

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pemerintahan dan pembangunan. Di Indonesia, pendapatan negara berasal dari beberapa sektor, seperti pajak, penerimaan bukan pajak, serta pinjaman atau bantuan luar negeri. Pendapatan negara dari sektor pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar. Oleh karena itu, penerimaan pajak yang telah ditargetkan harus di optimalkan (Latofah, 2020). Menurut Putra (2023) pajak memiliki peran yang sangat penting untuk negara. Anggaran pajak digunakan untuk membiayai berbagai keperluan negara, termasuk pembangunan dan kepentingan publik seperti pendidikan, kesehatan, pensiun, dan transportasi umum. Pada dasarnya, sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap pembayaran pajak. Untuk mencapai sasaran pembangunan ekonomi, pemerintah telah melakukan berbagai upaya dan pendekatan untuk meningkatkan pendapatan negara dari pajak.

Pemerintah berupaya meningkatkan pendapatan negara dari pajak guna mencapai target pembangunan ekonomi melalui reformasi perpajakan, salah satunya yaitu mempengaruhi intensifikasi dan ekstensifikasi pajak. Ekstensifikasi pajak merupakan pengawasan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak terhadap wajib pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif tetapi belum mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sesuai dengan peraturan perpajakan. Pengawasan ini dilaksanakan oleh Kantor

Pelayanan Pajak Pratama (KPP) melalui seksi ekstensifikasi dan seksi penyuluhan. Intensifikasi pajak merupakan tahap lanjutan pengawasan yang bertujuan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak dari subjek dan objek pajak yang sudah tercatat atau terdaftar dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak (Agun, 2022). Di Indonesia, sesuai dengan Ketentuan Umum Perpajakan, terdapat tiga sistem pemungutan pajak yaitu, *Offical Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *Witholding Assessment System*. Berdasarkan Undang – Undang Ketentuan Umum Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009, salah satu jenis pemungutan pajak yang diterapkan adalah *Self Assessment System*. Sistem ini memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Yulia, 2023).

Secara umum, kepatuhan wajib pajak berarti mematuhi dan menyadari ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban pajak masa dan tahunan dari individu, modal, atau usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak itu sendiri. Kesadaran perpajakan berarti bahwa wajib pajak secara sukarela ingin melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak terutangnya. Apabila wajib pajak sudah memiliki kesadaran ini, tingkat kepatuhan dalam membayar pajak akan meningkat. Hal ini kemudian akan meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak dan memungkinkan realisasi perencanaan yang telah dibuat (Agun, 2022).

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat. KPP Pratama Semarang Barat memegang peranan signifikan dengan wilayah yang cukup besar, mencapai luas 203,17 km², atau setara dengan sekitar 54,36% dari seluruh wilayah Kota Semarang. Berikut ini adalah data jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat serta tingkat kepatuhannya:

Tabel 1. 1 Data Kepatuhan KPP Pratama Semarang Barat (2019-2022)

Tahun	Jumlah WPOP yang Terdaftar	Jumlah WPOP yang Patuh	Persentase (%) Kepatuhan Wajib Pajak
2019	101.384	39.448	39%
2020	128.233	45.991	36%
2021	136.799	44.592	33%
2022	146.849	49.407	34%

Sumber : KPP Pratama Semarang Barat

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak terus mengalami peningkatan selama empat tahun terakhir. Tahun 2019 persentase tingkat kepatuhan wajib pajak 39% dengan jumlah wajib pajak yang patuh sebesar 39.448. Pada tahun 2020 persentase kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan sebesar 36%, tetapi jumlah wajib pajak yang terdaftar dan wajib pajak yang patuh mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, hal ini disebabkan oleh upaya pemerintah dalam melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya pembayaran pajak serta peningkatan kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya (Nugroho, 2020). Tahun 2021, persentase kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan sebesar 33%. Hal ini disebabkan oleh dampak ekonomi dari pandemi

Covid-19 yang menyebabkan banyak wajib pajak mengalami kesulitan finansial, sehingga tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya tepat waktu (Guna, 2022). Selain itu, tidak semua dari wajib pajak yang terdaftar mampu atau mematuhi peraturan perpajakan pada tahun tersebut.

