

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara berkembang, Indonesia terus melakukan pembangunan di semua bidang. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, seperti memberikan pelayanan publik, menegakkan hukum yang adil, menjaga keamanan dan ketertiban negara, serta pembangunan. Dalam pelaksanaan pembangunan, negara membutuhkan dana yang tidak sedikit, dimana kebutuhan dana tersebut setiap tahun kian meningkat seiring dengan peningkatan jumlah penduduk dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian pemerintah harus melakukan belanja negara. Untuk dapat melakukan belanja negara tersebut, maka tentu saja pemerintah harus dapat memperoleh pemasukan, secara umum, sumber pemasukan/pendapatan suatu negara adalah pajak, keuntungan dari badan usaha milik negara (BUMN), denda, dan sebagainya. Semua pemasukan dan pengeluaran negara harus diatur sedemikian rupa dalam APBN. Menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2023 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2024, APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan negara yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat.

Menurut data statistik dari BPS (Badan Pusat Statistik), sumber pemasukan/penerimaan negara yang paling besar adalah pajak, sumber dari pajak adalah pajak penghasilan, (PPh), pajak pertambahan nilai (PPN), pajak

penjualan atas barang mewah (PPnBM), pajak bumi bangunan (PBB), pajak perdagangan internasional, dan sebagainya. 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. Menurut Limbers dkk (2023), pajak dalam berbagai referensi baik yang diperoleh secara luring maupun daring dan beberapa media masa yang disajikan secara elektronik, merupakan primadona bagi sumber pendapatan terbesar negara, karena dalam realita, pajak dianggap sebagai tulang punggung dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Dikatakan primadona dengan alasan bahwa sektor pajak cukup memberikan kontribusi besar bagi negara dalam menangani berbagai permasalahan pengeluaran umum, sesuai dengan fungsinya secara *budgetair* (fungsi anggaran).

Penerimaan negara menurut data BPS dibagi menjadi tiga, yaitu penerimaan perpajakan, penerimaan bukan pajak, dan hibah. Pada tahun 2023, penerimaan negara Indonesia dari data BPS adalah sebesar 2.634.148,9 Milyar Rupiah, dan penerimaan dari perpajakan adalah sebesar 2.118.348 Milyar Rupiah atau sebesar 80.4% dari penerimaan negara secara keseluruhan. Hal ini membuktikan bahwa penerimaan negara Indonesia yang paling besar adalah dari sektor perpajakan. Penerimaan dari sektor perpajakan bisa terlaksana dengan baik dikarenakan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi yang telah diupayakan oleh pemerintah Indonesia sejak lama.

Tabel 1.1
Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan
PPH Orang Pribadi Karyawan
Tahun 2019-2022

Keterangan	2022	2021	2020	2019
Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	13.842.704	13.279.644	14.172.999	13.819.918
SPT Tahunan PPH	12.971.323	13.110.613	12.105.833	10.120.426
Rasio Kepatuhan	93,71%	98,73%	85,41%	73,23%

Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2022

Tabel diatas adalah tabel rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan tahun 2019-2022, indikator kepatuhan dalam tabel ini adalah tingkat penyampaian SPT Tahunan. Tabel ini menunjukkan bahwa rasio kepatuhan wajib pajak di Indonesia mengalami kenaikan dalam tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2020 naik sebanyak 12,18% dari 73,23% menjadi 85,41%, tahun 2021 naik sebanyak 13,32% menjadi 98,73% dan mengalami penurunan sebanyak 5,02% pada tahun 2022 menjadi 93,71%. Faktor yang menyebabkan turunnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan dari tahun ke tahun dalam melakukan penyampaian SPT tahunan dapat diakibatkan oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu rendahnya tingkat pengetahuan pajak WPOP, penerapan kebijakan administrasi yang kurang efektif, kualitas pelayanan perpajakan yang kurang baik, kurangnya pengetahuan WPOP dalam pelaporan SPT secara *online*, serta kesadaran WPOP mengenai pentingnya membayar pajak yang masih rendah.

Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Menurut Hasanudin dkk (2020) kepatuhan wajib pajak

yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan. Wajib pajak patuh dapat dilihat berdasarkan kriteria pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak yaitu tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, tidak mempunyai tunggakan pajak.

Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Ada beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang akan dibahas dalam penelitian ini, diantaranya, tingkat pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan. Rusdi & Jayanto (2020) menyatakan bahwa sikap patuh pajak bukan menjadi perbuatan yang mudah untuk dapat diwujudkan oleh Wajib Pajak. Kebanyakan dari masyarakat Indonesia ingin meloloskan diri dari kewajiban perpajakannya. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam praktiknya di Indonesia tergolong masih rendah.

Tabel 1.2
Realisasi Pelaporan SPT Pada KPP Pratama Semarang Gayamsari
Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Terdaftar Wajib SPT	Realisasi SPT Disampaikan	Persentase Kepatuhan
2018	80.642	35.515	36.937	104%
2019	84.446	39.846	35.062	88%
2020	104.355	40.903	31.324	77%
2021	109.162	30.893	31.095	101%
2022	116.848	32.344	29.082	90%

Sumber: KPP Pratama Semarang Gayamsari (2024)

Tabel diatas adalah tabel realisasi pelaporan SPT pada KPP Pratama Semarang Gayamsari tahun 2018-2022. Tabel ini menunjukkan bahwa realisasi pelaporan SPT pada KPP Pratama Semarang Gayamsari mengalami fluktuasi dalam 5 tahun terakhir. Persentase kepatuhan pada tahun 2018 melebihi target, dari 35.515 WPOP terdaftar wajib SPT, 36.937 telah menyampaikan SPT atau sebesar 104%, sedangkan pada tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan, total penyampaian SPT pada tahun 2020 adalah 31.324, 77% dari 40.903 WPOP terdaftar wajib SPT. Faktor utama yang dapat menyebabkan penurunan ini adalah karena terjadinya wabah penyakit *covid-19*, wabah penyakit ini menyebabkan aktivitas ekonomi di Indonesia menurun sehingga penghasilan WPOP menurun, hal ini disebabkan karena pemerintah menerapkan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di berbagai daerah termasuk Kota Semarang, untuk mengurangi penyebaran wabah penyakit ini. Penurunan

persentase kepatuhan kembali terjadi pada tahun 2022, dari 101% di tahun 2021 turun 11% menjadi 90% di tahun 2022. Berdasarkan bukti serta informasi yang ada, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Semarang Gayamsari sering mengalami penurunan dan masih belum stabil.

Variabel pertama dalam penelitian ini adalah tingkat pengetahuan pajak. Pengetahuan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah segala sesuatu yang diketahui yang berkenaan dengan pembelajaran, sehingga bisa disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah segala sesuatu yang diketahui mengenai perpajakan. Menurut Mulyati & Ismanto (2021) pengetahuan perpajakan atau pemahaman perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak harus meliputi pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, dan pengetahuan mengenai fungsi perpajakan. Wajib pajak akan meningkat seiring bertambahnya pengetahuan pajak seseorang karena dengan pengetahuan pajak yang tinggi para wajib pajak sadar akan kewajibannya dan tahu akan akibatnya jika tidak memenuhi kewajibannya, Hertati (2021). Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan, Kartikasari & Yadnyana (2020). Wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pengetahuan perpajakan yang tinggi akan cenderung patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, tingkat

kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan pajak.

Kemudian terdapat variabel sanksi pajak, Azhari & Poerwati (2023) menyatakan bahwa sanksi adalah hukuman negatif bagi orang yang melanggar aturan, jadi sanksi pajak merupakan hukuman negatif bagi orang yang melanggar aturan perpajakan dengan cara membayar sanksi. Menurut Mardiasmo (2018) sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pada dasarnya, peraturan perundang-undangan memuat hak dan kewajiban, tindakan yang diperbolehkan dan dilarang oleh wajib pajak. Adanya sanksi pajak bagi pelanggarnya, maka peraturan perundang-undangan pajak akan dapat dipatuhi oleh wajib pajak, seperti halnya hukum perpajakan. Dalam hukum perpajakan dikenal dua jenis sanksi, yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanksi administrasi dapat berupa denda, bunga dan kenaikan dalam membayar pajak. Dengan adanya sanksi pajak tersebut diharapkan dapat meningkatkan jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan patuh. Sanksi pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selanjutnya, variabel terakhir adalah kualitas pelayanan perpajakan. Kualitas pelayanan adalah cara membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang, yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Menurut Siwi (2020), kualitas pelayanan pajak adalah nilai berdasarkan

