

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut undang-undang No. 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengertian wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, sedangkan pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, impor barang, mengekspor barang, dan melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan jasa dari luar daerah dan pekerjaan bebas salah pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terikat oleh suatu hubungan kerja (Al Hakim & Dison Silalahi, 2022).

Di setiap negara, pemerintah mempunyai suatu peran yang sangat penting dalam kegiatan ekonomi nasional begitu pula di negara Indonesia. Pada prinsipnya pemerintah memiliki tugas sebagai stabilisator, fasilitator, stimulator dan regulator. Tugas pemerintah ini direalisasikan lewat berbagai macam kebijakan, peraturan dan perundang-undangan dengan tujuan untuk mendorong ekonomi pada saat ekonomi sedang menurun dan menahan laju ekonomi pada saat sedang memanas terutama untuk mencegah inflasi yang tinggi (Rahmawati & Kamil, 2023).

Pajak didefinisikan dengan bentuk iuran negara yang diperuntukkan pada wajib pajak guna membayarkan sebagian kekayaannya pada negara sebagaimana tertulis dalam undang-undang yang dapat ditunjuk secara langsung, dalam hal ini memiliki beberapa tujuan melakukan pembiayaan untuk berbagai pengeluaran umum yang berkenaan dengan tugas negara yang melaksanakan sistem pemerintahan negara. Penghindaran Pajak dapat terjadi didalam undang-undang atau dapat juga terjadi dalam bunyi ketentuan undang-undang tetapi berlawanan dengan jiwa undang-undang (Siregar & Muhammad Nuryatno Amin, 2023).

Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009, Pajak adalah pembayaran wajib kepada negara yang terutang oleh orang atau badan yang diwajibkan oleh undang-undang, dengan tidak menerima pembayaran secara langsung dan dipergunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Marpaung et al., 2023).Penerimaan pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang memberikan kontribusi yang terbesar dalam mendanai belanja negara dan pembangunan, sebagaimana dicatat dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dengan besarnya kontribusi pajak APBN, hal ini akan mendorong pemerintah dalam hal ini Departemen Pajak (DJP) untuk menggali lebih jauh potensi sumber penerimaan pajak, namun menyadari bahwa hal tersebut bukan merupakan suatu amanah. Peran aktif dari DJP maka wajib pajak juga perlu peran aktif.

Pada tahun 2016 tingkat kesadaran wajib pajak warga Jawa Barat masih terbilang rendah, hal ini dikatakan oleh Kepala Kanwil DJP Jawa Barat yang

mengatakan untuk Kanwil DJP Jabar wajib pajak yang melapor baru setengahnya dari 3 juta wajib pajak yang terdaftar (Karsam et al., 2022). Perubahan sistem official assessment menjadi self assessment system merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Direktorat Jendral Pajak (DJP) menerapkan sistem self-assessment sebagai bagian dari program reformasinya. Sistem ini memperbarui sekaligus menggantikan sistem sebelumnya yang digunakan oleh DJP yaitu sistem official assessment yang berlaku sebelumnya. Sistem pemungutan pajak di Indonesia saat ini adalah sistem self assessment. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu sikap kepatuhan dan pemahaman pemenuhan kewajiban perpajakan. Kepatuhan wajib pajak ialah kesediaan wajib pajak untuk penuhi kewajiban perpajakannya apakah cocok dengan ketentuan atau melanggar ketentuan (Marpaung et al., 2023).

Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk patuh membayar pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Sulistiyorini, 2019). Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia pada petugas pajak, menjadi salah satu penyebab rendahnya kesadaran membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak untuk memenehi kewajibannya masih rendah, baik untuk melaporkan surat pemberitahuan maupun membayar pajak. Kondisi ini pun membuat penerimaan negara menjadi tidak maksimal.

Sanksi pajak dapat didefinisikan sebagai sanksi memaksa guna menjalankan norma ataupun menegakkan hukum. Sanksi ini didefinisikan sebagai instrumen untuk mengakkan hukum yang dapat berbentuk dengan pembatasan perbuatan yang sebagai suatu pelanggaran hukum (Siregar & Muhammad Nuryatno Amin, 2023). Sanksi yang telah disediakan bagi pelanggar pajak juga merupakan salah satu upaya pemerintah agar wajib pajak lebih mematuhi kewajiban pajaknya. Menyatakan sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau dipatuhi dengan kata lain sanksi merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Rahmawati & Kamil, 2023).

Menurut (Surani Mirna & Rahmah Mulia, 2020) Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Meskipun sudah ada sanksi pajak, hal tersebut menjadikan wajib pajak kurang memperhatikan kewajibannya dalam membayar pajak. Maka hal ini mendorong kita untuk meneliti apakah sanksi pajak dalam perpajakan yang berlaku saat ini sudah tidak sejalan dalam memberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga menjadi evaluasi guna memperbarui sanksi perpajakan Indonesia.

