

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di suatu masa ekonomi modern yang sangat canggih ini, terdapat beberapa perubahan dari tahunnya khususnya pada sebuah pengguna teknologi dan informasi yang semakin mulai maju, terdapat suatu tujuannya yaitu mensejahterakan rakyat secara material maupun spritual. Maka dari itu ada kalanya perlu diperhatikan dalam suatu kualitas pelayanan pajak agar pelayanan pajak dapat berkembang sedemikian rupa yang diharapkan. Menurut indeks yang bersumber dari *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terdapat kualitas pelayanan pelayanan pajak dari tahun 2017 - 2019 mengalami perubahan yang sedemikian rupa yang salah satu nya terdapat ditahun 2017 indeks kepuasan public atas pelayanan pajak sekitar 4,27%. Ditahun selanjutnya 2018 indek kepuasan pelayanan pajak mengalami kenaikan sekitar 0,05% yaitu sebesar 4,32%. Selanjutnya ditahun 2019, tingkat kepuasan mengalami kenaikan Kembali dari tahun 2018-2019 mengalami kenaikan 12% atau sebesar 4,45%. Jika disimpulkan bahwasannya tingkat kepuasan dari tahun 2017-2019 mengalami kenaikan yang signifikan, yang artinya makin ketahun kualitas pelayanan pajak mendapat sisi positif bagi wajib pajak.

Di masa ekonomi yang yang makin berkembang tanpa disadari kualitas pelayanan juga sangat perlu diperhatikan di setiap tahunnya, Direktorat Jendral Pajak (DJP) sudah merangkum sedemikian rupa dalam *annual report* atau laporan hasil tahunan dalam laporan tersebut merangkum terdapat sedikitnya sebelas aspek dari survey pelayanan pajak dalam UU No 25 Tahun 2009 bahwasannya yang menjadi objek survei, dan tingkat kualitas menurut perhitungan jika kurang dari skor 4,00% dari skala pengukuran 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) yang artinya telah memenuhi kepuasan pengguna layanan. Namun sebaliknya dari jika tidak mencapai skor 4,00 skala pengukuran 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) dapat diartinya tidak memenuhi kepuasan pengguna layanan karena skor tidak mencngkup yang diperhitungkan. Direktorat Jendral Pajak (DJP) dapat merangkum beberapa aspek mengalami kenaikan dari tahun ketahun tanpa disadari dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1 Perbandingan Hasil Survei tahun 2018 dan 2019

No.	Aspek Layanan	2018	2019	Selisih
1	Keterbukaan/kemudahan akses informasi	4.26	4.33	0.07
2	Informasi layanan	4.31	4.40	0.09
3	Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan	4.34	4.48	0.14
4	Sikap pegawai	4.38	4.53	0.15
5	Kemampuan dari ketrampilan pegawai	4.27	4.40	0.13
6	Lingkungan pendukung	4.34	4.49	0.15
7	Akses terhadap kantor layanan	4.33	4.47	0.14
8	Waktu penyelesaian layanan	4.22	4.37	0.15
9	Pembayaran biaya sesuai aturan/ketentuan yang ditetapkan			
10	Pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran terhadap ketentuan layanan			
11	Keamanan lingkungan dan layanan	4.41	4.59	0.18

Sumber: Laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan Kemenkeu RI 2019

Indeks kepuasan dari pengguna layanan DJP pada tahun 2019 mencapai kurang dari skor 4,45 (baik) dari skala pengukuran 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) yang artinya telah memenuhi kepuasan pengguna layanan.

Menurut definisinya pajak dapat ditelaah sebagai salah satu dari komponen terpenting dalam penerimaan penghasilan negara, pajak yang dapat dibayarkan dari rakyat untuk pembangunan negara yaitu berdasarkan dalam Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 menyatakan bahwa suatu pajak memiliki kontribusi bagi wajib

pajak untuk penghasilan pembangunan tambahan negara bersifat memaksa dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan tidak langsung yang digunakan untuk keperluan pembangunan negara. Dengan adanya suatu pajak maka dapat diperlukan menciptakan suatu kesejahteraan untuk masyarakat, seperti halnya memberikan pelayanan dan keamanan menjadikan suatu timbal balik kepada masyarakat serta dapat meningkatkan perkembangan ekonomi negara dikemudian hari.

