

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Setiap warga negara dan dunia usaha diwajibkan oleh hukum untuk membayar sejumlah uang kepada pemerintah setiap tahunnya. Jumlah ini disebut pajak. Tujuan sumbangan berikut ialah untuk memenuhi tuntutan negara agar masyarakat dapat menikmati kesejahteraan sebesar-besarnya, bukan sebagai imbalan langsung. Pajak merupakan cerminan komitmen wajib pajak dan negara untuk terpenuhi tanggung jawab perpajakannya dengan cara membantu mendanai pertumbuhan nasional. Merupakan tugas dan tanggung jawab setiap orang untuk berkontribusi terhadap pertumbuhan negaranya melalui pembayaran pajak, sebagaimana tercantum dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pajak, sebagai sumber utama pendapatan negara, memiliki peran dominan dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Tanpa pajak, sebagian besar program yang direncanakan pemerintah untuk kesejahteraan masyarakat akan menghadapi kesulitan dalam implementasinya.

Optimalisasi pembayaran pajak harus terus dilakukan sejalan dengan peraturan dan perundang-undangan yang relevan karena pajak memainkan peran yang makin penting dalam pendanaan pembangunan. Memenuhi tanggung jawab perpajakan dengan benar dan akurat sebagai suatu bentuk keterlibatan warga negara dalam infrastruktur, baik disadari atau tidak oleh wajib pajak. Terlepas dari apakah

pajak pusat ataupun pajak daerah namun inti kedua jenis pajak tersebut sama, yakni kemanfaatannya sebagai modal dalam membangun negara maupun daerah.

Pajak memiliki peran sebagai indikator untuk mengukur sejauh mana masyarakat, sebagai warga negara, peduli dan memiliki jiwa patriotisme terhadap bangsa dan negaranya. Sifat memaksa dalam pembayaran pajak mencerminkan kewajiban kolektif untuk mendukung pembangunan dan keberlangsungan negara, alhasil tingkat kepatuhan dan kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakan dapat mencerminkan tingkat kesejahteraan dan keberlanjutan pembangunan nasional.

Sistem pemungutan pajak ada tiga yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, dan *with holding system*. Saat ini, metode *self-assessment* dipakai untuk memungut pajak di Indonesia. Wajib Pajak diberikan kewenangan untuk secara mandiri memastikan sendiri kewajiban perpajakannya dengan sistem *self-assessment* (Mardiasmo, 2011)

Optimalisasi menaikkan pendapatan negara, pembangunan perpajakan di Indonesia harus mengutamakan pengetahuan dan kepatuhan wajib pajak. Ketika mempertimbangkan penerapan sistem *self-assessment* di Indonesia, kepatuhan wajib pajak sangatlah penting. Faktor formal dan material dipakai dalam penilaian kepatuhan wajib pajak. Melaksanakan kewajiban perpajakan secara resmi sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan perpajakan merupakan contoh kepatuhan formal. Semua persyaratan perpajakan bersignifikan harus dipenuhi sejalan dengan inti undang-undang perpajakan agar terdapat kepatuhan yang

material. Misalnya saja, kepatuhan kepada waktu tidak berarti apa-apa jika seorang wajib pajak terlambat membayar pajaknya, meskipun ia telah membayarnya secara penuh.

Kepatuhan ini dapat diidentifikasi melalui berbagai aspek, seperti kepatuhan dalam mendaftarkan diri, melaporkan pajak, dan pembayaran pajak. Dengan memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan secara baik, Wajib Pajak dapat berkontribusi positif terhadap sistem perpajakan dan menaikkan penerimaan negara untuk mendukung pembangunan.

**Tabel 1.1**  
**Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus**

<b>Tahun</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Jumlah WPOP	78.674	140.901	151.638	154.418

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Kudus, 2022

Pengetahuan yang tidak jelas tentang peraturan perpajakan adalah penyebab utama ketidakpatuhan wajib pajak. Kelemahan ini berdampak langsung pada ketaatan Wajib Pajak untuk terpenuhi tanggung jawabnya di ranah perpajakan. Upaya memberikan pemahaman tentang perpajakan kepada masyarakat diarahkan guna menaikkan kesadaran akan signifikansi pajak dalam infrastruktur dan pertumbuhan negara.

Berkehendak dalam melakukan pembakuan segala sesuatu yang berkaitan dengan pajak, termasuk formulir perpajakan, perhitungan pajak, pembayaran pajak, dan pelaporan pajak, adalah Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, wajib pajak dapat memenuhi tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan berkaitan terhadap mengetahui peraturan tersebut.

Peningkatan penerimaan pajak akan segera terjadi berkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang tidak patuh sering terjadi pada mereka yang tidak memahami aturan perpajakan. Jika wajib pajak memahami peraturan perpajakan dengan baik, mereka akan lebih sadar akan konsekuensi yang akan dihadapi oleh mereka yang berupaya menghindari pembayaran pajak secara adil.

