

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tidak hanya kemajuan ekonomi global, hendak diiringi pula dengan pertumbuhan di bermacam bidang, khususnya di bidang perpajakan. Pajak ialah iuran yang dibayarkan masyarakat kepada negara serta disetorkan ke kas negara yang penerapannya berdasarkan Undang-Undang serta bisa dipungut tanpa imbalan. Setelah itu digunakan oleh negara guna melangsungkan pembayaran kepentingan umum (Mardiasmo, 2016:3). Pajak ialah sumber pemasukan negara serta sangat berarti untuk penerapan dan perluasan pembangunan nasional yang ditujukan untuk memajukan kesejahteraan rakyat. Pajak yang terkumpul hendak digunakan untuk pembangunan nasional semacam pembangunan sarana umum (Siti Resmi, 2013).

Untuk itu, Direktorat Jenderal Pajak (Kemenkeu, 2020) melaksanakan banyak langkah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Beberapa langkah yang ditempuh yaitu melakukan kegiatan yang mendidik dan efektif, menyediakan layanan secara sederhana dan berkualitas, dan menyediakan kepastian hukum. Langkah-langkah tersebut bertujuan agar wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya dengan kepatuhan tinggi.

Masyarakat harus bersikap patuh agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan menjadi penting untuk memaksimalkan pemasukan pajak. Ini disebabkan karena pemerintah menerapkan sistem *self assessment*, yaitu sistem pemungutan yang memungkinkan setiap orang untuk secara fleksibel untuk membayar, menyetor, serta mengajukan pajak tidak lebih dari batas waktu yang ditetapkan oleh ketentuan. Setiap wajib pajak didesak berkewajiban secara aktif menunaikan kewajiban perpajakannya, mulai pelaporan SPT hingga pelaporan yang jujur, benar, akurat, dan pembayaran pajak terutang (Siti Kurnia Rahayu, 2017:111). Karena wajib pajak diberi

kebebasan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, maka ketepatan jumlah pajak yang dipungut sangat bergantung pada kejujuran wajib pajak. Asumsi Leon Yudkin (Harnanto, 1994) naluri alami manusia (wajib pajak) akan berupaya untuk menetapkan jumlah pajak serendah mungkin.

Kepatuhan perpajakan menjadi penting karena ketidakpatuhan wajib pajak juga dapat memupuk upaya terjadi penghindaran pajak misalnya *tax avoidance* dan *tax evasion* yang menyebabkan penurunan atau kerugian penerimaan negara. *Tax avoidance* merupakan bentuk pelanggaran penghindaran pajak dengan tujuan meringankan pajak terutang dengan mencari ketetapan perpajakan di sebuah negara kemudian memanfaatkan celah yang ditemukan (Ngadiman et al., 2014; Prasetyo, 2017). Sedangkan *tax evasion* merupakan bentuk pelanggaran atau kejahatan dengan mengurangi pajak yang harus dibayar atau bahkan tidak membayar pajak sama sekali menggunakan cara-cara illegal (Siti Kurnia Rahayu, 2017:202).

Tabel 1. 1 Persentase Tingkat Penerimaan Pajak Indonesia 2018-2020

<b>Tahun</b>	<b>Penerimaan Pajak</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>2018</b>	Rp1.313,00 triliun	92,23
<b>2019</b>	Rp1.332,66 triliun	84,48
<b>2020</b>	Rp1.072,11 triliun	89,43

Sumber : laporan kinerja DJP

Tabel 1.1 memaparkan penerimaan pajak tahun 2018 mencapai 92,23%, kemudian tahun 2019 menghadapi penurunan menjadi 84,48%, terjadi akibat restitusi atau pengembalian pajak yang dipercepat, situasi perekonomian dunia yang melemah berdampak terhadap aktivitas ekspor dan impor dalam negeri yang juga mengalami penurunan signifikan. Kemudian pada tahun 2020 mencapai 89,43%, berimbas oleh faktor situasi ekonomi dalam negeri yang menghadapi kemerosotan industri manufaktur, menurunnya ekspor dan impor, serta pembatasan aktivitas dalam mengendalikan wabah corona. Kemudian dengan diberlakukan kebijakan insentif pajak juga ikut menekan penerimaan pajak (Bisnis.com, 2019).

Tabel 1. 2 Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Indonesia Tahun 2018-2020

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WP terdaftar</b>	<b>Jumlah WP lapor SPT</b>	<b>Tingkat kepatuhan</b>
<b>2018</b>	17,6 juta	12,5 juta	71,10%
<b>2019</b>	18,3 juta	13,3 juta	73,06%
<b>2020</b>	19 juta	14,7 juta	77,63%

Sumber : DJP, dan beberapa sumber.