Beberapa faktor yang dapat dirangkum untuk menunjukkan aspek dalam mempengaruhi wajib pajak antara lain yaitu faktor internal dan eksternal. Dalam faktor internal terdapat faktor yang digambarkan ada di dalam diri wajib pajak, Salah satu faktor internal yang dapat berpengaruh dalam wajib pajak yaitu suatu penghindaran pajak. Penghindaran pajak dapat di artikan secara umum sebagai wajib pajak yang menghindar untuk melakukan tugas nya melakukan pembayaran kewajiban perpajakan. Secara umum penghindaran pajak dapat didefinisikan sebagai pemghindaran yang dilakukan oleh suatu wajib pajak memiliki tindakan yang cukup legal, namun selama tidak menyalahgunakan aturan perundang - undangan dari perpajakan, namun akan tetapi jika dilihat kembali dari segi penerimaan penghasilan negara sudah pastinya akan berkurang sebab wajib pajak akan dilakukan dalam mencari celah untuk mengatur suatu pajaknya tanpa harus tiadak adanya melanggar aturan dari perpajakan. diperlukan adanya sanksi perpajakan sebagai alat pencegahan angka penghindaran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak dan dapat ditekankan sehingga penerimaan negara dapat meningkat dalam dilanjutkannya pembangunan negara.

Selanjutnya yaitu faktor lainnya kesadaran wajib pajak. Namun tidak sedikit dari masyarakat yang menyadari bahwasannya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak itu sangat penting bagi negara. Kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai wajib pajak yang memiliki kesadaran penuh dalam melakukan kewajiban pajaknya, tidak sedikit wajib pajak yang sadar dan acuh terhadap perpajakan bahkan jika memilih untuk tidak membayar pajak, masyarakat akan memilih tidak membayar pajak dan tidak turut andil dalam pembangunan nagara. Kesadaran wajib pajak dapat didefinisikan kembali yaitu dalam suatu kondisi yang di mana suatu wajib pajak akan dapat 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. Menurut beberapa ahli sama bukunya Nasution (2006:7) Kesadaran wajib pajak merupakan suatu sikap wajib pajak yang dapat memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua atas penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan yaitu sesuai dengan ketentuan yang sedang berlaku saat ini.

Ada faktor internal yang juga mewakili lainnya yaitu religius. Tidak sedikit masyarakat yang menyadari religius dalam wajib pajak itu sangat diperlukan, sebab religius dapat diartikan sebagai kepatuhan dalam melaksanakan norma – norma keagamaan yang berlaku, dalam dunia perpajakan religius sangat penting yaitu dapat menjauhkan masyarakat dari penghindaran pajak, sebab jika melakukan kecurangan dalam perpajakan bukan hanya didunia yang akan fatal namun di ilmu keagamaan juga akan mendapat hal yang lebih fatal. Secara umum religius dapat juga didefinisikan yaitu religiusitas yang berwujud dari ajaran agama, mengajarkan hal-hal yang berguna untuk menjaga kejujuran suatu individu dalam hal ini individu tersebut yaitu wajib pajak. Suatu nilai religiusitas dapat didasarkan dari beberapa penelitian dan penemuan di luar negeri yang berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan Wajib Pajak, seperti menurut Titel dan Welch (1983), Torgler (2006), serta Raihana Mohd Ali dan Jeff Pope (2014) dalam jurnal Andhika Utama dan Dudi Wahyudi (2018). Religiusitas yaitu berasal dari suatu dikitnya nilai-nilai keagamaan dari Tuhan Yang Maha Kuasa dan juga dapat mengajarkan perilaku kejujuran dan integritas terhadap setiap penganutnya. Menurut Mohdali (2013) dalam jurnal Andhika Utama dan Dudi Wahyudi (2018) menyatakan dengan adanya peranan suatu nilai agama, dapat diharapkan memacu perilaku yang positif dan dapat mencegah perilaku negatif terhadap suatu kepatuhan perpajakan sehingga dapat mendorong kenaikan perilaku terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam kepatuhan perpajakan telah lama menjadi permasalahan bagi pemerintahan di seluruh dunia termasuk Indonesia. Pasalnya tingkat kepatuhan pajak yang rendah di Indonesia dapat tercermin dari rendahnya *tax ratio* atau rasio perpajakan dalam beberapa tahun terakhir. *Tax ratio* di Indonesia terlihat masih lebih rendah jika dibandingkan dengan beberapa rata-rata negara yang terdaftar di

OECD yaitu di mana *tax ratio* dari negara-negara tersebut berkisar pada angka kurang lebih 30%. Sementara itu, hal lainnya jika dibandingkan dengan negara tetangga, Indonesia masih berada di bawah Malaysia yang mencangkup (20,2%), Thailand dengan (20,1%) dan Australia dengan (33,3%). Selain *tax ratio* yang cukup masih rendah, kepatuhan pajak yang masih rendah dapat ditandai dengan adanya belum optimalnya kinerja penerimaan pajak yaitu tidak mencapainya target dari penerimaan pajak selama kurang lebih lima tahun terakhir. Realisasi penerimaan pajak di tahun 2010 sampai dengan di tahun 2014 tidak pernah mencapai target penerimaan. Namun naik turunnya suatu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi dikarenakan oleh banyaknya faktor diantaranya yaitu kurangnya suatu pengetahuan tentang bebrapa peraturan perpajakan, sistem pelayanan yang belum memuaskan, kurangnya kesadaran dalam membayar pajak dan masih lemahnya sanksi dalam perpajakan. Hal ini lah yang akan nantinya dapat menimbulkan suatu pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan dengan cara penghindaran pajak.