Tahun 2022 persentase kepatuhan wajib pajak mengalami kembali meningkat sebesar 34%. Peningkatan persentase kepatuhan wajib pajak dikarenakan adanya upaya dari pihak otoritas pajak untuk meningkatkan kepatuhan melalui berbagai insentif dan kebijakan yang mendukung wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Guna, 2022). Berdasarkan data di atas, tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat belum mencapai 100%, meskipun terdapat fluktuasi dalam persentase kepatuhan. Hal ini tentunya akan menjadi tantangan bagi KPP Pratama Semarang Barat dalam meningkatkan kesadaran dan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 112/PMK.03/2022 Tahun 2022 tentang Nomor Pokok Wajib Pajak untuk Wajib Pajak Individu, Badan, dan instansi Pemerintah telah diterbitkan untuk memperbarui aturan perpajakan yang mana menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) bagi WNI dan untuk WNA, Badan, dan Instansi Pemerintah cukup menambahkan 0 (nol) di depan NPWP aktif mereka saat ini, sehingga akhirnya semua NPWP nanti akan mempunyai 16 digit. Peraturan ini ditetapkan pada tanggal 14 Juli 2022 (Kemenkeu Learning Senter, 2022). Dilansir dari Liputan6.com, pemadanan NPWP ke NIK merupakan salah satu langkah integritas data yang dilakukan pemerintah antara NIK dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Hingga saat ini tercatat Kemenkeu tengah melakukan

integrasi di 19 juta data, dari target sekitar 42 juta NIK. Kemudian harapannya dapat diterapkan di Januari 2024¹. Hal ini sesuai dengan jumlah data wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Barat yang telah melakukan pemadanan NPWP ke NIK, yaitu sebanyak 149.921 wajib pajak dari tahun 2023 hingga tahun 2024.

Menurut Tobing (2022) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat kepercayaan bahwa penggunaan NIK sebagai NPWP atau nomor identitas tunggal dapat menyederhanakan sistem administrasi perpajakan dan membangun basis data yang kuat untuk pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah telah mengambil langkah strategis untuk mengubah NIK menjadi NPWP, yang akan digunakan untuk membantu masyarakat dalam mengelola pajak dan membantu pemerintah memberikan layanan publik yang lebih baik melalui penciptaan *database* yang solid. Pemadanan NPWP ke NIK diharapkan wajib pajak akan merasa lebih terbantu dalam urusan perpajakan karena kesederhanaan yang ditawarkan. Wajib pajak juga akan merasa lebih yakin tentang pentingnya pajak untuk kesejahteraan umum negara.

Penelitian yang dilakukan oleh Chelsya (2023), menyimpulkan bahwa peraturan pemadanan NPWP menjadi NIK ini dapat memudahkan para wajib pajak dalam mengelola pajak mereka dan akan mendorong penerapan *single identification number* untuk meningkatkan efisiensi di semua lembaga perpajakan dan kependudukan. Penelitian Said (2023) menjelaskan bahwa kebijakan

¹ Center, K. L. (2022). NIK Sebagai NPWP.
<https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/nik-sebagai-npwp-63c87a89/detail/>

pemerintah untuk menjadikan nomor induk kependudukan (NIK) sebagai nomor pokok wajib pajak (NPWP) sangat strategis dan tepat, dengan informasi yang berkaitan dengan wajib pajak akan semakin lengkap dan terukur. Kebijakan NIK juga dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, seperti penyampaian SPT. Dalam proses pepadanan NPWP ke NIK, sebagian besar dapat dilakukan secara otomatis, namun ada juga yang perlu dilakukan di KPP Pratama Semarang Barat. Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan yang baik dan benar dari petugas pajak dalam melayani wajib pajak. Pelayanan pajak yang baik dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak serta menyadarkan wajib pajak akan tanggung jawab perpajakannya.

