

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama merupakan sebuah instansi yang erat dengan kasus ketidakpatuhan seseorang warga negara kepada negara untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Suandy (2017:18) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan seseorang dalam menggunakan hak perpajakan serta memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kasus ketidakpatuhan seorang wajib pajak secara langsung berdampak pada rendahnya penerimaan pajak negara, sehingga menyebabkan turunnya kas negara. Berikut disajikan data realisasi penerimaan pajak dan target APBN tahun 2023.

**Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2023**

Uraian	Target 2023 (Triliun)	Realisasi s.d. 31 Januari 2023		
		Rp (Triliun)	$\Delta\%$ '22-'23	% Realisasi
Pajak Penghasilan (PPh)	935,07	86,32	23,15	9,23
- Non Migas	873,63	78,29	28,03	8,96
- Migas	61,44	8,03	-10,19	13,07
PPN & PPnBM	742,95	74,63	93,86	10,04
PBB	31,31	0,41	508,61	1,31
Pajak Lainnya	8,70	0,88	68,27	10,07
Jumlah	1.718,03	162,23	48,60	9,44

Sumber: APBN Kinerja & Fakta Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2023.

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan pajak penghasilan (PPh) dengan target sebesar 935,07 Triliun Rupiah, sampai dengan 31 januari 2023 dapat direalisasikan sebesar 86,32 Triliun Rupiah dengan prosentase realisasi sebesar 9,23%. Berkenaan dengan target yang telah ditentukan selama

tahun 2023 masih memiliki selisih sebesar 90,77% yang mengindikasikan bahwa penerimaan pajak masih belum optimal.

Abut (2017:11) mengemukakan bahwa kepatuhan wajib pajak secara langsung menggambarkan sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku. Berkaitan dengan perkiraan mengenai menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak adalah hal yang perlu diperhatikan karena dengan adanya ketidakpatuhan perpajakan akan mengakibatkan adanya usaha untuk menghindari pajak dan melakukan tindak pidana seperti penggelapan pajak. Jika hal ini terjadi maka akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara Indonesia. Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam mengusahakan sasaran penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula jika kepatuhan wajib pajak rendah, maka penerimaan pajak dan kas negara akan berkurang.

Waluyo (2018:32) berpendapat bahwa penerimaan pajak berperan penting bagi pemerintah khususnya Menteri Keuangan dalam menentukan kebijakan stabilitas perekonomian negara (APBN) dan Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam merealisasikan penerimaan pajak untuk memenuhi kebutuhan APBN. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus merupakan integrasi dari kantor operasional Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang memiliki wilayah kerja KPP Pratama Kudus secara administrasi terdiri dari 9 kecamatan, 9 kelurahan dan 123 desa.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus mencatat pada tahun 2023 terdapat 55.238 orang yang tercatat sebagai wajib pajak yang harus melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang terdiri dari wajib pajak badan dan wajib pajak perseorangan atau pribadi (Ma'sum, 2023). Menurut kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus Andi Sutijo Nugroho sampai pertengahan Februari 2023 baru sekitar 9 ribuan orang yang melaporkan SPT yang didominasi oleh wajib pajak perseorangan atau pribadi. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus tergolong rendah. Oleh karena itu kepatuhan wajib pajak diduga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya-biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing* dan sosialisasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus.

Asdevi (2022) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak atau akibat dari paksaan situasi. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Penelitian Indriyani (2018), Wijayani (2019), Antika (2021), Hilman (2022), Sulistyari (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Dewi (2019), Erawati (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mardiasmo (2019:62) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan adalah sebuah pengelolaan secara preventif dalam mencegah perilaku wajib pajak yang tidak bersedia memenuhi kewajibannya. Sanksi perpajakan diberikan bagi wajib pajak yang secara sengaja tidak korporatif dalam membayar pajak dan cenderung menghindari pajak. Adanya sanksi pajak yang diterapkan pemerintah diharapkan wajib pajak lebih memiliki respon yang positif akan pengenaan pajak atas hak wajib pajak dalam melaksanakan aktivitas bisnis.

