

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah dari kontribusi masyarakat (Wajib Pajak) yang kontribusi balas jasanya tidak dapat dirasakan secara langsung oleh wajib pajak dan pajak memberikan kontribusi terbesar dalam hal penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Menurut (Mardiasmo,2018:3) menyatakan bahwa Pajak adalah “iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang atau yang dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal atau kontraprestasi yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Mengingat pajak yang dibayarkan secara langsung oleh rakyat masuk ke kas negara dan dipergunakan dalam rangka kegiatan pembangunan negara, membiayai pengeluaran rutin negara dan mengurangi hutang negara. Maka fungsi pajak tersebut semakin diperlukan untuk masa yang akan datang, sehingga diperlukan sistim pengelolaan yang semakin baik, agar penerimaan negara dari sektor pajak dapat semakin optimal, sesuai dengan kondisi ekonomi dan kemampuan masyarakat.

Namun, saat ini penerimaan pajak Indonesia dari sektor pajak tergolong masih kurang karena realisasinya belum dapat mencapai target yang ditetapkan pemerintah. Maka pemerintah Indonesia terus melakukan pembenahan dan

perbaikan dengan berbagai regulasi dan kebijakan dalam upaya mendorong kesadaran masyarakat khususnya para wajib pajak untuk membayar pajak tepat pada waktunya. Dalam hal ini kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan penerimaan kas negara.

Dalam upaya mengoptimalkan kinerja Dirjen Pajak dan pencapaian target kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya sebagai penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan, maka Dirjen Pajak membentuk Kantor Pelayanan Pajak yang bertugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek PBB. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan. Salah satunya adalah KPP Pratama Pondok Gede.

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pondok Gede sendiri menunjukkan kondisi yang relatif masih rendah yang diakibatkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah mendaftarkan dirinya, namun kemudian tidak melaporkan SPT Tahunannya. Maka membuat KPP Pratama Pondok Gede terus berupaya melakukan hal-hal yang dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat dilihat dari penerimaan pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pondok Gede yang disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 1.1. Penerimaan Pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi  
Tahun 2017 – 2021 (dalam Rp)**

Tahun	Target Penerimaan	Jumlah Penerimaan
2017	2.990.635.586	3.576.908.963
2018	69.844.351.531	76.549.076.850
2019	76.022.506.200	86.732.366.736
2020	70.161.768.399	63.473.720.442
2021	70.161.768.399	73.799.637.619

Sumber : [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), diakses tanggal 21 Oktober 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel 1.1. di atas menunjukkan bahwa pencapaian target penerimaan pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pondok Gede pada tahun 2017 sebesar Rp 3.576.908.963,- mengalami peningkatan penerimaan wajib pajak pada tahun 2018 sebesar Rp 76.549.076.850,-. Pada tahun 2019 meningkat sebesar Rp 86.732.366.736,- dan pada tahun 2020 mengalami penurunan penerimaan sebesar Rp 63.473.720.442,- serta tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar Rp 73.799.637.619,-

Memperhatikan data penerimaan tersebut di atas menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak di KPP Pondok Gede yang masih rendah dalam hal melaporkan SPT Pajaknya, maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Gede melakukan berbagai upaya melakukan sosialisasi atau pun edukasi. Sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Pondok Gede berupa sosialisasi baik dilakukan di dalam kantor maupun di luar kantor. Sosialisasi di dalam tersebut, telah diadakan kelas pajak untuk memberikan edukasi kepada Wajib Pajak yang baru terdaftar melalui kegiatan *Tripel One* (1 Minggu, 1 Bulan, 1 Tahun). Sedangkan untuk Sosialisasi diluar meliputi kegiatan edukasi pajak yang dilakukan setiap tanggal 4 sampai 6 Maret setiap tahun, dengan mendirikan stand di mall untuk membantu

para Wajib Pajak terutama Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan.

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak diperlukan adanya kesadaran setiap wajib pajak. Menurut (Astana & Merkusiwati,2017) kesadaran wajib pajak merupakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena kesadaran wajib pajak merupakan hal utama dalam melakukan kewajiban wajib pajak, apabila wajib pajak tidak sadar akan kewajiban pajaknya seperti tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak maka Wajib Pajak tidak patuh akan kewajibannya sebagai seorang wajib Pajak. Pelayanan yang dimaksudkan meliputi pengetahuan yang luas tentang pentingnya pajak, penjelasan tentang pembayaran pajak, penginputan SPT (Surat Pemberitahuan), sikap yang diberikan kepada Wajib Pajak.

Jika wajib pajak tidak patuh akan peraturan perpajakan yang telah ditetapkan maka akan adanya sanksi perpajakan. Menurut (Sriniyati,2020) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan akibat yang diterima oleh wajib pajak. Sanksi perpajakan ini dapat digunakan oleh pemerintah untuk menertibkan administrasi perpajakan supaya wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan. Bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan merasa takut untuk membayar yang lebih tinggi dari pajak yang semestinya harus

dibayar. Berdasarkan hal tersebut maka wajib pajak berusaha untuk menghindari sanksi perpajakan yaitu dengan membayar dan melaporkan pajak tepat waktu.