Faktor lain yang mempengaruhi upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak memiliki keterkaitan yang erat dengan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak akan merasa puas dan nyaman, sehingga wajib pajak akan lebih mungkin patuh terhadap kewajiban perpajakannya (Purnamasari, 2024).

Kualitas pelayanan pajak juga memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Boediono (2013) dalam Rizky (2020), pelayanan pajak merupakan proses bantuan yang diberikan kepada wajib pajak melalui berbagai cara yang memerlukan kepekaan dan kemampuan berinteraksi secara interpersonal. Hal ini dilakukan untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui beberapa

unsur, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, memberikan tanggapan yang cepat dan tepat, kesopanan, dan sikap terpercaya dari aparat pajak. Selain itu, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang efektif, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik yang memadai, termasuk sarana komunikasi yang memungkinkan, serta kecakapan pegawai dalam melaksanakan tugas juga menjadi indikator kualitas pelayanan yang baik (Sarlina, 2019).

Pelayanan kepada wajib pajak harus dilakukan dengan sebaik mungkin, baik secara langsung maupun online. Selain itu, tidak hanya pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak yang penting, tetapi juga fasilitas yang tersedia untuk keperluan perpajakan sangat memengaruhi kepuasan wajib pajak (Setiamy, 2019). Kualitas pelayanan pajak adalah salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Oleh karena itu, diharapkan petugas pajak memiliki kompetensi yang tinggi dalam segala aspek.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap pemadanan NPWP ke NIK, khususnya untuk wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat. Penelitian ini juga akan membahas kualitas pelayanan pajak yang ada di KPP Pratama Semarang Barat dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Untuk itu peneliti memilih judul **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pemadanan NPWP ke NIK dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

1.2 Rumusan Masalah

Tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat mengalami kenaikan dan penurunan selama tahun 2019 hingga tahun 2022. Pemerintah tidak dapat menjangkau seluruh wajib pajak yang seharusnya terdaftar sebagai wajib pajak dan mempunyai penghasilan. Oleh karena itu, untuk menjangkau seluruh wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak memberlakukan pemadanan NPWP ke NIK yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemadanan NPWP ke NIK berpotensi akan meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan dan membangun *database* yang lebih kuat bagi pemerintah.

Ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya didukung oleh faktor pelayanan pajak. Pelayanan pajak yang baik, dengan informasi yang mudah diakses dan prosedur yang efisien, membantu wajib pajak memahami dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dukungan yang memadai dari pihak pajak juga meningkatkan kepercayaan dan rasa tanggung jawab dan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh terhadap aturan perpajakan. Dengan demikian, pelayanan pajak yang baik berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk itu dibutuhkan persepsi wajib pajak atas peraturan terbaru ini guna melihat kemanfaatannya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak juga menjadi faktor penunjang terjadinya tingkat kepatuhan. Berdasarkan penjelasan diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi atas pemadanan NPWP ke NIK berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui persepsi wajib pajak orang pribadi atas pemadanan NPWP ke NIK memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan mengembangkan wawasan bagi pembaca terkait kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak orang pribadi atas pemadanan NPWP ke NIK dan kualitas pelayanan Pajak.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Semarang Barat untuk menjadi salah satu bahan evaluasi terkait perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta meningkatkan kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Semarang Barat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk mempermudah bagi pembaca dalam memahami penulisan penelitian ini. Dari masing-masing bab secara garis besar diuraikan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori yang digunakan untuk mendukung penelitian saat ini dan penelitian sebelumnya, serta kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai operasional variabel penelitian, populasi dan sampel yang diteliti, jenis dan sumber data yang digunakan, serta teknik analisis yang diterapkan dalam penelitian.

4. BAB IV METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis, interpretasi dan argumentasi terhadap hasil penelitian

5. BAB V PENUTUP

Bab ini mencakup kesimpulan dan saran yang disusun berdasarkan hasil penelitian dan analisis, serta sub bab yang membahas keterbatasan penelitian.