Penelitian Indriyani (2018), Purnamasari (2018), Antika (2021), Syafira (2022), Sulistyari (2022) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Ernawati dan Afifi (2018) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Wijayani (2019), Asdevi (2022) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wijayani (2019) mengemukakan bahwa biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu penyebab lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran perpajakan. Semakin besar biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, maka akan semakin menyebabkan wajib pajak tidak patuh.

Penelitian Indriyani (2018), Lestari (2019), Asdevi (2022), Syafira (2022), Saadah (2022) menyatakan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Joman (2020), Antika (2021)

menyatakan bahwa biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peraturan Direktur Jendral Pajak (DJP) Nomor PE-03/PJ/2015 tentang penyampaian surat pemberitahuan elektronik yang menjelaskan bahwa adanya penerapan *E-Filing* dapat mempermudah wajib pajak dalam mengakses data perpajakan dan melakukan pelaporan pajak secara *online*. Penerapan *E-Filing* bertujuan untuk memberikan kemudahan dan ketepatan dalam menghimpun *database* wajib pajak agar wajib pajak lebih patuh dalam membayar pajak.

Penelitian Indriyani (2018), Joman (2020), Hilman (2022), Syafira (2022), Saadah (2022) menyatakan bahwa penerapan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Wijayani (2019), Agustini (2019) menyatakan bahwa penerapan *E-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peraturan Direktur Jendral Pajak (DJP) Nomor SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak kewajiban perpajakan. Adapun cara yang dapat ditempuh dalam melakukan strategi sosialisasi perpajakan yaitu dengan cara publikasi, kegiatan, pemberian, keterlibatan komunitas, pencantuman identitas, dan pendekatan pribadi.

Penelitian Andini (2018), Agustini (2019), Fitriyaningsih (2021), Antika (2021), Sulistyari (2022) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Gusar (2019),

Nafiah (2020) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa hasil yang berbeda-beda, sehingga menyebabkan adanya penafsiran yang berbeda-beda dalam pengambilan kesimpulan. Berdasarkan perbedaan hasil tersebut, maka penting dilakukan penelitian kembali mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Indriyani (2018) yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya-Biaya Kepatuhan Pajak Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya yaitu penambahan variabel independen sosialisasi perpajakan. Alasan penambahan variabel sosialisasi perpajakan karena dengan adanya sosialisasi perpajakan yang dilakukan petugas pajak kepada wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Perbedaan kedua terletak pada obyek penelitian, penelitian sebelumnya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang, sedangkan penelitian ini pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus.

Berdasarkan pernyataan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA-BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN E-FILING DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA KUDUS)”**

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan permasalahan kepatuhan wajib pajak agar tidak keluar dari pokok permasalahan, maka penelitian ini dibatasi dengan ruang lingkup:

1. Variabel independen (X) meliputi kualitas pelayanan (X_1), sanksi perpajakan (X_2), biaya-biaya kepatuhan pajak (X_3), penerapan *E-Filing* (X_4) dan sosialisasi perpajakan (X_5), sedangkan variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y).
2. Objek penelitian ini difokuskan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus.
3. Responden pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan kepatuhan wajib pajak, maka dinyatakan rumusan masalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus?
3. Apakah biaya-biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus?
4. Apakah penerapan *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus?
5. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus?

1.4 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan kepatuhan wajib pajak yang telah dirumuskan di atas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus.
2. Menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus.
3. Menganalisis pengaruh biaya-biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus.
4. Menganalisis pengaruh penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus.
5. Menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi:

1. Kegunaan Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan rujukan sumber berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya-biaya kepatuhan, penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah untuk melakukan evaluasi berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pertimbangan kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya-biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing* dan sosialisasi perpajakan

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan menambah wawasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang taat dalam pembayaran pajak.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi berkenaan dengan pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya-biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing* dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.