

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri yang terbesar yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan (Anggraini, 2022). Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN), dimana penerimaan utamanya berasal dari pajak. Semakin besar pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan, negara menuntut peningkatan penerimaan negara. Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak sebagai instansi pemerintahan di bawah Departemen Keuangan sebagai pengelola system perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan mereformasi pelaksanaan system perpajakan yang lebih modern. Hampir semua negara di dunia mengenakan pajak kepada warganya. Tiap negara membuat aturan dalam mengenakan dan memungut pajak yang berpedoman pada prinsip-prinsip atau kaidah dalam perpajakan. Peranan pajak bagi tiap negara pada dasarnya berbeda antara satu negara dengan negara lainnya. Kemampuan setiap negara untuk memungut pajak juga berbeda antara satu negara dengan negara lainnya.

Semua Negara wajib pajak diwajibkan untuk melaporkan jumlah penghasilan maupun kekayaannya dalam laporan pajak yang dibuat sendiri (*self assessment*) maupun oleh orang lain (*official assessment*) hampir disemua negara dengan latar belakang perkembangan ekonomi, sosial, hukum dan budaya apapun masih banyak ditemukan beberapa laporan pajak dalam surat (SPT) yang berisi

kesalahan-kesalahan baik fakta maupun yuridis fiskalnya, di sengaja atau tidak disengaja terutama di negara yang menganut sistem pemungutan pajak *self assessment* (termasuk di Indonesia). Namun, seringkali ada laporan pajak dalam surat (SPT) yang berisi kesalahan fakta maupun yuridis fiskal, baik secara sengaja maupun tidak sengaja, terutama di negara-negara bagian.

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2018-2022

Tahun Anggaran	Jumlah (dalam Miliar)		Presentasi
	APBN (Rp)	Pajak (Rp)	Pajak : APBN
2018	1.943.674,9	1.518.789,8	78%
2019	1.960.633,5	1.546.141,9	79%
2020	1.674.783,3	1.285.136,3	78%
2021	2.011.347,1	1.547.841,1	77%
2022	2.436.877,8	1.924.937,5	79%

Sumber : Badan Pusat Statistik diolah, 2024

Dalam data laporan realisasi anggaran pendapatan Kementerian Keuangan tahun 2021 terutama kelompok pendapatan perpajakan, realisasi pendapatan mengalami kenaikan dari tahun 2020 sebesar Rp 1.285,1 triliun dengan presentasi 91,50% menjadi Rp 1.547,8 triliun dengan presentase 107,15%. Berita dari www.kemenkeu.go.id menginformasikan bahwa realisasi penerimaan pajak sepanjang tahun 2022 tercatat Rp 1.924,9 triliun. Nilai ini mencapai target dalam Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2022 dengan presentase 115,6% dan mengalami pertumbuhan sebesar 24,3% dibandingkan tahun 2021 yang sebesar 19,3%. Alokasi dari pajak tersebut berguna dalam membangun infrastruktur dan

fasilitas ruang publik untuk mendukung kemajuan negara. Peningkatan pendapatan pajak harus selalu digiatkan sejalan dengan kesadaran Wajib Pajak akan pentingnya peran pajak bagi keberjalanan roda pemerintahan dan kemaslahatan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menghasilkan perubahan mekanisme dasar pemungutan pajak beralih dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Wajib Pajak diharapkan berperan aktif dalam menjalankan kewajibannya yang meliputi pendaftaran, perhitungan, pembayaran, dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara mandiri (Pardede dan Aribowo, 2021). Penerapan *system* ini didasarkan atas kepercayaan dari fiskus kepada Wajib Pajak. Namun, faktanya implementasi tersebut belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan sehingga masih harus dilakukan evaluasi dan perbaikan betahap.

