

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia, sebagai negara yang berkomitmen untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, memerlukan sumber pendapatan yang andal untuk mendukung berbagai program pembangunan dan proyek strategis. Oleh karena itu, pengumpulan pajak yang efisien dan adil menjadi sangat penting. Melalui sistem perpajakan yang kuat dan transparan, pemerintah dapat mengumpulkan dana yang cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Dalam konteks global, juga penting bagi Indonesia untuk menjaga reputasi sebagai negara yang memiliki sistem perpajakan yang baik, yang dapat meningkatkan daya tariknya bagi investor dan perdagangan internasional. Pembangunan nasional juga merupakan upaya pembangunan yang berlangsung secara berkelanjutan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Ini mencakup peningkatan seluruh aspek kehidupan masyarakat dan perkembangan sistem penyelenggaraan negara. Untuk mencapai tujuan ini, negara perlu mencari sumber dana dari berbagai sumber, baik dalam negeri maupun luar negeri. Salah satu sumber pendapatan negara yang signifikan berasal dari sektor pajak.

Pajak tidak hanya merupakan kewajiban hukum tetapi juga merupakan alat penting untuk mencapai visi pembangunan nasional Indonesia. Pajak memainkan peran sentral dalam membangun masyarakat yang adil, sejahtera, dan berkelanjutan. Serta mendukung berbagai lapisan masyarakat untuk menjalani kehidupan yang lebih baik. Oleh karena itu, perlu untuk lebih meningkatkan kepatuhan pajak, mengurangi penghindaran pajak, dan meningkatkan efisiensi

pemungutan pajak agar Indonesia dapat memaksimalkan potensi pajak untuk membangun negara dan masyarakatnya. Definisi pajak yang cenderung memaksa membuat wajib pajak enggan membayar kewajiban pajaknya. Persepsi negatif ini juga berpotensi menimbulkan dampak negatif bagi wajib pajak dan negara, karena wajib pajak kemungkinan besar akan mencari cara untuk mengurangi beban pajak (Palupi dan Arifin 2023).

Pajak merupakan salah satu alat pemerintah yang berfungsi sebagai sistem perekonomian, karena sumber penerimaan negara yang terbesar adalah departemen perpajakan. Peran pajak terhadap pendapatan nasional sangat dominan saat ini. Hal ini karena fungsi pajak adalah penerimaan (anggaran). Dengan kata lain, pajak berfungsi sebagai sumber dana untuk keperluan pembiayaan pengeluaran pemerintah. Melalui pajak, pemerintah dapat menggunakan sumber daya ekonomi untuk menyelesaikan berbagai permasalahan ekonomi. Selain itu, pajak juga akan digunakan untuk membangun infrastruktur dan fasilitas umum yang mendukung kemajuan nasional. Mengingat pentingnya peran pajak dalam penerimaan negara, maka upaya peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak terus digencarkan.

Menurut (R SOEMITRO dan M 2016) pajak adalah iuran yang dikeluarkan oleh rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang yang diterapkan secara paksa, tanpa mendapatkan jasa timbal balik. Sementara itu, menurut UU KUP No.16 Tahun 2009, Pasal 1, ayat 1, pengertian pajak adalah kontribusi wajib masyarakat kepada negara yang harus dibayar oleh badan atau orang pribadi berdasarkan Undang-Undang, tanpa mendapatkan manfaat langsung yang dapat digunakan untuk keperluan negara demi kemakmuran rakyat sebesar-besarnya.

Wajib Pajak adalah badan hukum atau orang pribadi yang bertugas memenuhi hak dan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan atau pemotongan pajak tertentu, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku dan peraturan perpajakan. Kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku di negara tersebut. Kepatuhan perpajakan meliputi kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan pada saat pendaftaran, kepatuhan penyampaian kembali surat pemberitahuan tahunan (SPT), kepatuhan terhadap peraturan dalam menghitung, melaporkan dan membayar pajak yang terutang, serta kepatuhan terhadap peraturan dalam melaporkan dan membayar tunggakan pajak (Caroline et al. 2023).

