

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam menjalankan infrastruktur, pemerintah Indonesia membutuhkan dana yang cukup besar. Oleh karena itu pajak digunakan sebagai sumber penghasilan negara untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Keberhasilan ini akan ditentukan oleh dua faktor yang saling terkait yaitu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dan system perpajakan yang kondusif, oleh karena itu sektor pajak harus dikelola dengan benar dan baik yaitu pengelolaan berbasis transparansi dan kejujuran.

Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan pada Pasal 23A UUD 1945 yang menyatakan bahwa pajak dan pungutan lain bersifat memaksa untuk keperluan Negara yang diatur oleh undang-undang. Selain itu, pemungutan pajak merupakan perwujudan dari kewajiban warga Negara dan pembangunan nasional.

Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan merupakan salah satu tonggak perubahan yang mendasar dari reformasi perpajakan di Indonesia. Menurut undang-undang No 16 tahun 2009 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. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar Negara.

Direktur Pemyuluhan, Pelayanan, dan HUmAs DJP Neilmaldrin Noor menyebutkan bahwa telah tercatat total wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan mencapai 17,35 juta wajib pajak, rasio kepatuhan formal per 30 april 2022 telah mencapai 68.46%. Hasil tersebut belum sesuai dengan eksptasi Dirjen Pajak. Otoritas pajak sebelumnya telah menargetkan rasio kepatuhan formal ditahun ini mencapai 80% dengan jumlah SPT Tahunan yang diterima sebanyak 11,87 juta SPT. (<https://www.pajakku.com> Diakses pada Mei 2022)

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak (Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting, 2017)

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka seorang wajib pajak perlu sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak membayar pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran, diharapkan pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Astana dan Merkusiwati, 2017). Hasil penelitian Nugroho dan Soekianto (2020) yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di kota payakumbuh, yang berarti bahwa tingginya kesadaran perpajakan setiap orang wajib pajak memberikan pengaruh yang baik pada tingginya nilai kepatuhan wajib pajak pada kota payakumbuh. Sejalan dengan hasil penelitian Rianty dan Syahputera (2020) yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu, ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat kesadaran akan sejalan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Khotimah *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dikarenakan kesadaran wajib pajak bukanlah faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan petugas pajak merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yg dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Devano dan Rahayu,2006). Hasil penelitian Ayu Mirah (2019) yang menyatakan kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Sejalan dengan hasil penelitian Anugerah dan Mulyani (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berbeda dengan hasil penelitian As'ari (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan bahwa perundang-undangan perpajakan harus dituruti/dipatuhi (Mardiasmo,2018). Hal ini didukung dengan hasil penelitian Nayong *et al.* (2020) yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sejalan dengan penelitian Mursalin (2020) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini ditunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi semakin baik. Berbeda dengan penelitian Ayu Mirah (2019) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Dari beberapa penelitian diatas terdapat perbedaan hasil penelitian-penelitian diatas yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi karenanya peneliti ingin menguji kembali beberapa faktor yang mungkin dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian peneliti melakukan penelitian berjudul **“KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JAKARTA CAKUNG ”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh bukti apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk memperoleh bukti apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk memperoleh bukti apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap
4. kepatuhan wajib pajak orang pribadi

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan di bidang perpajakan dalam hal pengaruh kesadaran wajib pajak dalam berbagai aspek serta harapannya penelitian ini dapat dijadikan sumber yang relevan untuk penambahan teori wajib pajak.

2. Bagi peneliti

Sebagai sarana pembelajaran untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan yang lebih mengenai tata cara pembayaran pajak, dapat mengaplikasikan secara langsung teori yang telah didapat di bangku kuliah, serta sebagai acuan atau referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupannya dari sebelumnya.