

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. 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. Pembangunan nasional merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik materiil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, pemerintah harus memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Usaha suatu bangsa agar bisa mandiri dalam pembiayaan pembangunan adalah dengan cara menggali sumber pendapatan pemerintah. Sumber pendapatan pemerintah berasal dari pendapatan pajak dan pendapatan non pajak (Aryobimo, 2017)..

Menurut undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Pajak menjadi penyumbang terbesar dalam pendapatan di Indonesia apabila dibandingkan dengan sumber pendapatan yang lainnya. Oleh karena itu, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak senantiasa melakukan segala upaya untuk dapat memaksimalkan penerimaan pajak di Indonesia. Pada masa sekarang, penerimaan pajak di Indonesia setiap tahunnya belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan data pada penerimaan pajak di Indonesia dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan pajak di Indonesia selalu mengalami kenaikan dan penurunan di setiap tahunnya. Meskipun di tahun 2016 sampai dengan 2018 capaian penerimaan pajak mengalami kenaikan yang cukup signifikan, tapi capaian tersebut mengalami penurunan yang signifikan pula

di tahun 2019. Pada tahun 2019 presentase capaian penerimaan pajak turun sebanyak 7,8% dari tahun sebelumnya. Kemudian di tahun 2020 presentase capaian penerimaan pajak mengalami kenaikan hanya sebesar 4,85%. Hal tersebut dapat dilihat dari realisasi penerimaan pajak di Indonesia di bawah ini:

Tabel.1.1 Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia

Dalam triliun

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2016	Rp1.355,20	Rp1.105,81	81,59%
2017	Rp1.283,57	Rp1.151,03	89,67%
2018	Rp1.424,00	Rp1.313,51	92,24%
2019	Rp1.577,56	Rp1.332,06	84,44%
2020	Rp1.198,82	Rp1.069,97	89,25%

Sumber: www.pajak.go.id, 2016-2020

Dapat disimpulkan bahwa dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, penerimaan pajak di Indonesia belum mencapai target yang telah ditetapkan pemerintah. Hal ini pun menjadi persoalan yang harus segera diatasi oleh pemerintah. Berbagai upaya pun telah dilakukan oleh pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak namun hasil yang didapatkan belum maksimal. Salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk mengoptimalkan penerimaan pajak adalah dengan melakukan intensifikasi pajak. Intensifikasi pajak merupakan tindakan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam menggali potensi dari wajib pajak yang sudah terdaftar secara resmi dalam rangka mengoptimalkan penerimaan pajak. Langkah tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia yang nanti akan berdampak pada peningkatan pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi.

Ketidakepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya menjadi salah satu faktor tidak tercapainya target penerimaan pajak di Indonesia. Padahal kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri merupakan kunci utama dalam meningkatkan jumlah penerimaan pajak di Indonesia. Berdasarkan data dari Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak tahun 2020, realisasi dari presentase tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak badan dan wajib pajak orang pribadi hanya sebesar 77,63% dari target yang ditetapkan sebesar 80% (Laporan Kinerja

Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2020). Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih belum mencapai hasil yang diharapkan.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi adalah kualitas pelayanan aparat pajak yang dapat didefinisikan sebagai pandangan mengenai pelayanan prima perpajakan yang memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan Wajib Pajak. (Urgència, 2017) menyimpulkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang konsumen. Apabila pelayanan perpajakan diberikan aparat pajak secara optimal, maka akan meningkatkan kemauan akan membayar pajak, karena Wajib Pajak merasa diberikan servis yang memuaskan oleh aparat pajak saat mengurus hal-hal yang menyangkut perpajakan. Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan pajak. Jadi dapat disimpulkan semakin baik kualitas pelayanan maka Wajib Pajak cenderung memilih patuh dalam menjalankan kewajibannya.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi wajib pajak adalah lingkungan sosial wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak akan mudah terpengaruh dan termotivasi untuk melakukan tindakan yang dilakukan oleh lingkungan di sekitarnya. Penelitian yang dilakukan (Nabila and Isroah, 2019) menyatakan bahwa lingkungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti apabila lingkungan tempat wajib pajak berada merupakan lingkungan dengan kondisi yang taat pajak, wajib pajak tersebut akan termotivasi untuk melakukan hal yang serupa. Sebaliknya apabila lingkungan tempat wajib berada merupakan lingkungan dengan kondisi yang tidak taat pajak, wajib pajak tersebut akan meniru hal yang serupa pula. Wajib pajak akan merasa rugi apabila mereka taat pada pajak.