Kepatuhan merupakan kunci utama untuk menghasilkan penerimaan pajak dalam suatu negara, yang nantinya digunakan untuk pembangunan sosial dan kemaslahatan masyarakat. Oleh karena itu, kepatuhan pajak adalah faktor terpenting dari seluruh faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak. Seorang wajib pajak dikatakan patuh apabila memenuhi seluruh kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik. Dalam perpajakan, kepatuhan perpajakan berarti ketaatan dan penegakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan demikian, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau instansi terkait memiliki agenda rutin memberikan penghargaan bagi wajib pajak yang patuh akan kewajiban

perpajakannya. Ini dilakukan guna mengoptimalkan penerimaan negara terutama pada sektor perpajakan (Maulida 2023). Di Indonesia, sistem perpajakan ditangani dengan self-assessment dan kepatuhan wajib pajak merupakan aspek yang penting. Wajib Pajak bertanggung jawab menyelesaikan seluruh kewajiban perpajakannya dengan baik, akurat dan tepat waktu. Kesadaran kepatuhan merupakan aspek penting karena ketidakpatuhan wajib pajak secara tidak langsung mengakibatkan penghindaran pajak, penyelundupan dan pengabaian kewajiban perpajakan. Hal ini akan mengurangi penerimaan pajak negara.

Kepatuhan perpajakan diharapkan dapat menjamin wajib pajak berupaya untuk mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku, baik dari segi kewajiban maupun haknya. Kepatuhan perpajakan merupakan aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem self-assessment dan wajib pajak memiliki keyakinan mutlak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya antara lain pemahaman tentang perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Amalia et al. 2023) tingkat kepatuhan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesadaran wajib pajak terhadap sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Sanksi perpajakan adalah sanksi negatif terhadap orang yang melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pada hakikatnya tujuan pengenaan sanksi perpajakan adalah untuk menjamin wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh beberapa faktor antara lain kurangnya pemahaman perpajakan, kurangnya pengetahuan perpajakan, dan bagaimana kualitas pelayanan perpajakan. Pemahaman perpajakan menjadi penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pajak menyebabkan masyarakat cenderung tidak memahami pajak, sehingga menyebabkan tidak membayar pajak. Kualitas pelayanan wajib memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, agar tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Naik turunnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi disebabkan oleh banyak faktor, seperti kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan, sistem pelayanan yang belum memadai, dan kurangnya kesadaran tentang pembayaran pajak. Ketidakpatuhan ini dapat diperbaiki dengan berbagai cara, yaitu dengan meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai peraturan perpajakan kepada wajib pajak, meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada wajib pajak dalam membayar pajaknya yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan pajak memegang peranan penting dalam meningkatkan pajak di Indonesia. Ketika individu dan perusahaan patuh dalam membayar pajak mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal itu menciptakan iklim kepercayaan dan keadilan dalam sistem perpajakan. Selain itu, kepatuhan pajak juga memastikan tersedianya dana yang cukup untuk pembiayaan program-program publik yang mendukung kesejahteraan masyarakat, seperti bidang pendidikan, bidang kesehatan, dan infrastruktur atau prasarana. Dengan demikian, meningkatkan

kepatuhan pajak dapat membantu mengurangi kesenjangan sosial dan meningkatkan kesejahteraan bersama. Selain itu, ketika individu dan perusahaan sadar akan pentingnya kepatuhan pajak, hal ini juga berdampak positif pada citra dan reputasi mereka dalam dunia bisnis dan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, memperkuat kesadaran akan pentingnya kepatuhan pajak tidak hanya membantu memperbaiki situasi keuangan negara, tetapi juga membangun fondasi etika yang kuat dalam hal kewajiban warga negara terhadap negara dan masyarakat (Putri 2017).

Di Indonesia, kasus kepatuhan pajak masih merupakan masalah yang cukup serius karena banyak wajib pajak yang tidak melakukan tugas kewajiban mereka secara bertanggung jawab. Beberapa kasus kepatuhan wajib pajak yang terjadi di Indonesia, antara lain :

1. Kasus Rafael Alun Trisambodo, yang sebelumnya menjabat sebagai Kepala Bagian Umum DJP Kanwil Jakarta Selatan, berpotensi mengakibatkan penurunan kepatuhan membayar pajak. Hal ini menyebabkan kemungkinan besar memiliki jumlah harta yang tidak proporsional. Ada kemungkinan bahwa tindakan yang dievaluasi akan berdampak pada kepatuhan masyarakat terhadap pembayaran pajak dan laporan properti kepada pemerintah. Kementerian Keuangan sendiri meminta agar masyarakat tetap memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Raynard Kristian Bonanio Pardede 2023).

