

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang, yang mempunyai tujuan menjadikan Indonesia sebagai negara maju serta mensejahterakan seluruh rakyat Indonesia. Hal ini dapat diwujudkan dengan menjalankan roda pemerintahan yang baik dan melaksanakan pembangunan di seluruh bidang, tentunya dengan didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama yang paling dominan bagi sebuah negara. Pajak sendiri mempunyai peranan yang sangat penting dalam menopang pembiayaan nasional, yang nantinya akan dipergunakan untuk membiayai kepentingan umum dan pembiayaan pembangunan juga dapat dipakai sebagai alat untuk mencapai tujuan diluar bidang keuangan negara. Pajak juga merupakan salah satu bentuk sektor pendapatan negara penyumbang terbesar dibanding dengan sektor pendapatan lainnya, seperti minyak dan gas (migas) dan non-migas.

Berikut adalah grafik pendapatan negara dari sektor penerimaan pajak selama 5 tahun terakhir.

Tabel 1. 1 Persentase Pendapatan Negara Tahun 2016-2020

Tahun	Perpajakan (%)	PNBP (%)	Hibah (%)
2016	82,3	16,8	0,6
2017	80,6	15,0	0,2
2018	81,4	14,5	0,1
2019	82,5	11,6	0,5
2020	89,3	12,3	0,3

Sumber: ([www.kemenkeu.go.id/apbn](http://www.kemenkeu.go.id/apbn) 2019)

Berdasarkan tabel 1.1 membuktikan bahwa dalam pendapatan negara dari Tahun 2016-2020, persentase penerimaan pajak merupakan persentase yang paling besar dibandingkan aspek penerimaan negara lainnya. Pendapatan dari sektor perpajakan mencapai 89,3% di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2020 sedangkan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) berkontribusi sebesar 12,3% pada Tahun 2020. Dalam lima tahun terakhir penerimaan pajak mengalami naik turun, walaupun persentase penerimaan pajak mengalami fluktualisasi tetapi penerimaan pajak masih menjadi sumber pendapatan tertinggi dalam pendapatan negara dengan kontribusi rata-rata sebesar 84,8%. Berdasarkan persentase pendapatan negara Indonesia sangat terlihat jelas bahwa pendapatan dari sektor pajak mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap bidang ekonomidan pembangunan serta peningkatan negara.

Agar pendapatan pajak yang diterima semakin maksimal, Indonesia menganut penerapan *Self Assessment System*, yakni sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Sebelum menerapkan *Self Assessment System*, Indonesia terlebih dahulu menggunakan *Official Assessment System* untuk pemungutan pajaknya. Kemudian, Indonesia mengubah sistem pemungutan pajaknya dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. Hal ini dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui perubahan perundang-undangan, hal ini sejalan sejak diterapkannya amandemen peraturan perundang-undangan perpajakan (reformasi perpajakan Indonesia) pada tahun 1983 menggantikan peraturan perpajakan yang ditetapkan oleh kolonial Belanda (peraturan PPs 1925 dan PPD 1944). *Self Assessment System* ini memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berikut adalah data penerimaan pajak selama 5 tahun terakhir.

Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia

Periode 2016-2020 (Triliun)

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2016	1.355,20	1.283,57	81,59%
2017	1.105,73	1.151,03	89,67%
2018	1.424,00	1.315,51	92,23%
2019	1.577,56	1.332,06	84,44%
2020	1.642,57	1.069,98	89,25%

Sumber:([www.kemenkeu.go.id/](http://www.kemenkeu.go.id/))

Berdasarkan Tabel 1.2 realisasi penerimaan pajak dalam 5 tahun terakhir di Indonesia tidak pernah mencapai target, padahal target penerimaan pajak setiap tahun yang ditetapkan oleh pemerintah selalu meningkat. Hal ini dapat mengakibatkan hilangnya kapasitas pendapatan negara yang dipakai sebagai sumber pembiayaan pembangunan infrastruktur negara dan belanja sosial. Hal ini dikarenakan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak orang pribadi di Indonesia masih belum mencapai target yang telah ditentukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP).

Berikut adalah data pelaporan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak orang pribadi selama tahun 2016-2020.

Tabel 1. 3 Wajib Pajak Terdaftar dan Pelaporan SPT Tahunan

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Telah Melaporkan SPT	Rasio Kepatuhan
2016	36.446.616 WP	20.165.718 WP	60,82%
2017	39.151.603 WP	16.598.887WP	72,64%
2018	42.479.485 WP	25.407.906 WP	71,10%

2019	45.950.440 WP	26.407.906 WP	73,06%
2020	46.380.119 WP	25.936.790 WP	77,63%

Sumber: (*Laporan Direktorat Jendral Pajak*, tahun 2016 - 2020)

Berdasarkan pada tabel 1.3 wajib pajak terdaftar dengan wajib pajak yang telah melaporkan surat pemberitahuan (SPT) di Indonesia menunjukkan adanya kondisi ketidaksesuaian, dimana masih banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya. Begitupun dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II mencatat pada tahun 2019 jumlah wajib pajak terdaftar di Kabupaten Bekasi 330.279 dengan realisasi pelaporan surat pemberitahuan (SPT) tahunan oleh wajib pajak sebanyak 180.953 atau hanya mencapai sebesar 54,8%. KPP Pratama Cibitung menyumbang pajak ke kas negara sebesar Rp11,8 triliun atau 90 persen dari yang ditargetkan sepanjang tahun 2019 (Antarane.com, 2020). Bila di akumulasikan penerimaan pajak pada Kanwil DJP Jawa Barat I, II, dan III di tahun 2019 sebesar Rp84,83 triliun. Namun mengalami penurunan penerimaan pajak ditahun 2020 sebesar Rp72,25 triliun, penurunan ini terjadi akibat munculnya pandemi covid-19 pada tahun 2020 (AyoBandung.com, 2021).

