BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan salah satu aspek penting dalam proses pembangunan suatu negara khususnya di Indonesia, sehingga tujuan pembangunan adalah untuk mewujudkan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga peranan pajak dalam hal ini adalah sebagai sumber pembiayaan bagi pembangunan negara. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tanpa pemungutan pajak yang optimal maka proses pembangunan tidak akan berjalan dengan baik. Untuk mengoptimalkan pemungutan pajak tentunya diperlukan peran penting baik dari negara maupun wajib pajak (Atarwaman, 2020).

Menurut Widiani et al.(2022) berpendapat bahwa pendapatan yang bersumber dari pajak berguna bagi segala hal yang berkaitan dengan pembangunan dan pengembangan suatu negara. Penerimaan pajak menjadi sumber penerimaan terbesar dalam APBD. Maka dari itu dengan adanya perubahan sistem yang dilakukan pemerintah nantinya dapat memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah untuk merencanakan dan melakukan segala cara agar sistem pembayaran serta pelaporan pajak lebih mudah dan efektif, sehingga nantinya masyarakat dapat memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Dengan adanya otonomi daerah ini dimana nantinya pemerintah bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya daerah. Dimana nantinya dapat memajukanPembangunan daerah.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, pengelolaan keuangan daerah adalah keseluruhan kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penata usahaan, pelaporan, pertanggungjawaban, dan pengawasan keuangan daerah. Keuangan daerah adalah semua hak dan kewajiban daerah yang dapat dinilai dengan uang, termasuk di dalamnya segala bentuk kekayaan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban daerah tersebut (Zahro, 2015). Oleh sebab itu penerimaan negara di sektor pajak harus terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini membuat pemerintah sangat gencar dalam melakukan usaha untuk meningkatkan penerimaan yang berasal dari pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah lembaga yang memiliki kewenangan dalam mengurus perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan berbagai langkah untuk meningkatkan penerimaan pajak, salah satunya adalah dengan meningkatkan jumlah dan intensitas pajak, yang melibatkan penambahan wajib pajak baru serta diperluasnya cakupan subjek dan objek pajak (Agustini & Widhiyani, 2019).

Fenomena kepatuhan wajib pajak menarik untuk diteliti karena tingkat penerimaan pajak di Indonesia masih rendah, terutama di KPP Pratama Kudus. Faktor yang menyebabkan rendahnya rasio pajak adalah rendahnya pendapatan per kapita, tingkat kepatuhan WP yang masih rendah, WP dalam melaporkan peredaran usaha dan penghasilannya sebagian besar belum dilakukan secara transparan dan tingkat efisiensi administrasi perpajakan yang belum ideal yang menyebabkan tingkat kepatuhan WP menjadi rendah, karena mereka tidak melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat. Persepsi masyarakat yang menganggap bahwa

pajak hanyalah pembayaran wajib, tetapi bukan sebagai peran serta masyarakat dalam ikut serta memajukan negara. Padahal pemerintah sudah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan serta menyalurkan hasil dari pajak yang diterima untuk kesejahteraan rakyat (Ramadhanty & Zulaikha, 2020).

Mengingat pentingnya memastikan wajib pajak melaksanakan kewajibannya, maka peraturan yang mengatur hal tersebut sangat diperlukan. Menurut Afwan (2018) mengemukakan bahwa pengetahuan yang luas sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak dan akan berpengaruh dalam pembayaran pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin banyak pula wajib pajak yang akan memenuhi peraturan tersebut.

Proses perpajakan di Indonesia saat ini menggunakan *self assessment system* yang berarti Negara sebagai pengumpul pajak mempercayakan proses untuk pendaftaran, perhitungan, pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakannya pada Wajib Pajak sendiri untuk dilakukan. Karena hal tersebut maka faktor kepatuhan wajib pajak ini juga menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak oleh Negara tersebut. Hal yang menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2019 – 2022 dapat diliat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1. 1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kudus tahun 2019-2022

No.	Tahun	WP OP Terdaftar	WP Terdaftar Wajib SPT	WP yang Menyampaikan SPT	% Kepatuhan
1.	2019	78.674	47.587	43.889	92,22%
2.	2020	140.901	51.184	49.293	96,30%
3.	2021	154.427	53.716	49.026	91,26%
4.	2022	151.638	55.238	46.611	84,38%

Sumber : KPP Pratama Kudus, 2023

Dari tabel 1.1, menunjukkan selama periode 2019-2022, jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus terus mengalami peningkatan. Namun, tingkat kepatuhan menunjukkan ketidakstabilan. Pada tahun 2020, tercatat tingkat kepatuhan tertinggi sebesar 96,30%. Namun, pada tahun 2021, tingkat kepatuhan mengalami penurunan menjadi 91,26%, dan menurun lebih lanjut pada tahun 2022 menjadi 84,38%. Dengan hasil tersebut, dapat dikatakan masih banyak wajib pajak orang pribadi yang belum melaporkan SPT PPh Pribadinya. Hal ini juga mengindikasikan masih sangat rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi harus segera dibenahi dengan baik dan salah satnya adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak agar penerimaan pajak pemerintah sesuai dengan target yang diharapkan.

Di antara berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi meliputi, faktor yang pertama yaitu *E – Filling* artinya salah satu terobosan baru Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memfasilitasi wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya, yang di akhirnya akan menaikkan

penerimaan pajak negara. Hal ini dibuat sebaik mungkin dengan tujuan untuk memudahkan WPOP dalam menyampaikan laporan SPT. Adanya sistem *e – Filling* ini bertujuan untuk menaikkan kesadaran serta memudahkan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya (Purnaningsih & Noviari, 2019).