2. Fenomena yang terjadi di Sumsel adalah tingkat kepatuhan wajib pajak Sumsel dan Bangka Belitung dalam mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan masih rendah yaitu 76,16%. Untuk menciptakan keadilan sosial, kewajiban patuh harus ditingkatkan. Angka kepatuhan wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi bukan pegawai adalah 59,03% dari jumlah wajib pajak sebanyak 510.000 orang (Asterina dan Septiani 2019).

Berdasarkan fenomena kasus diatas semakin menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih terjadi hingga saat ini, sehingga berdampak sangat negatif terhadap pendapatan negara. Masalah kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang penting di seluruh dunia. Sebab, jika wajib pajak tidak patuh maka akan timbul keserakahan yang tidak diantisipasi dan penerimaan pajak pemerintah akan menurun (Dewi Pudji Rahayu 2017).

Kurangnya kepatuhan wajib pajak tidak lepas dari faktor pemahaman perpajakan itu sendiri. Pemahaman terhadap aturan perpajakan merupakan cara wajib pajak untuk bisa memahami aturan perpajakan yang ada. Ini mencakup tingkat pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, tanggung jawab untuk membayar pajak sesuai dengan hukum yang berlaku dan komitmen moral untuk mematuhi kewajiban pajak dengan sukarela. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan cenderung jelas merupakan wajib pajak yang tidak patuh. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh pemahaman wajib pajak terhadap hak dan kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak diberikan pengetahuan untuk lebih memahami peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan

memahami pentingnya membayar pajak untuk kebutuhan pemerintah dan akan lebih bersedia membayar.

Menurut (Imakulata 2023) pemahaman terhadap peraturan perpajakan merupakan salah satu cara wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang ada di Indonesia. Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan cenderung jelas merupakan wajib pajak yang tidak taat. Kekurangan pemahaman tentang pajak akhirnya mengabaikan kewajiban perpajakannya. Ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang pajak, mereka dapat menilai tindakan mereka dengan lebih baik berdasarkan undang-undang perpajakan dan meningkatkan kepatuhan pajak.

Rendahnya tingkat kepatuhan pajak disebabkan juga karena kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah keadaan mengetahui tentang pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan hal mendasar yang harus dimiliki oleh seorang wajib pajak dan tanpa pengetahuan perpajakan sulit untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yang akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Tingkat pengetahuan perpajakan seorang wajib pajak mempengaruhi kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakannya ketika membayar pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan seorang wajib pajak, maka semakin besar pula kemungkinan mereka untuk mematuhi peraturan tersebut (Perdana Putra, Agustin, dan Angelina Setiawan 2020).

Menurut (Zahrani 2019) pengetahuan perpajakan membantu wajib pajak dalam mengambil keputusan yang berkaitan erat dengan pemenuhan

kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, jika wajib pajak mempunyai pengetahuan perpajakan maka kepatuhannya akan lebih baik. Sebab jika wajib pajak mengetahui kewajiban perpajakan dan sanksi yang dikenakan, berarti wajib pajak sudah mengetahui pengetahuan tentang perpajakan. Dengan memiliki pengetahuan perpajakan yang baik, wajib pajak akan mengetahui dan memahami seluruh ketentuan terkait dengan kewajiban perpajakan yang berlaku. Maka, wajib pajak akan dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus juga berkontribusi besar terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Jika fiskus memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan, maka wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajaknya. Hal ini akan membuat tingkah kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Menurut (Drs. B. Boediono 2003:60) pelayanan perpajakan merupakan proses membantu wajib pajak dengan cara tertentu yang memerlukan perhatian cermat dan interaksi interpersonal.

Kualitas pelayanan dapat menjadi bagian penting dari citra suatu negara dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ini adalah karena dapat berdampak langsung pada pemahaman dan pengetahuan masyarakat terhadap pajak. Layanan berkualitas bermanfaat bagi negara dan wajib pajak. Apabila pelayanan mendapat nilai positif dari sudut pandang wajib pajak, maka wajib pajak akan memberikan timbal balik yang baik dan kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Oleh karena itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas layanan yang diberikan. Tujuan pelayanan perpajakan adalah untuk

memberikan kemudahan, keamanan dan kepastian kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Kualitas pelayanan perpajakan yang dinilai masih lambat dalam merespon pertanyaan dan keluhan wajib pajak, menyebabkan wajib pajak merasa bingung dan enggan untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan wajib pajak yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Aglita Ramadhanty 2020).

