan serta memperluaskan keterampilan dan ilmu pengetahuan yang membentuk kemampuan mahasiswa serta bekal untuk memasuki lapangan kerja yang sesuai dengan program studi yang dipilih.
- e. Memantapkan sikap *profesionalisme* yang diperlukan mahasiswa untuk memasuki lapangan kerja sesuai dengan program studi yang dipilih.

#### 2. Manfaat Magang

Adapun manfaat dari penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan / Magang yang dilakukan adalah :

- a. Memberikan pengalaman yang sangat berharga mengenai cara pembinaan hubungan kerja yang profesional.
- b. Memberikan pemahaman mengenai prosedur-prosedur yang diterapkan dalam perusahaan.
- c. Bermanfaat bagi yang membaca yang memerlukan informasi tentang sistem kerja dalam dunia usaha tersebut.

## **1.4 Tempat dan Waktu Magang**

Untuk memperoleh data dalam penyusutan tugas akhir ini, penulis melaksanakan kegiatan magang di kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai, Jl.Sultan Syarif Kasim No 18, Tlk. Binjai, Kec Dumai Timur. Kota Dumai, Riau (28826) Indonesia. Kegiatan Magang berlangsung selama 40 (empat puluh) hari kerja, dimana hari kerjanya setiap hari Senin s/d Jumat : Jam 08.00 – 16.00 WIB.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan laporan ini, sistematika penulisan laporan dibagi dalam lima bab.

### **BAB I : Pendahuluan**

Akan menelaah mengenai pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, dan Sistematika Penulisan Laporan ini.

### **BAB II : Landasan Teori**

Bab ini menjelaskan teori yang berhubungan dengan tentang kepatuhan, kesadaran membayar pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan kerangka pemikiran.

### **BAB III : Gambaran Umum Perusahaan**

Bab ini membahas tentang gambaran umum perusahaan yang terdiri dari sejarah perusahaan, visi dan misi, uraian tugas dan struktur organisasi perusahaan dan aktivitas perusahaan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai.

### **BAB IV : Pembahasan**

Bab ini berisi data yang di olah sehingga menjadi hasil yang akan dibahas.

### **BAB V : Penutup**

Bab ini berisikan Kesimpulan dan saran.