Tabel 1.2 Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2018-2022 KPP Pratama Semarang Selatan

No.	Tahun	Jumlah Terdaftar	Lapor	Tidak Lapor
1.	2018	19.132	8.789	10.335
2.	2019	20.137	8.934	11.203
3.	2020	23.368	9.098	14.270
4.	2021	24.654	10.261	14.393
5.	2022	26.034	8.051	17.983

Sumber : KPP Pratama Semarang Selatan

Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, 2019). Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kesan yang kuat dan positif yang berdampak pada loyalitas pelanggan. Hal tersebut tentunya dapat memberikan ruang bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memenuhi harapan pelanggan (Prihandoyo, 2019). Bandiyono and Rahmawati (2018) dalam jurnalnya juga menyebutkan bahwa kantor pajak perlu melakukan evaluasi secara berkala untuk meninjau kinerja kantor serta pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Persebaran wajib pajak terdaftar yang cenderung mengalami peningkatan setiap tahunnya juga menjadi pendorong bagi DJP untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan yakni *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian), (Prihandoyo, 2019).

Masih tingginya tingkat ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam pelaksanaan kewajibannya disebabkan oleh beberapa hal yang bervariasi. Penyebab utama adalah penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak yang utama ditunjuk untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pada saat telah memenuhi ketentuan perpajakan timbul kewajiban pembayaran pajak kepada Negara. Timbul konflik antara kepentingan diri sendiri dan kepentingan Negara. Pada umumnya kepentingan pribadi yang selalu dimenangkan. Sebab lain adalah Wajib Pajak kurang sadar tentang kewajiban bernegara, tidak patuh pada peraturan, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak dan kondisi lingkungan seperti kestabilan pemerintah, dan penghamburan keuangan negara yang berasal dari pajak. Sejalan dengan

ketergantungan pemerintah akan penerimaan negara dari sektor pajak maka institusi pajak dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berusaha meningkatkan penerimaan pajak melalui ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Langkah kongkrit yang dilakukan DJP antara lain adalah dengan memeriksa berbagai wilayah.

Kantor Pelayanan Pemeriksaan Potensi Pajak (KP3) dan institusi di atasnya membuat sebagian besar aparat perpajakan melakukan berbagai macam hal untuk memenuhi target penerimaan dari kantornya masing-masing. Pada dasarnya pemeriksaan pajak dilakukan dalam rangka menguji kepatuhan Wajib Pajak. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pembentukan sikap positif masyarakat di bidang perpajakan dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas layanan sehingga tercipta pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban sesuai dengan perundang-undang perpajakan yang berlaku. Pemahaman ini penting karena akan dapat menumbuhkan kesadaran pentingnya pajak dalam suatu negara untuk mendukung peningkatan

peran aktif masyarakat dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, yang mengatur mengenai pelaksanaan ketentuan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Tanggung jawab atas tercapainya penerimaan pajak sebagai sumber kas negara tidak hanya bergantung pada aparat perpajakan (fiskus) saja, tetapi juga sangat bergantung pada kepatuhan wajib pajak. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan Tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Salah satu pelayanan yang dilakukan fiskus terhadap wajib pajak adalah dalam hal melayani pengisian dan penyampaian SPT. Surat Pemberitahuan Pajak ini sangat penting, Surat Pemberitahuan Pajak berperan sebagai sarana melapor dan mempertanggungjawabkan penghitungan pajak yang sebenarnya terutang.

Selain itu SPT juga berperan sebagai sarana pelaporan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Jika seandainya wajib pajak tersebut tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan dalam UU sehubungan dengan SPT akan dikenakan sanksi administrasi dan atau sanksi pidana seperti yang tercantum dalam pasal 39 ayat 1a Undang-Undang No. 6 Tahun 1983. Mengisi dan menyampaikan SPT sebagaimana mestinya merupakan hal yang mudah, akan tetapi pada faktanya masih banyak wajib pajak yang belum

melakukan hal ini. Dalam hal ini pihak Direktorat Jenderal Pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak yang menangani wajib pajak secara langsung harus benar-benar kreatif dan bekerja keras dalam memberikan pelayanan yang prima agar jumlah wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakan semakin meningkat.

