

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Wajib pajak merupakan badan atau orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan ditunjuk untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak dikatakan wajib pajak patuh ketika wajib pajak tersebut memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Menurut Cahyani (2019), kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan ketentuan peraturan peundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakannya yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan wajib pajak meliputi kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam menghitung, melaporkan, dan membayar pajak terutang, serta kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah, hal ini terlihat dari rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan yang tidak bertambah signifikan sejak 2015 lalu. Dari dokumen yang dikutip CNBC Indonesia, rasio kepatuhan pajak meningkat tipis. Padahal jumlah masyarakat yang bekerja dan menjadi wajib pajak terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2015, masyarakat yang taat hanya 10,97 juta dari total wajib pajak sebanyak 18,16 juta, artinya rasio kepatuhannya hanya mencapai 60%. Tahun 2016, rasio kepatuhan pelaporan pajak hanya mencapai 61% atau 12,25 juta orang dari total 20,17 wajib pajak, kenaikan rasionya hanya 1% dari 2015. Sedangkan pada tahun 2017 rasio pajak meningkat cukup besar yakni dari 61% menjadi 73%. Pada 2018 rasio pajak kembali turun menjadi 71% atau yang taat pajaknya hanya 12,55 juta orang dari total 17,65 juta wajib pajak. Tahun 2019 rasio pajak naik menjadi 73%, kembali seperti 2017, jumlah masyarakat yang taat pajak hanya 13,39 juta dari 18,33 juta wajib pajak. Lalu pada tahun 2020, rasio kepatuhan pajak meningkat kembali menjadi 78%, namun jumlah masyarakat yang taat tidak naik signifikan dari tahun sebelumnya. Lalu pada tahun 2020, jumlah wajib pajak yang taat hanya 14,76 juta

dari total 19,01 juta wajib pajak, artinya masih ada sekitar 5 juta wajib pajak yang tidak taat (Lidya, 2021).

Kepatuhan wajib pajak 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, salah satunya tingkat pendidikan, semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin paham dan patuh dalam membayar pajak hal inilah yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti pengetahuan, kesadaran, pemahaman. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi (Siahaan, 2019).

Naik turunnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi juga dikarenakan adanya banyak faktor di antaranya adalah kurangnya pemahaman tentang perpajakan, kurangnya kesadaran dalam membayar pajak, sistem pelayanan yang kurang memuaskan dan masih lemahnya sanksi perpajakan. Permasalahan tersebut yang nantinya akan menimbulkan pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan dengan cara penghindaran pajak. Dari ketidakpatuhan tersebut yang nantinya akan diperbaiki dengan beberapa cara yaitu, meningkatkan pemahaman perpajakan, membagikan kesadaran kepada wajib pajak akan pentingnya membayar pajak, meningkatkan kualitas pelayanan, dengan cara memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada wajib pajak yang akan membayar pajak, dan meningkatkan sanksi pajak agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan yang telah ditetapkan (As'ari, 2018).

Menurut Lovihan (2014), pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini dipengaruhi oleh faktor internal yaitu perbedaan dari individu sendiri, salah satunya tingkat pendidikan, semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin paham dan patuh dalam membayar pajak. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka

akan mengetahui sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP, pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih dan Yuliananwati, 2011). Penelitian pemahaman perpajakan sudah dilakukan oleh Sari1 et al. (2019) dan Setiawan et al. (2020), menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Dewi et. al (2020), bahwa pemahaman *tax evasion* perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Tetapi jika tingkat kesadaran wajib pajak rendah maka semakin rendah pula kemauan untuk membayar pajak. Menurut Mardiamo (2018), kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penelitian menurut Stefani et al. (2018) dan Subhan et al. (2021), menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Mutiara et al. (2021), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak kendaraan bermotor. Lain halnya dengan penelitian As'ari (2018), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Boediono (2018), pelayanan pajak merupakan proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal. Hal ini dilakukan guna mencapai suatu kepuasan dan keberhasilan. Menurut Kaharuddin (2018), pelayanan pajak bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak saat memenuhi kewajiban dan haknya pada bidang perpajakan. Hal ini sesuai dengan 5 unsur pelayanan

yang kualitas yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, sehingga petugas pajak diharapkan memiliki kompetensi yang baik terkait dengan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Putri, 2017). Penelitian Nurfadila (2020) dan Andini et al. (2021), menghasilkan penelitian bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Novita et al. (2018), mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sanksi pajak merupakan imbalan atas kesalahan atau pelanggaran yang pernah dilakukan. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Menurut Mardiasmo (2018), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Asrini, (2019) dan Erdin et al. (2021), menunjukkan bahwa ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Yusuf et al. (2021), mengatakan bahwa ketegasan sanksi pajak tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi hal ini menunjukkan bahwa ketegasan sanksi pajak yang telah dibuat oleh pemerintah tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Dari uraian beberapa peneliti yang sudah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidak harmonisan antara hasil satu penelitian dengan hasil penelitian yang lainnya. Oleh karena itu, ini menjadi alasan mengapa peneliti tertarik untuk mengangkat kedalam penelitian yang berjudul **“PENGARUH PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KETEGASAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Jakarta Timur)**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka perumusan masalah yang peneliti ajukan antara lain:

1. Apakah pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Wilayah Jakarta Timur?
2. Apakah kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Wilayah Jakarta Timur?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Wilayah Jakarta Timur?
4. Apakah ketegasan sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Wilayah Jakarta Timur?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menguji searah empiris apakah pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Wilayah Jakarta Timur
2. Untuk mengetahui dan menguji searah empiris apakah kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Wilayah Jakarta Timur
3. Untuk mengetahui dan menguji searah empiris apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Wilayah Jakarta Timur
4. Untuk mengetahui dan menguji searah empiris apakah ketegasan sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Wilayah Jakarta Timur

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua kalangan baik penulis, maupun pihak eksternal dan internal perusahaan Adapun manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan dilakukannya penelitian pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diharapkan peneliti mampu menambah analisis dan wawasan tentang pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Wilayah Jakarta Timur

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Dengan dilakukannya penelitian pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi terhadap wajib pajak orang pribadi diharapkan kantor pelayanan pajak dapat menjadikannya sebagai bahan pertimbangan untuk evaluasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

3. Bagi Masyarakat

Dengan dilakukannya penelitian pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diharapkan dapat memberikan kesadaran masyarakat khususnya wajib pajak dalam membayar pajak semakin meningkat dan penelitian ini diharapkan masyarakat yang juga merupakan wajib pajak dapat mengerti akan pentingnya kepatuhan dalam membayar pajak semakin tinggi.