Berdasarkan latar belakang dan kurangnya kesadaran pelaku masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, maka penulis tertarik melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Penghindaran Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Religius Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Karawang”** pada kesempatan ini peneliti dapat meneliti dan mengulik secara langsung fenomena yang ada dimasyarakat dalam melakukan kewajiban perpajaknya. Peneliti akan merangkum beberapa masalah yang ada di masyarakat tentang topik yang akan digunakan dalam peneitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam permasalahan yang terdapat di bagian latar belakang, peneliti akan merangkum beberapa rumusan masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Dapat didefinisikan rumusan masalah yaitu suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui metode pengumpulan data. Sugiyono (2017: h 35) Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumus permasalahan nya sebagai berikut:

1. Apakah persepsi penghindaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Karawang?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Karawang?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Karawang?
4. Apakah religius berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Karawang?
5. Apakah persepsi penghindaran pajak, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan religius berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten Karawang?

1.3 Tujuan Penelitian

Peneliti juga akan merangkum tujuan dari pengembangan rumusan masalah yang akan diteliti. Dapat didefinisikan tujuan Penelitian merupakan hasil jawaban pertanyaan yang dilontarkan pada rumusan masalah sebelumnya. Jawaban-jawaban tersebut akan disimpulkan dalam tujuan penelitian ini. Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi penghindaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Karawang.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Karawang.
3. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Karawang.

4. Untuk mengetahui religius berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Karawang.
5. Untuk mengetahui persepsi penghindaran pajak, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan religius berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Karawang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penulis berharap bahwa penelitian ini akan memiliki manfaat bagi:

1. Bagi Penulis/Akademik

Penelitian ini merupakan pengalaman yang sangat berharga dimana penulis/peneliti memperoleh gambaran dan informasi nyata khususnya dalam bidang perpajakan tentang pengaruh persepsi penghindaran pajak, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan religius terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Wilayah Karawang.

2. Bagi Instansi/Wilayah Karawang

Hasil penelitian ini dapat memberikan pandangan dan masukan untuk Kabupaten Bekasi mengenai persepsi dari penghindaran pajak, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan religius terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Bagi Wajib Pajak

Dengan adanya hasil penelitian ini mengenai persepsi penghindaran pajak, kualitas pelayanan pajak,, kesadaran wajib pajak, dan religius yang dapat digunakan dalam menyampaikan dan memberikan informasi mengenai tata cara penyampaian bahwasan nya pajak itu wajib untuk dipatuhi dalam segala hal.

4. Bagi Peneliti Lain/Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan memberi tambahan refrensi dan dapat memberi kegunaan dokumentasi untuk melengkapi sarana yang dibutuhkan dalam penyediaan bahan studi bagi pihak yang membutuhkan dan untuk menjadi sumber informasi refrensi dalam penelitian yang sejenis.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas agar pembatasan lebih terarah, maka penulis membatasi masalah yang akan dibatasi dalam penelitian ini yaitu terdapat pada variabel persepsi penghindaran pajak, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan religius terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.6 Sistematika Penulisan

Gambaran keseluruhan dari penelitian, penulisan penelitian disusun secara sistematis yang terdiri dari beberapa bab sebagai berikut. Pada pendahuluan bagian ini akan berisi mengenai penjelasan tentang latar belakang masalah, kemudian rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan. Selanjutnya pada bagian tinjauan pustaka bagian ini berisi tentang landasan teori yang diperoleh penulis selama melakukan perkuliahan dan literatur yang dijadikan referensi dalam penulisan skripsi mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi. di bab selanjutnya yaitu metodologi penelitian, pada bab ini akan berisi tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, waktu dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data. Di bab ke empat yaitu analisis dan pembahasan, bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan yaitu menguraikan profil organisasi, hasil analisis data, pembahasan mengenai hasil penelitian. Terakhir pada bab yang ke lima bagian ini tentang kesimpulan yang didapat dari pembahasan yang telah diteliti atau dilakukan dengan mencoba untuk memberikan saran-saran perbaikan yang berguna untuk pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian yang diteliti