**Tabel 1.2**  
**Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Kudus 2019-2022**

Tahun	2019	2020	2021	2022
Realisasi Kepatuhan	100,89%	104,17%	105,63%	89,65%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Kudus, 2022

Sistem perpajakan tidak akan dapat berjalan dengan baik jika tidak ada masyarakat yang membayar pajak. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan perpajakan merupakan hal yang harus dilakukan pemerintah jika memang serius dalam memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Latar belakang budaya, sosial, dan ekonomi seseorang mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepribadian mereka, yang pada gilirannya membentuk perspektif mereka terhadap perpajakan. Pertimbangan perspektif ini menjadi dorongan bagi kegiatan yang akan dilakukan wajib pajak. Kepatuhan merupakan ciri khas dari perilaku utama wajib pajak. Dalam konteks ini, kepatuhan diartikan sebagai melaksanakan tugas yang diharapkan dari diri sendiri dan menaati semua aturan yang relevan. Kepatuhan wajib pajak mengacu pada keseluruhan proses pemenuhan kewajiban seseorang berkenaan dengan perpajakan dan kepatuhan terhadap peraturan yang mengatur perpajakan.

Perihal ini terjadi pada tahun 2022 ketika Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus meminta wajib pajak untuk bergabung dalam Program Pengungkapan Sukarela (PPS). Wajib Pajak akan memiliki kesempatan untuk mengungkapkan kepemilikannya dengan cara ini. Wajib Pajak yang belum mengungkapkan seluruh hartanya dapat memakai PPS. Penyelenggaraan program PPS ini berpedoman pada prinsip kejelasan, efisiensi, dan kepastian hukum, dengan tujuan guna menaikkan kepatuhan wajib pajak. Sejak awal Januari, upaya ini sudah dapat dilakukan (Berita Muria, 2022)

Berdasarkan fenomena tersebut, masih banyak wajib pajak yang tidak patuh terhadap kewajiban administratif. Dengan adanya aplikasi *e-billing* wajib pajak tidak terlambat membayar angsuran pajaknya, dalam hal ini wajib pajak juga banyak menggunakan jasa konsultan untuk melaporkan SPT masa PPN dan PPh dengan tepat waktu. Cara selanjutnya bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban tahunannya adalah dengan memastikan bahwa mereka tidak terlambat membayar pajak dan dengan menetapkan beban pajak mereka sendiri melalui proses penilaian mandiri (*self-assessment*). Hal ini pegawai melihat masih banyak wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan dan terlambat menyampaikan SPT Tahunannya.

Wajib Pajak yang menentang peraturan atau tidak menyampaikan SPT Tahunannya pada tanggal jatuh tempo akan dikenakan sanksi yang ditata melalui peraturan terkait. Tingkat pelanggaran menentukan beratnya sanksi pajak, yang harus dilaksanakan secara tegas dan obyektif. Tujuan penerapan sanksi adalah untuk menghindari wajib pajak melakukan perilaku tersebut. Untuk menjamin kepatuhan wajib pajak, sanksi dikenakan dan ditegakkan.

Tingkat pengetahuan wajib pajak merupakan unsur utama yang sangat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ketika masyarakat sadar akan tanggung jawab perpajakannya, perihal ini mereka siap melakukannya dengan sukarela, tanpa paksaan, dan demi membantu negara mendukung operasionalnya. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi dikaitkan dengan pengetahuan wajib pajak yang lebih banyak, menurut penelitian Toniarta & Merkusiwati (2023). Temuan Hasyim *et al.*, (2023) dan Chandra & Sandra (2020) menguatkan kesimpulan ini yaitu pengetahuan wajib pajak memiliki dampak yang baik terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak memiliki kemauan sendiri untuk mematuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, perihal ini dapat menaikkan mutu pelaporan pajak. Kesadaran ini menciptakan kondisi yang lebih baik, di mana wajib pajak lebih cenderung untuk dengan baik melaporkan pajaknya. Dengan demikian, diyakini bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dapat dicapai melalui peningkatan pengetahuan wajib pajak.

Kedua, kualitas pelayanan merupakan faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kapasitas aparat pajak untuk terpenuhi kebutuhan wajib pajak dengan memberikan pelayanan publik dan administrasi yang bermutu sebagai suatu contoh mutu pelayanan dalam konteks perpajakan Yuniarti *et al.*, (2019). Mutu pelayanan fiskus yang baik akan menjadikan wajib pajak merasa nyaman dan terlayani dalam melakukan proses perpajakan di kantor pajak. Menurut penelitian Kausar *et al.*, (2022) mutu pelayanan memberikan pengaruh positif, begitu juga dengan hasil penelitian Khodijah *et al.*, (2021) juga mempunyai efek menguntungkan. Kepatuhan wajib pajak saat menginformasikan Surat Pemberitahuan Tahunan

(SPT) dapat ditingkatkan dengan adanya variabel eksternal yang mendorong mutu pelayanan dari pegawai kantor pajak.