KPP Pratama Pondok Gede dalam upaya meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak yaitu dengan menerapkan sanksi perpajakan bagi Wajib Pajak yang tidak patuh dalam membayar serta melaporkan pajaknya. Salah satu sanksi yaitu sanksi bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang telat melapor akan dikenakan denda sebesar Rp 100.000,00 dan sanksi bagi Wajib Pajak Badan yang telat melapor dengan denda sebesar Rp 1.000.000,00. Hal ini dilakukan untuk membuat para Wajib Pajak jera dan tidak telat maupun menunggak lagi dan sadar akan kewajiban dalam melapor dan membayar pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pondok Gede menyita rekening wajib pajak berinisial HWS sejak Februari 2021 lantaran tak kunjung melunasi utang pajak sejumlah Rp 2,7 miliar. Kepala Seksi Penagihan KPP Pratama Pondok Gede Adi Tursilo mengatakan pendekatan persuasif sudah telah dilakukan KPP terhadap wajib pajak bersangkutan. Namun demikian, Wajib Pajak HWS tak kunjung melunasi utang pajaknya. "Sita rekening atas pemblokiran merupakan salah satu upaya tindakan penagihan yang diprioritaskan KPP dalam pencairan tunggakan wajib pajak, dengan harapan wajib pajak bisa segera menyelesaikan utang pajaknya," katanya. Adi menjelaskan KPP tidak akan segan-segan untuk bertindak tegas terhadap penunggak pajak yang ada di wilayah KPP Pratama Pondok Gede. Tindakan tegas melalui penagihan aktif merupakan salah satu komitmen Ditjen Pajak (DJP) untuk meningkatkan kepatuhan pajak (<https://pertapsi.or.id/layanan->

djp-online-dan-pemindahan-tempat-wp-terdaftar-terpopuler, diakses pada tanggal 21 Oktober 2022).

Selain adanya sanksi pajak, diperlukan pula edukasi pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan yang dilakukan oleh pelayanan fiskus untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Pelayanan Fiskus adalah cara petugas pajak dalam melayani atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, sebagai fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak. Menurut (Asfa dan Meiranto, 2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin besar dan tingkat pelayanan fiskus, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Disamping pengetahuan, religiusitas sangat mendukung terhadap kepatuhan wajib pajak (Damayanti & Amah, 2018). Religiusitas merupakan komitmen yang dimiliki oleh seseorang mengenai ajaran agama yang di anutnya. Komitmen yang dimaksud ini misalnya: menjalankan perintah agama dan menjauhi larangan agama. Wajib pajak yang religius dapat dilihat dari sikapnya dalam mematuhi peraturan perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan karena takut untuk melanggar agama. Dengan takut untuk melanggar agama, maka wajib pajak berusaha untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan supaya wajib pajak tidak keliru dalam melaksanakan kewajiban pajak. Dengan kata lain, wajib pajak yang memiliki religiusitas tinggi akan berusaha meningkatkan pengetahuan perpajakan karena melanggar agama akan berdosa. Dengan tingkat pengetahuan perpajakan

yang tinggi ini akan berusaha untuk termotivasi mematuhi peraturan perpajakan. Sehingga kepatuhan pajak akan meningkat.

Berdasarkan faktor-faktor yang berpengaruh dalam membayar dan melaporkan pajak adalah faktor internal wajib pajak yaitu kesadaran diri Wajib Pajak, sedangkan faktor eksternal sanksi pajak apabila Wajib Pajak tidak membayar, pelayanan fiskus dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk itu peneliti akan melakukan penelitian dengan mengajukan proposal skripsi dengan judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah sanksi pajak pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah pelayanan fiskus pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah religiusitas dapat memoderasi pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah religiusitas dapat memoderasi pengaruh antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?

6. Apakah religiusitas dapat memoderasi pengaruh antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menguji kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Menguji sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
3. Menguji pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Menguji religiusitas dapat memoderasi pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Menguji religiusitas dapat memoderasi pengaruh antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
6. Menguji religiusitas dapat memoderasi pengaruh antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna informasi yang berguna bagi berbagai pihak yang menggunakannya adalah:

1. Akademisi atau Ilmu Pengetahuan

Bagi pihak akademisi, penelitian ini dapat menggambarkan mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak dan religiusitas yang diharapkan dari hasil penelitian tersebut mampu memperkuat hasil penelitian terdahulu dan dapat menambah literature dan wawasan yang sudah ada.



## 2. Bagi Profesional

Bagi pihak profesional, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk menelaah lebih lanjut mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak dan pemoderasi religiusitas untuk dapat menjadi masukan dan penunjang bagi Direktorat Jendral Pajak dalam melakukan mematuhi perpajakan dengan lebih efisien.

## 3. Bagi Regulator

Bagi pihak regulator, penelitian ini diharapkan memberikan bukti empiris atas ke efektivitasan peraturan yang telah dikeluarkan mengenai kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak, dan pemoderasi religiusitas yang diharapkan dapat menciptakan peraturan dan ketentuan guna mencegah dan mengawasi perusahaan agar tidak melakukan praktik yang tidak sehat.

### **1.5 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, diperoleh gambaran permasalahan yang luas, supaya terfokus pada tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penulis membatasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Unit analisis dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Pondok Gede pada Kanwil Jawa Barat III.
2. Variabel independen pada penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus yang diukur menggunakan kuesioner.
3. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.
4. Variabel moderasi pada penelitian ini adalah religiusitas.

5. Jumlah responden wajib pajak yaitu 252 dianggap menggambarkan kondisi sebenarnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk lebih terarah dalam penulisan skripsi ini, maka penulis akan memberikan gambaran keseluruhan dari penelitian, maka penulis membuat penelitian ini secara sistematis yang terdiri dari beberapa bab dengan susunan berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang pendahuluan menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab tinjauan pustaka ini akan dijelaskan antara lain mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hasil hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

### **BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang profil perusahaan, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan implikasi manajerial.