Latar belakang masalah yang diungkapkan dalam skripsi ini menggambarkan kompleksitas isu-isu yang melibatkan perpajakan dan perilaku wajib pajak orang pribadi. Pajak sebagai sumber pendapatan utama bagi negara memegang peranan penting dalam mendukung pembangunan nasional dan berbagai program pemerintahan. Meskipun demikian, masalah kepatuhan pajak masih menjadi tantangan serius hingga saat ini.

Penelitian ini menyoroti bagaimana pentingnya memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemahaman, pengetahuan, dan kualitas pelayanan menjadi fokus utama untuk diteliti, seiring dengan keinginan untuk mengidentifikasi cara-cara meningkatkan integritas perpajakan.

Pentingnya pemahaman, pengetahuan, dan kualitas pelayanan mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi menjadi landasan utama penelitian ini. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam menyusun kebijakan perpajakan yang lebih efektif, mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak, dan pada akhirnya membangun sistem perpajakan yang lebih adil dan berintegritas.

Kesimpulan ini mencerminkan urgensi penelitian dalam konteks perpajakan serta relevansinya dalam mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka peneliti hendak melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul :

“PENGARUH PEMAHAMAN, PENGETAHUAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”

(Studi Kasus Wajib Pajak Pada KPP Pratama Tangerang Timur)

1.2 Perumusan Masalah

Pajak adalah salah satu sumber pendapatan utama bagi negara dalam mendukung pembangunan dan penyelenggaraan berbagai program. Dalam konteks ini, peran wajib pajak menjadi sangat penting dalam menciptakan kestabilan fiskal. Pada latar belakang masalah di uraikan mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak masih terbilang rendah. Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan dalam penelitian ini adalah: bagaimana meningkatkan kepatuhan pajak melalui tingkat pemahaman, pengetahuan, serta kualitas pelayanan.

Mengacu pada uraian diatas, maka pertanyaan penelitian pada KPP Pratama Tangerang Timur adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tangerang Timur?
2. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tangerang Timur?

3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tangerang Timur?

Dengan rumusan masalah ini, penelitian akan fokus untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Tangerang Timur.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel pemahaman perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun tujuan khususnya adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam perbaikan kebijakan perpajakan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, sehingga dapat menambah kajian ilmu dan pengetahuan apa saja yang dapat menyebabkan terjadinya ketidakpatuhan wajib pajak dan terutama dapat menambah variabel-variabel lain yang berkaitan dengan pengaruh terjadinya ketidakpatuhan wajib pajak.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penulis dapat menggunakan apa yang mereka pelajari di kuliah. Penulis dapat menambah analisis dan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman, pengetahuan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Dengan melakukan penelitian mengenai pengaruh pemahaman, pengetahuan, dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak orang pribadi, diharapkan KPP Pratama dapat menjadikan hal tersebut sebagai kriteria evaluasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP). Serta KPP Pratama dapat merancang strategi komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kesadaran akan kewajiban perpajakan dan mendorong kepatuhan.

3. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Dengan melakukan penelitian mengenai pengaruh pemahaman, pengetahuan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan perpajakan, diharapkan wajib pajak semakin mengetahui kepatuhan perpajakan dan patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memahami serangkaian masalah secara keseluruhan dan memudahkan penulisan, berikut ini akan diuraikan secara sistematis sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian ini memuat dan menjelaskan secara terperinci tentang latar belakang masalah yang melatarbelakangi penelitian, rumusan masalah yang ingin dijawab, batasan masalah yang ditetapkan, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian yang diharapkan, dan sistematika penelitian yang akan digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini memuat penjelasan terkait landasan teori, uraian hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian yang menjadi landasan bagi penelitian ini, termasuk teori-teori yang relevan dan penelitian terdahulu yang berkaitan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini memuat penjelasan terkait variabel penelitian dan definisi operasionalnya, populasi dan sampel yang digunakan, jenis dan sumber data yang

dikumpulkan, variabel-variabel yang diteliti, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Bagian ini memuat penjelasan terkait objek penelitian, analisis kuantitatif, interpretasi hasil, dan argumentasi terhadap hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini adalah bagian akhir penelitian ini yang akan menjelaskan secara terperinci tentang kesimpulan penelitian, pembahasan tentang keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang diajukan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.