Sedangkan kualitas pelayanan pajak merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Sulistyorini, 2019). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak (*fikus*) sangat menentukan efektivitas undang-undang dan peraturan perpajakan. Petugas Pajak memiliki reputasi yang baik sepanjang yang menyangkut kecakapan teknis, efisien dan efektif dalam keceepatan, tepat dan mengambil keputusan adil. Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayanan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya.

Meskipun peningkatannya tidak signifikan karena masih bersifat fluktuasi yang menunjukkan kurangnya kesadaran seseorang dalam menjalankan tugasnya. Patuhnya wajib pajak dapat dideskripsikan dari patuhnya wajib pajak dengan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, patuhnya membayar dan menghitung pajak terutang serta menyampaikan SPT. Selain itu, terdapat permasalahan dengan wajib pajak yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak di Cikarang Selatan, sehingga wajib pajak harus menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Namun, masih banyak wajib pajak yang mengajukan NPWP hanya untuk mendapatkan haknya tanpa memenuhi tanggung jawabnya (Marpaung et al., 2023).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Selatan menjadi objek penelitian ini. KPP Pratama Cikarang Selatan terletak di tengah kawasan industri Jababeka di Cikarang, Kabupaten Bekasi. Daerah ini sering disebut sebagai kota industri terbesar di Asia Tenggara dengan jumlah pabrik yang beroperasi kurang lebih 4.000 pabrik. Peneliti tertarik untuk meneliti di KPP Pratama Cikarang Selatan karena kontribusinya yang signifikan dan lokasinya yang strategis (Marpaung et al., 2023).

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan yang membuat seseorang merasakan, mengakui, mengetahui, serta mematuhi ketentuan di dalam perpajakan dan melaksanakan kewajiban perpajakan sebagai bagian dari warga negara Indonesia (Hapsari & Kholis, 2020). Hal ini berarti apabila semakin tinggi kesadaran pajak dalam diri wajib pajak maka semakin wajib pajak akan mengerti dan memahami fungsi serta manfaat dari pajak. Oleh karenanya, wajib pajak secara sukarela atau tanpa paksaan akan membayar pajak dengan begitu diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Hasil penelitian menurut (Alfarisi & Mahpudin, 2020) dan (Widiastini & Supadmi, 2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, apabila semakin meningkatnya kemauan dan kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya, maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian (Wea, 2022) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan kebijakan yang diberlakukan oleh DJP guna mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Meskipun sudah ada sanksi pajak, hal tersebut masih menjadikan wajib pajak kurang mengindahkan kewajibannya dalam membayar pajak. Maka hal ini mendorong kita untuk meneliti apakah sanksi dalam perpajakan yang berlaku saat ini sudah tidak sejalan dalam memberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga menjadi evaluasi guna memperbaiki sanksi perpajakan di Indonesia. Menurut (Putra et al., 2021) sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sejalan dengan penelitian (Mursalin, 2020) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan 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 (Nurfaza, 2020) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama tentunya berpengaruh besar atas wajib pajak. Ketika akan melaporkan laporan kewajiban pajaknya. Kesigapan untuk membantu, keramahan dalam pelayanan, serta kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang diberikan oleh petugas KPP terhadap wajib pajak akan membuat rasa nyaman ketika mendapat bantuan pengurusan kewajiban pajaknya. Hal ini tentu akan menaikkan kepuasan wajib pajak juga keberhasilan dalam melaporkan kewajibannya. Hasil penelitian (Zahrani & Mildawati, 2019) yang menyatakan kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan pada

kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sejalan dengan hasil penelitian (Putri Aninda, Safelia, & Tiswiyanti, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berbeda dengan hasil penelitian (Laura & Akhadi, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap 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 **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Cikarang Selatan”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Cikarang Selatan?
2. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Cikarang Selatan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Cikarang Selatan?

4. Apakah Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Cikarang Selatan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Cikarang Selatan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Cikarang Selatan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Cikarang Selatan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dibidang perpajakan terkhusus masalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak serta berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. **Bagi Direktorat Pajak** memberikan informasi dan masukan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.
2. **Bagi Penulis** penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dalam hal pemahaman dalam hal perpajakan.
3. **Bagi Wajib Pajak** penelitian ini sebagai sumber informasi tentang perpajakan sehingga dapat membangun kesadaran masyarakat untuk lebih mengetahui tentang pajak sehingga dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.
4. **Bagi Penulis Selanjutnya** hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan (refrensi) bagi peneliti selanjutnya yang mengangkat topik yang sama mengenai kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak.

### 1.5 Sistematika Tugas Akhir

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli yang berhubungan dengan judul skripsi. Pada bab ini menampilkan pula hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya yang menjadi bahan perbandingan dan pertimbangan bagi penelitian ini.

## **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian, sumber data, Analisa data dan data-data yang digunakan dalam penelitian.

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

Bab ini berisi tentang uraian deskripsi objek penelitian, data dan diskripsi hasil penelitian, analisis dan hasil penelitian dan pengujian hipotesis dan pembahasan.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang simpulan dari pembahasan penelitian dan juga saran yang dibuat oleh peneliti untuk ditunjukkan kepada instansi terkait yang menjadi objek peneliti.