

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak menjadi salah satu sumber pendapatan Indonesia, bahkan termasuk sumber penerimaan terbesar negara. Pajak adalah salah satu sumber pendapatan negara yang diperoleh dari masyarakat. Masyarakat wajib membayar pajak karena dengan membayar pajak berarti membantu terlaksananya pembangunan nasional. Dengan terlaksananya pembangunan nasional maka dapat mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia. Setiap tahun penerimaan pajak mengalami kenaikan. Jumlah pendapatan yang diperoleh dari sektor pajak menunjukkan bahwa pajak memiliki peran penting sebagai sumber penerimaan negara. Dana yang terkumpul dari pajak digunakan untuk mengatasi berbagai masalah sosial serta untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat Indonesia.

Negara Indonesia memperoleh pendapatan dari dua sektor yang berbeda, yaitu sektor domestik dan sektor internasional. Pendapatan dari sektor domestik diperoleh melalui pajak sedangkan pendapatan dari sektor internasional berasal dari pinjaman luar negeri. Bank Indonesia (BI) mencatat bahwa jumlah Utang Luar Negeri (ULN) Indonesia pada akhir bulan Februari 2023 tercatat sebesar 400,1 miliar dolar AS, turun dibandingkan posisi ULN bulan Januari 2023

sebesar 404,6 miliar dolar AS. Hal ini disebabkan terjadinya penurunan ULN sektor publik maupun swasta.

Tabel 1.1
Realisasi Pendapatan Negara Tahun 2019 – 2021
(miliar rupiah)

Sumber Penerimaan	Tahun		
	2019	2020	2021
Penerimaan Perpajakan	1.546.141,90	1.285.136,32	1.547.841,10
Pajak Dalam Negeri	1.505.088,20	1.248.415,11	1.474.145,70
Pajak Perdagangan Internasional	41.053,70	36.721,21	73.695,40
Penerimaan Bukan Pajak	408.994,30	343.814,21	458.493,00
Penerimaan Sumber Daya Alam	154.895,30	97.225,07	149.489,40
Pendapatan dari Kekayaan Negara yang Dipisahkan	80.726,10	66.080,54	30.496,80
Penerimaan Bukan Pajak Lainnya	124.503,60	111.200,27	152.504,00
Pendapatan Badan Layanan Umum	48.869,30	69.308,33	126.002,80

Sumber: Kementerian Keuangan (www.bps.go.id)

Berdasarkan tabel 1.1, penerimaan pendapatan negara yang bersumber dari pajak lebih besar daripada penerimaan pendapatan yang berasal dari penerimaan bukan pajak. Penerimaan pajak pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 261.005,58 (dalam miliar rupiah) dari tahun 2019. Pada tahun 2021 penerimaan pajak mengalami peningkatan sebesar 262.704,78 (dalam miliar rupiah) dari tahun 2020. Terjadinya penurunan penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak pada tahun 2020 dikarenakan terjadinya *lockdown* selama terjadinya Covid-19. Namun, pada tahun 2021 terjadi kenaikan kembali.

Dengan adanya kenaikan pada tahun 2021 diharapkan pajak mampu membantu memperbaiki masalah ekonomi yang diakibatkan oleh adanya pandemi Covid-19.

Peran pajak yang sangat besar dalam penerimaan pendapatan negara membuat pemerintah berupaya melakukan penyempurnaan sistem perpajakan dengan melakukan perubahan pada sistem pelaporan pajak. Sebelum tahun 1983, Indonesia menganut sistem *official assessment* di mana yang melakukan perhitungan pajak adalah fiskus. Namun pada tahun 1984 dilakukan perubahan di bidang perpajakan (*national tax reform*), yang semula *official assessment* menjadi *self assessment*. Berdasarkan UU No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sistem *self assessment* mulai diberlakukan pada tanggal 1 Januari 1984. *Self assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia, di mana wajib pajak diberikan kuasa untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Dengan adanya perubahan tersebut dapat memudahkan dan menyederhanakan perhitungan pajak terutang. Seorang pegawai pajak hanya bertugas untuk mengawasi wajib pajak.

Terdapat dua pajak yang menerapkan sistem *self assessment* yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penghasilan (PPh). Menurut UU No. 7 Tahun 1983, Pajak Penghasilan (PPh) merupakan pajak yang dikenakan kepada individu atau badan berdasarkan jumlah pendapatan yang diterima selama periode satu tahun.

Tabel 1.2
Ratio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh
(dalam persen)

Uraian	Tahun		
	2019	2020	2021
Ratio atas wajib pajak orang pribadi	73,72	79,11	86,25

Sumber: Laporan Tahunan DJP 2021, data diolah (2023)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Laporan Tahunan DJP Tahun 2019 – 2021 diketahui bahwa ratio atas wajib pajak orang pribadi selalu meningkat. Untuk data yang didapatkan dari KPP Pratama Cirebon 1 tertera bahwa WP Orang Pribadi terdaftar pada tahun 2022 sebanyak 127.584 dan WP Orang Pribadi lapor 25.536 sehingga ratio kepatuhan untuk wajib pajak di KPP Pratama Cirebon I sebesar 20%.