Sesuai tabel 1.2 dapat dilihat dalam tiga tahun terakhir tingkat kepatuhan WP yaitu dari 2018-2020 dalam menjalankan kewajiban perpajakan masih dalam kategori rendah. Disebabkan karena jumlah wajib pajak yang melapor SPT selalu dibawah jumlah wajib pajak terdaftar. Kemudian juga dapat dilihat bahwa persentase tingkat kepatuhan pajak cenderung naik, tetapi belum pernah mencapai 100% dari target.

Menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani (Kemenkeu, 2016), salah satu pemicu rendahnya penerimaan pajak di Indonesia adalah masih rendahnya kepatuhan penyampaian pajak. Beliau juga menambahkan, diperlukan peran dari seluruh masyarakat untuk membangun negara, yaitu dengan membayar pajak. Salah satu sebab tingkat kepatuhan pajak yang rendah karena kompleknya peraturan perpajakan dan untuk memahami peraturan tersebut diperlukan upaya ekstra. Oleh sebab itu pemerintah akan terus berusaha melakukan penyempurnaan berbagai peraturan di bidang perpajakan.

Beberapa aspek yang mempengaruhi kinerja perpajakan, yaitu pengetahuan serta pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan. Pengetahuan memadai dominan untuk mendorong penerimaan dan mempengaruhi pembayaran pajak. Semakin berpengetahuan dan berpemahaman, semakin besar peluang mematuhi peraturan perpajakan. Sebaliknya, apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan dan pemahaman hal ini dapat menghambat kepatuhan wajib pajak (Purnaditya & Rohman, 2015).

Penyebab lainnya ialah kesadaran membayar pajak yang berdampak pada penerimaan pajak. Potensi pajak yang tidak baik seringkali disebabkan oleh kesadaran yang rendah. Jika kurang sadar, mereka cenderung gagal untuk mematuhi kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan yang berlaku. Jika elemen kunci diterapkan secara efektif maka kepatuhan dapat dicapai. Elemen kunci tersebut (Ibrahim & Arum, 2018) adalah:

1. Prosedur yang mudah.
2. Langkah sederhana dan mudah dimengerti.
3. Melakukan pemantauan dan verifikasi kepatuhan yang efektif.
4. Penegakan hukum yang tegas dan adil.

Menurut Mardiasmo (2016:62), sanksi perpajakan diterapkan sebagai bentuk kontrol atau pengawasan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan agar kewajiban perpajakannya tidak dilanggar. Berfungsi sebagai pencegah untuk mengingatkan wajib pajak agar tidak melanggar ketentuan yang berlaku. Selain itu, dengan diterapkannya sanksi tegas, diharapkan masyarakat lebih patuh memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Resti (2016), kualitas pelayanan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai upaya menjaga kepuasan sehingga dapat mengangkat kepatuhan pajak salah satunya adalah meningkatkan kepuasan dengan melakukan kualitas pelayanan yang ditingkatkan.

Untuk mendukung penelitian ini, yang berpendapat bahwa sikap ketika menaati kewajiban perpajakan dihadapkan oleh situasi, dalam hal ini teori atribusi dapat diterapkan (Fritz Heider, 1958). Keadaan tersebut dapat dilihat dari aspek penyulut yang pada penelitian ini terdiri dari pemahaman perpajakan dan kesadaran membayar pajak yaitu faktor internal, dan yang membangun persepsi yaitu faktor eksternal terdiri dari kualitas pelayanan dan sanksi pajak. Semakin paham dan sadar seseorang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya maka akan semakin tinggi juga kepatuhan membayar pajak.

Untuk kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi juga dapat mendorong meningkatnya kepatuhan membayar pajak.

Untuk dapat mengetahui keterkaitan pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi, dapat dilihat melalui beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan variabel terkait. Penelitian yang dilakukan oleh Danarsi et al. (2017), hasilnya memaparkan pemahaman perpajakan dan kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Dan untuk kualitas pelayanan serta sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Fitria (2017), memaparkan kesadaran, pengetahuan, pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari & Oktaviani (2020), memaparkan pengetahuan, kesadaran, dan pengetahuan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kesadaran dan kemauan membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Subarkah & Dewi (2017), memaparkan pemahaman tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Sedangkan kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Danarsi et al. (2017), objek yang diteliti adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mobil dengan diberlakukannya pajak progresif. Penelitian oleh Karnedi & Hidayatulloh (2019), objek yang diteliti menggunakan variabel lain diluar penelitian ini yaitu *tax amnesty*. Penelitian yang dilakukan oleh Ma'ruf & Supatminingsih (2020), objek yang diteliti adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Penelitian oleh Palupi & Hidayatulloh (2019), objek yang diteliti adalah wajib pajak orang pribadi usahawan. Penelitian oleh Safitri & Silalahi (2020), menggunakan variabel lain diluar dari penelitian ini yaitu penerapan sistem *e-filling* dan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi.