Pelaporan SPT tahunan oleh wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bekasi belum mencapai target realisasi yang telah ditentukan, hal ini disebabkan masih kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak. Masalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan pajak masih menjadi masalah klasik yang dihadapi oleh otoritas pajak khususnya di KPP Pratama Cibitung, oleh karena itu hal ini menjadi perhatian khusus bagi pemerintah daerah setempat. Dikarenakan hal ini akan mengakibatkan adanya kecenderungan penghindaran pajak, penggelapan, dan kelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara, yaitu penerimaan pajak tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan sebuah perwujudan warga negara dalam memenuhi tanggung jawab evaluasi mereka sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. adanya kecenderungan penghindaran pajak, penggelapan, dan kelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara, yaitu penerimaan pajak tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan sebuah

perwujudan warga negara dalam memenuhi tanggung jawab evaluasi mereka sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak, diantaranya kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak mengacu pada perilaku wajib pajak yang pandangan atau perasaannya meliputi pengetahuan, keyakinan, dan nalar serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan insentif yang diberikan oleh sistem dan peraturan perpajakan (Putri & Setiawan, 2017). Untuk saat ini masih terdapat masalah mengenai kesadaran wajib pajak yang rendah. Hal ini dapat terjadi dikarenakan masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam menaati Undang-Undang perpajakan, kurangnya kepercayaan masyarakat wajib pajak terhadap aparat pajak, tidak adanya timbal balik secara langsung dari pemerintah, beberapa masyarakat wajib pajak masih belum paham mengenai tata cara yang benar saat melaporkan pajaknya, dan kurangnya sosialisasi pemerintah.

Penelitian terdahulu mengenai kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dilakukan oleh Siahaan & Halimatusyadiah (2019) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh Situmorang (2020) di dalam penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berbeda dengan hasil penelitian As'ri (2018) bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ermawati & Nurhayati (2022) hasil penelitian tersebut menunjukkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan. pengetahuan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak terutang. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara

menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

Penelitian terdahulu mengenai pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dilakukan oleh Lende et al., (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (As'ri, 2018) bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berbeda dengan penelitian yang menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan, penelitian yang dilakukan oleh Prena & Putuhena (2022) menunjukkan adanya ketidakberpengaruhan dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini didukung oleh penelitian Indriyani & Simbolon(2022) yang menunjukkan tidak berpengaruhnya pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor penting lainnya yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk pelayanan pajak yang optimal untuk membantu wajib pajak menyiapkan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak. Petugas fiskus yang sopan, ramah, dan melayani sepenuh hati akan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Petugas pajak diharapkan memiliki keterampilan, pemahaman, dan pengetahuan yang luas mengenai perpajakan agar dapat membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Pramukty & Yulaeli, 2022).

Penelitian terdahulu mengenai pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh Rifana et al., (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Aditya (2022) bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Pelayanan pajak yang baik dan maksimal akan mendorong wajib pajak orang pribadi untuk taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh

Siahaan & Halimatusyadiah (2019) penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya As'ri (2018) bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dari fenomena dan teori yang diungkapkan hasil dari penelitian dari beberapa peneliti terdahulu, penulis tertarik untuk meneliti kembali mengenai kepatuhan wajib pajak dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Pajak di KPP Pratama Cibitung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Pajak di KPP Pratama Cibitung?
2. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Pajak di KPP Pratama Cibitung?
3. Apakah Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Pajak di KPP Pratama Cibitung?
4. Apakah Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Pajak berpengaruh secara bersama-sama terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Pajak di KPP Pratama Cibitung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan pajak di KPP Pratama Cibitung.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan pajak di KPP Pratama Cibitung.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan pajak di KPP Pratama Cibitung.
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan pajak di KPP Pratama Cibitung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber baru yang relevan bagi para akademisi ataupun peneliti yang ingin melakukan penelitian mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak serta diharapkan mampu memperkuat penelitian sebelumnya.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif berupa saran serta evaluasi khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan pajak.

### 1.5 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian ini agar masalah yang diteliti memiliki ruang lingkup dan arah yang jelas, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung.
2. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibitung.
3. Penelitian ini berfokus pada tiga variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Variabel independen (X) pada penelitian ini adalah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2), dan Pelayanan Pajak (X3) dan variabel dependen (Y) adalah Tingkat Kepatuhan Wajib Orang Pribadi. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran penelitian yang jelas dan sistematis sebagai berikut:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

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

Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang berkaitan

dengan definisi pajak, definisi kepatuhan wajib pajak, definisi kesadaran wajib pajak, definisi pengetahuan perpajakan, definisi pelayanan pajak, definisi surat pemberitahuan (SPT), hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Menjelaskan tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, metode pengambilan populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas mengenai gambaran umum lokasi penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini membahas mengenai saran dan kesimpulan dari penelitian serta implikasi manajerial dari penelitian ini.