Menurut Oktaviani dkk., (2016) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak terjadi ketika wajib pajak mematuhi dan menjalankan kewajiban perpajakannya secara tepat dan sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dapat menyebabkan munculnya upaya penghindaran pajak yang dapat merugikan negara karena penerimaan pajak akan berkurang. Rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh atas wajib pajak orang pribadi karyawan setiap tahunnya mengalami kenaikan sedangkan untuk wajib pajak orang pribadi non karyawan mengalami penurunan. Agar wajib pajak patuh dalam penyampaian SPT PPh Tahunan maka diperlukan suatu peraturan yang dapat mengontrol wajib pajak. Peraturan yang diberlakukan berupa sanksi pajak. Menurut Mardiasmo (2018) sanksi

perpajakan adalah jaminan atas ketentuan undang-undang perpajakan yang dapat dipatuhi atau dijalani. Dengan adanya sanksi tersebut, Wajib Pajak diharapkan dapat meningkatkan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Ketut Muliari dkk., (2011) menyatakan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi juga oleh kualitas pelayanan pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang memuaskan dari petugas pajak dan dikolaborasikan dengan jenis pelayanan yang memudahkan wajib pajak maka akan membantu tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Wijayanto (2018) menyatakan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman dan pengetahuan mengenai perpajakan juga memiliki dampak penting terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemahaman perpajakan ini mencakup proses pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), perhitungan pajak, penyetoran pajak serta pelaporan atas pajak yang harus dibayarkan. Di Indonesia, masih terdapat sejumlah wajib pajak yang memiliki pemahaman yang kurang memadai terkait dengan aspek perpajakan. Berdasarkan laporan tahunan DJP 2021 tercatat bahwa Penerbitan Surat Perintah Pemeriksaan Bukti Permulaan/SPPBP (surat)

sejumlah 434 dan tunggakan awal (surat) sejumlah 817 sehingga penerimaan *extra effort* dari pemeriksaan bukti permulaan dan penyelidikan atas hal tersebut sejumlah Rp 1,618 triliun. Hal ini membuktikan bahwa masih ada wajib pajak yang kurang paham mengenai perpajakan.

Pentingnya sektor pajak membuat pemerintah berupaya untuk meningkatkan penerimaan. Salah satu metode untuk meningkatkan pendapatan pajak adalah dengan memberikan pelayanan optimal kepada wajib pajak serta meningkatkan pengetahuan mengenai sanksi perpajakan dan pemahaman mengenai sistem perpajakan. Dengan cara tersebut diharapkan terjadi peningkatan kepatuhan pembayaran pajak.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rita J. D. Atarwaman (2020) dan didukung oleh Rizky Pebrina dan Amir Hidayatulloh (2020). Mereka memperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan penelitian Naifah Roidah Zahrani & Titik Mildawati (2019) yang memperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Winny Aprilia Nurita Ujur Agun, Luh Kade Datrini, dan A. A. Bagus Amlayasa (2022) dan didukung oleh Bilha M. F. Mandowally, Theo Allolayuk, SE., M.Si., Ak., CA & Cornelia Desiana Matani, SE., M.Mgt (Acc) (2021) memperoleh kesimpulan bahwa sanksi

perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan menurut Naifah Roidah Zahrani & Titik Mildawati (2019) memperoleh hasil bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Naifah Roidah Zahrani & Titik Mildawati (2019) dan didukung oleh Merry Intan Permata & Fatmawati Zahroh (2022) memperoleh kesimpulan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan menurut Rizky Pebrina dan Amir Hidayatulloh (2020) memperoleh hasil bahwa pemahaman perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini menggabungkan beberapa faktor seperti kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan. Objek yang digunakan dalam penelitian ini merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Cirebon I.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis memfokuskan permasalahan pada pelayanan dan sanksi pajak atas penyampaian SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis mengambil judul penelitian: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Cirebon I)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon I.
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon I.
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon I.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Cirebon I.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Cirebon I.
3. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Cirebon I.

1.3.2 Manfaat Teoritis

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan kepada penulis dan pembaca dalam bidang perpajakan terutama dalam hal Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cirebon I.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu sehingga dapat menjadi literatur dalam penelitian dibidang perpajakan.

1.3.3 Manfaat Praktis

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah, mengembangkan, dan mengimplementasikan ilmu perpajakan yang telah dipelajari selama perkuliahan.

2. Bagi Universitas

Memberikan pengetahuan dan menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan dimasa yang akan datang.

3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Masukkan bagi KPP Pratama Cirebon I dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

4. Bagi Wajib Pajak

Menambah wawasan wajib pajak agar wajib pajak patuh dalam membayar pajak.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri atas bagian awal, bagian inti, dan bagian akhir.

1. Bagian Awal

Bagian awal terdiri dari Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Lembar Pengesahan Kelulusan Skripsi, Pernyataan Orisinalitas Tugas Akhir/Skripsi, Abstrak/*Abstract*, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar dan Lampiran.

2. Bagian Inti

Bagian inti terdiri dari:

- **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian pendahuluan ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah yang diangkat, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan yang digunakan.

- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini berfokus pada landasan dan penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran yang digunakan serta hipotesis yang diajukan. Penelitian ini melibatkan tinjauan terhadap kualitas pelayanan, pengaruh sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan, dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

- **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini memuat penjelasan mengenai definisi operasional variabel, populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data yang dilakukan serta metode analisis yang diterapkan.

- **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini mencakup penjelasan mengenai objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil penelitian. Fokus pembahasan penelitian ini adalah analisis hubungan antara kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Cirebon I.

- **BAB V PENUTUP**

Bagian ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan, dan saran.

3. **Bagian Akhir**

Bagian akhir terdiri dari Daftar Pustaka dan Lampiran.