Karena pemungutan pajak memerlukan paksaan tertentu, maka komponen yang ketiga adalah sanksi pajak. Sanksi pajak ini dikenakan apabila kewajiban pajak tidak dilaksanakan baik secara sengaja maupun tidak disengaja, konsekuensi ini terjadi karena pemungutan pajak mengandung unsur pemaksaan Masruroh (2013) untuk memantau dan mencegah wajib pajak melanggar peraturan dan undang-undang perpajakan, pemerintah dapat menggunakan berbagai strategi, termasuk penerapan sanksi pajak. Strategi-strategi ini adalah salah satu dari banyak pilihan yang tersedia bagi pemerintah. Terwujudnya ketertiban perpajakan dimungkinkan oleh adanya kebijakan-kebijakan yang relevan. Peraturan tersebut mengatur bahwa pelaksanaan sistem perpajakan tunduk pada batasan dan sanksi yang dijelaskan di dalamnya. Apabila terjadi pelanggaran, maka yang bertanggung jawab akan dikenakan sanksi.

Sanksi perpajakan menaikkan kepatuhan wajib pajak, menurut penelitian Gaol & Sarumaha (2022) dan Annisah & Susanti (2021) akibatnya, wajib pajak mungkin lebih membayar bagian pajaknya secara adil ketika pemerintah atau lembaga pajak mengenakan denda. Wajib pajak akan lebih taat jika mereka menghadapi paksaan, dan sanksi perpajakan yang tidak mungkin dilakukan.

Salah satu pertimbangan selanjutnya ialah sosialisasi perpajakan. Mendorong wajib pajak untuk berpemahaman yang kuat tentang peraturan dan proses perpajakan sangatlah krusial guna menaikkan kepatuhan. Sosialisasi yang

dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) sebagai suatu langkah penting dalam mencapai tujuan tersebut. Berikut sebagian alasan mengapa sosialisasi perpajakan memiliki peran krusial Rimawati (2013). Menurut penelitian yang dilaksanakan oleh Mutiara & Martantina Levi (2021) dan Wibowo & Mahpudin (2021) sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sosialisasi informasi yang disampaikan selama sosialisasi dapat membantu menghindari kesalahpahaman dan memastikan interpretasi yang benar terhadap aturan perpajakan.

Pada hakikatnya, penerapan pajak adalah tentang kepatuhan wajib pajak. Fakta bahwa penelitian sebelumnya mengenai kepatuhan wajib pajak menandakan temuan yang kontradiktif membenarkan perlunya penyelidikan lebih lanjut. Penelitian ini mengutip Kautsar *et al.*, (2022), namun dengan dua perbedaan utama, salah satu perbedaannya terletak pada faktor-faktor yang dianggap independen; misalnya, Kautsar *et al.*, (2022) mengidentifikasi tiga variabel yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Karena sosialisasi perpajakan dapat memperbaiki sistem perpajakan dengan menciptakan wajib pajak merasa nyaman dengan dirinya sendiri dan dengan menaikkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, para peneliti menambahkan modifikasi pada strategi ini. Untuk membantu wajib pajak lebih memahami dan memenuhi tanggung jawab pelaporan pajaknya, Direktur Jenderal Pajak telah menerapkan sejumlah inisiatif, salah satunya adalah variabel sosialisasi perpajakan. Perbedaan yang kedua adalah objek penelitian yang diambil peneliti adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus dan untuk penelitian Kautsar *et al.*, (2022) melakukan penelitian di Kantor



Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat sebagai objek penelitiannya. Peneliti tertarik untuk mengkaji kembali variabel-variabel yang memengaruhi perilaku wajib pajak mengingat permasalahan seperti yang telah dijelaskan di atas. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK DAN SOSIALISASI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS”**

## **1.2. Ruang Lingkup**

Penelitian ini akan membatasi topik-topik yang dibahas sebagai berikut untuk menghindari kesalahan yakni :

1. Penelitian memakai variabel kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), sanksi pajak ( $X_3$ ), dan sosialisasi pajak ( $X_4$ ) sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) sebagai variabel dependen
2. Objek penelitian ini difokuskan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus

## **1.3. Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dipenelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

4. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka tujuan dari penelitian berikut ialah :

1. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
4. Mengetahui pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

#### **1.5. Kegunaan Penelitian**

##### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

- a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penelitian berupa saran- saran kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus

- b. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Sebagai sumber informasi dan referensi tambahan bagi mahasiswa tingkat akhir yang akan menyusun skripsi dan sebagai dokumen pelengkap bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

##### **1.5.2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman, dan menjadikannya sebagai dasar pemahaman lebih lanjut terhadap teori yang telah diperoleh dan dipelajari, serta memperluas

pemahaman tentang teori-teori yang mendasari SPT Tahunan dan isu-isu lain yang relevan dengannya.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian sesuai dengan penelitian sejenis.

c. Bagi pembaca

Dalam konteks peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman, pengetahuan, wawasan baru serta sebagai sumber informasi.