Menurut Agustini & Widhiyani (2019) dengan reformasi administrasi perpajakan, berbagai fasilitas diberikan untuk memudahkan pelayanan kepada wajib pajak guna mengoptimalkan teknologi informasi yang diterapkan oleh sistem *E – Filling* untuk menyampaikan SPT secara elektronik merupakan salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memungkinkan wajib pajak melaporkan SPT dengan lebih cepat dan fleksibel, kapan pun diperlukan. Menurut Zahro et al.(2019) juga berpendapat bahwa adanya aplikasi pajak yang terintegrasi dengan sistem lapor SPT *Online* dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam perhitungan pajak.

Faktor yang kedua yaitu sosialisasi, sosialisasi adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan sebuah pengertian, informasi dan bimbingan untuk semua pembayar pajak. Untuk mencapai tujuan tersebut, kegiatan sosialisasi perpajakan dibagi menjadi tiga, yaitu kegiatan sosialisasi kepada calon wajib pajak, kegiatan sosialisasi kepada wajib pajak baru dan kegiatan sosialisasi kepada wajib pajak terdaftar. Pentingnya sosialisasi dalam penerapan sistem pajak *Online* untuk pembayaran dan pelaporan pajak, yang notabene merupakan salah satu strategi yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan informasi dan bimbingan kepada wajib pajak dalam segala aspek perpajakan (Yoga & Dewi, 2021).

Faktor yang ketiga yaitu kesadaran wajib pajak. Menurut Atarwaman (2020) kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang timbul dari dalam diri wajib pajak agar ia dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ikhlas dan tanpa paksaan. Masyarakat harus memahami bahwa pajak yang dibayarkannya digunakan untuk membiayai belanja negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Faktor keempat yaitu sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan kepatuhan atau kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (standar perpajakan). Dengan kata lain, sanksi pajak merupakan salah satu cara bagi wajib pajak agar tidak mudah melakukan pelanggaran aturan perpajakan (Supriatiningsih & Jamil, 2021).

Menurut Mianti & Budiwitjaksono (2021) sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dikarenakan sanksi dapat memaksa orang untuk mematuhi kesepakatan atau peraturan. Jika terjadi pelanggaran, wajib pajak akan dikenakan sanksi administratif atau pidana sesuai dengan kebijakan perpajakan. Sanksi perpajakan berperan sebagai alat untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan perpajakan.

Faktor yang terakhir adalah kualitas pelayanan pajak, salah satu upaya untuk meningkatkan tanggung jawab wajib pajak dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Menurut Atarwaman (2020) mengemukakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka penegakan peraturan perundang – undangan yang ada. Tujuan pelayanan wajib pajak adalah untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang pada akhirnya diharapkan dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berpengaruh juga terhadap pemungutan pajak pada tahun–tahun berikutnya.

Dari beberapa hasil penelitian sebelumnya menunjukkan temuan yang beragam, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini adalah pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Yoga & Dewi (2021). Adapun terdapat perbedaan dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait pada variabel independen. Penelitian yang telah dilakukan oleh Yoga & Dewi (2021) yaitu terdapat empat variabel independen yaitu *e*-filling, sosialisasi, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan. Sedangkan penelitian yang saya akan lakukan terdapat lima variabel independen, empat variabel independen diambil dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yoga & Dewi (2021). Penambahan variabel independen yaitu kualitas pelayanan pajak yang diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Atarwaman (2020) serta didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nafiah et al.(2021) yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan menurut penelitian yang telah dilakukan oleh As'ari (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Alasan menambah variabel kualitas pelayanan pajak adalah alasan yang pertama karena dengan melakukan pelayanan yang berkualitas di kantor pelayanan pajak dapat menjadikan masyarakat nyaman dan tepat waktu dalam melakukan pembayaran pajak. Perbedaan yang kedua adalah subjek dan objek pada penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah kota kudus, khususnya

di KPP Pratama Kudus, dimana penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Yoga & Dewi (2021) merupakan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur.

Berdasarkan dengan adanya fenomena dan permasalahan-permasalahan yang menjadi faktor kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengembangkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yoga & Dewi (2021). Maka penelitian ini mengambil judul "**PENGARUH *E – FILLING*, SOSIALISASI, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI EMPIRIS PADA KPP PRATAMA DI KUDUS)".**

1.2 Ruang Lingkup

Untuk memfokuskan permasalahan yang akan dibahas agar tidak terjadi penyimpangan permasalahan dan pembahasan yang melebar, maka ruang lingkup penelitian ini membahas hal-hal sebagai berikut :

1. Sasaran penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kudus.
2. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan untuk variabel independennya yaitu *E – Filling*, Sosialisasi, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang hendak diteliti dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Apakah *E – Filling* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah Sosialisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?
4. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?
5. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *e – filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.5 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Akademisi

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti untuk menjelaskan tentang pengaruh *e – filling*, sosialisasi, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya yang berada di KPP Pratama Kudus.
2. Mengimplementasi teori dan ilmu yang telah didapatkan selama dalam perkuliahan dalam bidang akuntansi pada umumnya khususnya mempelajari tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.5.2 Bagi Praktisi

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus

   Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu mengevaluasi pendapatan atau penerimaan wajib pajak orang pribadi dengan menganalisis faktor – faktor penerapan *e – filling,* sosialisasi, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan serta kualitas pelayanan pajak.
2. Dari Pembaca dan masyarakat

   Dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajakdalam penerapan *e – filling,* sosialisasi, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan serta kualitas pelayanan pajak orang pribadi.

3. Bagi Penulis

   Dengan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang lebih banyak dan lebih luas mengenai hal – hal yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Serta sebagai sarana mengaplikasikan berbagai ilmu yang telah dipelajari.