Penelitian ini adalah replikasi dan pengembangan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Subarkah & Dewi (2017). Perbedaannya terletak pada tahun penelitian yaitu 2017 dan sekarang yang terbaru 2022, serta

lokasi KPP Pratama yang berbeda yaitu KPP Pratama Sukoharjo di Jawa Tengah dan KPP Pratama Pondok Gede di Bekasi. Motivasi dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengembangkan pengetahuan mengenai kepatuhan membayar pajak serta untuk mengetahui hubungan atau keterkaitan diantara variabel-variabel independen yaitu pemahaman perpajakan kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan serta ketegasan sanksi terhadap kepatuhan membayar pajak.

Peneliti memilih untuk mengangkat judul ini, karena peneliti menemukan permasalahan mengenai kepatuhan wajib pajak di Indonesia, dapat dilihat pada tabel 1.2 disebabkan karena jumlah wajib pajak yang melapor SPT, jumlahnya selalu berada dibawah jumlah wajib pajak terdaftar. Serta karena menggunakan sistem *self assessment* sebagai sistem pemungutan pajak, tentunya terdapat konsekuensi dimana jumlah pajak yang dipungut atau disetor bergantung kepada kejujuran masing-masing wajib pajak. Penelitian ini dilangsungkan di KPP Pratama Pondok Gede karena lokasinya yang paling dekat dengan lokasi tempat tinggal peneliti, sehingga peneliti dapat melakukan penelitian secara mendalam dengan mendatangi KPP sesering mungkin untuk menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden.

Penelitian-penelitian terdahulu mengenai kepatuhan membayar pajak telah banyak dilakukan, namun terdapat perbedaan variabel, faktor-faktor, maupun tempat dilangsungkannya penelitian yang menyebabkan berpengaruhnya kepatuhan membayar pajak. Hal ini mendorong penelitian kembali mengenai kepatuhan membayar pajak untuk mengetahui bagaimana pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi. Oleh sebab itu peneliti akan melakukan penelitian kembali dengan judul “PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KETEGASAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA PONDOK GEDE”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah :

1. Apakah pemahaman berdampak kepada kepatuhan WPOP?
2. Apakah kesadaran berdampak kepada kepatuhan WPOP?
3. Apakah kualitas pelayanan berdampak kepada kepatuhan WPOP?
4. Apakah ketegasan sanksi berdampak kepada kepatuhan WPOP?

## 1.3 Batasan Masalah

Pada analisis yang dilakukan pada penelitian ini penulis membatasi masalah penelitian pada:

1. Tingkat kepatuhan objek pada penelitian ini adalah WPOP di KPP Pondok Gede.
2. Upaya meningkatkan kepatuhan membayar pajak di KPP Pratama Pondok Gede.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis dan memperoleh bukti mengenai apakah pemahaman perpajakan berdampak kepada kepatuhan membayar pajak.
2. Menganalisis dan memperoleh bukti mengenai apakah kesadaran berdampak kepada kepatuhan membayar pajak.
3. Menganalisis dan memperoleh bukti mengenai apakah kualitas pelayanan berdampak kepada kepatuhan membayar pajak.
4. Menganalisis dan memperoleh bukti mengenai apakah ketegasan sanksi yang diterapkan berdampak kepada kepatuhan membayar pajak.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan masalah diatas, maka manfaat dilakukan penelitian ini adalah :

Manfaat akademik :

1. Bagi Penulis

- a. Untuk menambah dan memperoleh wawasan, pengetahuan dan informasi mengenai kepatuhan dalam membayar pajak.
- b. Melatih dan mengembangkan kemampuan membaca, menganalisa dan menulis karya ilmiah.

2. Bagi Pembaca

- a. Diharapkan mendapat pemahaman mengenai cara meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.
- b. Diharapkan pembaca dapat menerima penjelasan mengenai komponen yang berdampak kepatuhan membayar pajak.

Manfaat praktis :

Bagi lembaga-lembaga yang berkaitan, dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak sehingga dapat menjadi bahan analisa atau pertimbangan mengenai perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Latar belakang masalah, Perumusan masalah, Batasan masalah; Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian : Manfaat akademik dan Manfaat praktis, Sistematika Penulisan.

### **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka yang berkaitan dengan Ranah Ilmu, Tinjauan Pustaka yang berkaitan dengan masing-masing variabel yang diteliti, Penelitian terdahulu yang ada kaitan dengan tema penelitian

### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Model konseptual penelitian, Variabel penelitian, Operasional variabel, Hubungan antar variabel dan hipotesis, Unit analisis, populasi dan sample, Pre Test : Uji validitas dan Uji reliabilitas, Main test : Uji validitas dan Uji reliabilitas, Uji asumsi klasik (bila diperlukan), Uji hipotesis.

### **BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis pre test : Uji Validitas, Uji reliabilitas, dan Simpulan pre test, Analisis main test : Deskripsi profil responden, Uji validitas dan uji reliabilitas, Uji asumsi klasik (bila diperlukan), Uji hipotesis, Pembahasan hasil penelitian

### **BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN**

Simpulan, Implikasi manajerial, Keterbatasan hasil penelitian, Saran peneliti selanjutnya.