Faktor ketiga yaitu kewajiban moral wajib pajak dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan lingkungan sosial terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi. Kewajiban moral wajib pajak yang memediasi kualitas pelayanan dan lingkungan sosial terhadap pemenuhan kewajiban pajak menurut penelitian yang dilakukan (Sriniyati, 2020) moral pajak berpengaruh secara positif dan

signifikan terhadap pemenuhan kewajiban pajak pajak orang pribadi. Kata moral menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti kondisi mental yang membuat orang untuk tetap berani, bersemangat, bergairah, berdisiplin, bertanggung jawab dan sebagainya. dapat diartikan bahwa Wajib Pajak yang mempunyai moral dalam dirinya, wajib pajak tersebut akan disiplin pada peraturan yang ada. Wajib pajak yang disiplin pada peraturan yang ada, tentunya akan secara sukarela dalam hal membayar kewajiban pajak. Wajib pajak yang bermoral tinggi juga akan selalu berpikir positif dan akan melakukan hal yang dirasa baik serta menghindari untuk melakukan hal yang dianggap tidak baik, yaitu dengan patuh untuk membayar kewajiban pajaknya. Belum optimalnya tingkat kepatuhan wajib pajak berakibat pada berkurangnya potensi sumber penerimaan Negara. Dalam hal ini, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak perlu melakukan berbagai upaya untuk mengantisipasi hal tersebut. Untuk mendasari upaya antisipasi tersebut, diperlukan studi khususnya mengenai pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi, secara khusus studi yang ditujukan pada wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nabilla (2018) , Rabsanjani (2018), Pratiwi (2021), Setiawan (2017), Fitriani (2020) . Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada variabel independennya. Di penelitian sebelumnya, peneliti hanya menggunakan variable independen dan tidak menggunakan variabel mediasi. Maka peneliti mengajukan penelitian ini dengan menggunakan variabel mediasi pada kewajiban moral wajib pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian atas permasalahan tersebut dengan tema **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Sosial terhadap Pemenuhan Kewajiban Pajak Orang Pribadi dengan Kewajiban Moral sebagai Variabel Mediasi ”**.

1.2 Rumusan Masalah

Peningkatan penerimaan pajak menjadi salah satu rencana pemerintah yang sampai saat ini terus dilakukan. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang maksimal merupakan salah satu solusinya, tetapi hal tersebut sampai saat ini belum mencapai hasil yang maksimal. Wajib pajak dituntut untuk memiliki kesadaran yang tinggi untuk patuh dalam membayar pajak. Pengaruh dari kualitas pelayanan wajib pajak berada dan lingkungan sosial merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk patuh dalam hal membayar pajak. Selain itu, kewajiban moral wajib pajak dalam dirinya dapat memediasi dengan sukarela membayar pajak. dan menentukan mengenai kepatuhannya dalam membayar pajak . Berdasarkan uraian sebelumnya, maka perumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi?
2. Apakah lingkungan sosial berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi?
3. Apakah kewajiban moral dapat memediasi kualitas pelayanan terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi?
4. Apakah kewajiban moral dapat memediasi lingkungan sosial terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan sosial terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kewajiban moral dapat memediasi kualitas pelayanan terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kewajiban moral dapat memediasi lingkungan sosial terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada segenap pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi media referensi dalam penelitian yang berhubungan dengan pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi serta menjadisumber informasi bagi peneliti.

2. Bagi Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan kepada pihak instansi terkait pajak mengenai kualitas pelayanan, lingkungan sosial, dan kewajiban moral wajib pajak dalam meningkatkan pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi.

3. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi untuk wajib pajak terkait pentingnya untuk melakukan pembayaran pajak serta sebagai sarana informasi mengenai teori perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti membatasi hanya pada pengaruh kualitas pelayanan, lingkungan sosial, kewajiban moral wajib pajak dalam memediasi terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi di Jabodetabek mengenai pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi jika dilihat dari segi kualitas pelayanan, lingkungan sosial, dan kewajiban moral wajib pajak sebagai variable mediasi. Hal ini perlu dilakukan agar penelitian ini menjadi terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang telah dijelaskan.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini, sistematika penulisan pembahasan terdiri dari lima bab utama, meliputi pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil dan pembahasan serta simpulan, implikasi dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Secara rinci penelitian ini memuat:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang menjadi alasan peneliti dalam pemilihan topik penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan tentang teori- teori yang berkaitan dengan perpajakan, kualitas pelayanan, lingkungan sosial, kewajiban moral wajib pajak sebagai variable mediasi dan pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi serta menguraikan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Membahas tentang desain penelitian, tahapan dalam penelitian, model konseptual, definisi variable, waktu dan tempat dilakukannya penelitian, metode pengambilan populasi dan sampel serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Membahas mengenai profil organisasi atau perusahaan tempat penelitian secara singkat dan umum, analisis data penelitian serta pembahasan mengenai hasil dari penelitian.

BAB V SIMPULAN IMPLIKASI DAN SARAN

Menjelaskan mengenai simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan, implikasi serta berisi saran-saran yang nantinya akan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