Pelaksanaan pelayanan publik seyogyanya dapat menyesuaikan kebutuhan stakeholder dan memperhatikan perubahan yang mungkin terjadi di berbagai bidang (Bandiyono, 2018). Selain itu, pelaksanaan pelayanan publik harus cepat dan tepat untuk mengimbangi perkembangan teknologi yang pesat (Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, 2019). DJP sebagai instansi pelayanan publik memiliki unit kerja vertikal yang menjadi perpanjangan tangan kepada wajib pajak. Sebagai salah satu unit kerja vertikal DJP, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) bertugas memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Pelayanan yang berkualitas akan mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Terlebih lagi di tengah kondisi pandemi yang terjadi sepanjang tahun 2020, kegiatan perekonomian terhambat. Hal ini menjadi salah satu penyebab target penerimaan pajak semakin sulit tercapai, sehingga pemerintah menetapkan revisi APBN tahun 2020 dan menurunkan target penerimaan perpajakan. Terlepas dari kebijakan tersebut, realisasi penerimaan perpajakan beberapa tahun ke belakang memang belum 100% tercapai. Data yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam merumuskan solusi yang tepat untuk mencapai target penerimaan perpajakan.

Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Sanksi administrasi yang dikenakan pada pelanggar pajak berupa bunga, denda, atau kenaikan. Sanksi berupa bunga sebesar 2% per bulan, sanksi denda administrasi mulai dari Surat Tagihan Pajak (STP) ditambah Rp50.000,00 sampai dengan Rp100.000,00 serta Surat Setoran Pajak (SSP) ditambah 200%, dan sanksi berupa kenaikan 50% dan 100%. Untuk sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan, serta pidana penjara. Berbagai macam sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dianggap memberatkan bagi wajib pajak sehingga banyak wajib pajak yang kemudian enggan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Penelitian ini penulis lakukan di KPP Pratama Semarang Selatan dikarenakan setelah melihat dari penelitian sebelumnya yang dilakukan di KPP Pratama Semarang Selatan, penulis ingin melihat apakah ada faktor lain yang mempengaruhi penyampaian SPT PPH Orang Pribadi.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS LAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN MENYAMPAIKAN SPT PPH 21 ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SEMARANG SELATAN.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat dikemukakan penulisan ini adalah:

- a. Apakah pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap pelaporan SPT PPH Orang Pribadi?
- b. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap pelaporan SPT PPH Orang Pribadi?
- c. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap pelaporan SPT PPH Orang Pribadi?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

- a. Menganalisis pengetahuan tentang pajak terhadap pelaporan SPT PPH Orang Pribadi.
- b. Menganalisis pengaruh kualitas layanan pajak terhadap pelaporan SPT PPH Orang Pribadi.
- c. Menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap pelaporan SPT PPH Orang Pribadi.

1.4 Sistematika Penulisan

Fungsi dari sistematika penulisan adalah untuk penyeragaman format penyajian tulisan dan sebagai acuan penyusunan Tugas Akhir, agar penyajiannya dapat dibaca dengan mudah. Untuk mempermudah dalam memahami isi penulisan Tugas Akhir ini, maka pembahasan dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada pendahuluan ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUKAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yakni penjelasan tentang konsep dan prinsip dasar, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi penjelasan bagaimana peneliti akan melaksanakan penelitian dan cara yang digunakan dalam penelitian. Metode penelitian menguraikan definisi operasional variable, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi deskripsi objek penelitian, analisis, interpretasi dan argument terhadap hasil penelitian. Analisis hasil penelitian untuk menjawab tujuan penelitian atau pemecah masalah yang diteliti.

BAB V PENUTUP

Penutup merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan, keterbatasan dan saran dari seluruh penulisan.