persepsi yang diakui masyarakat, apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan. Jika pelayanan yang diterima sesuai bahkan lebih dari harapan wajib pajak maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan atau diterima kurang maka pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas. Juliantari dkk (2021) menyatakan bahwa pelayanan perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Kementerian Keuangan khususnya Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan perpajakan termasuk dalam pelayanan publik karena disediakan oleh instansi pemerintah, ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan bukan untuk mencari keuntungan. Keramahan pegawai pajak dan kemudahan sistem informasi pajak termasuk dalam pelayanan pajak. Pelayanan pajak yang baik akan memberikan keringanan kepada wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bergantung pada bagaimana pegawai pajak memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya WPOP dapat dipengaruhi juga oleh kualitas pelayanan perpajakan, semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Latar belakang penelitian ini didasari pada *research gap* yang ada dari penelitian terdahulu. Menurut penelitian Nitasari dkk (2023) dan didukung oleh Setiadi & Wulandari (2023) serta Azhari & Poerwati (2023), pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun berbeda dengan penelitian Sabet dkk (2023)

yang memperoleh kesimpulan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan Ramadhanty & Zulaikha (2020) dan didukung oleh Sabet dkk (2020), Syafira & Nasution (2021), Nitasari dkk (2023), serta Azhari & Poerwati (2023) memperoleh kesimpulan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian menurut penelitian Setiadi & Wulandari (2023) memperoleh hasil bahwa sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan berdasarkan penelitian Rusdi & Jayanto (2020) menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Azhari & Poerwati (2023) dan didukung oleh Ramadhanty & Zulaikha (2020), Sabet dkk (2020), Syafira & Nasution (2021), serta Setiadi & Wulandari (2023), menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berbeda dengan penelitian Nitasari dkk (2023) yang memperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu faktor yang digunakan adalah tingkat pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Gayamsari.

Berdasarkan kondisi di atas dan beragamnya hasil penelitian terdahulu yang tidak konsisten, dan terjadinya penurunan pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Gayamsari, maka penulis memfokuskan permasalahan pada faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga penulis mencoba meneliti lebih lanjut fenomena tersebut, dengan judul yang diambil adalah **“PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI** (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Gayamsari).”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah tingkat pengetahuan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1.3.2.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini berguna untuk penelitian berikutnya, diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber referensi dan memberikan bukti konkret untuk pengembangan teori tentang perpajakan khususnya mengenai kepatuhan dalam perpajakan. Kemudian penelitian ini juga diharapkan dapat berguna untuk memperluas dan memperkuat penemuan penelitian sebelumnya, sehingga mendorong kemajuan dalam penyelidikan di masa depan.

1.3.2.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi KPP (Kantor Pelayanan Pajak), sebagai bahan masukan yang berguna bagi seluruh KPP di Indonesia dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi ilmu pengetahuan, memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu khususnya ilmu perpajakan.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat menjadi sarana informasi agar kedepannya masyarakat bisa menjadi lebih patuh dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.
4. Bagi penelitian selanjutnya, sebagai referensi yang berguna bagi penelitian berikutnya yang serupa khususnya di bidang perpajakan.

1.4 Sistematika Penulisan

Pada penyusunan penelitian ini, sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan dijelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka, berisi landasan teori yakni penjelasan tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah dalam Tugas Akhir/Skripsi serta bahasan hasil-hasil penelitian sebelumnya. Sumber dapat diambil dari buku, majalah, jurnal, internet maupun koran edisi terbaru. Tinjauan pustaka dapat berbentuk uraian kualitatif, model matematis, atau persamaan-persamaan yang berkaitan dengan permasalahan untuk digunakan sebagai kerangka pemikiran dan dasar penyusunan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian, dideskripsikan bagaimana penelitian akan dilaksanakan dan cara yang digunakan dalam menganalisis topik penelitian. Metode penelitian menguraikan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil dan pembahasan, dideskripsikan objek penelitian, analisis, interpretasi dan argumentasi terhadap hasil penelitian. Analisis hasil penelitian untuk menjawab tujuan penelitian atau pemecahan masalah yang diteliti. Jika ada, pada bagian ini dijelaskan juga rancangan model/desain/sistem yang diajukan untuk pemecahan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab penutup merupakan bab terakhir, dalam bab ini, dijelaskan kesimpulan, keterbatasan, dan saran dalam penelitian ini.