BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 mengenai ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Walaupun rakyat tersebut tidak mendapatkan imbalan, namun fasilitasnya dapat dirasakan. Membayar pajak adalah wujud yang berasal dari keharusan warga negara dan juga wajib pajak, mereka dengan langsung dan seragam memenuhi kewajiban perpajakannya, selain yang disebutkan juga mempunyai peran yang terhitung penting. Kewajiban tersebut memiliki peranan yang penting dalam pembiayaan dan pembangunan-pembangunan nasional. Sesuai dengan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, bayar pajak bukan hanya keharusan untuk warga negara, akan tetapi juga hak untuk tip-tiap warga Negara yang turut ikut dalam partisipasi, serta berperan untuk pembiayaan dan kepentingan pembangunan nasional. Sistem pertanggung jawaban kewajiban perpajakan, sebagai cerminan kewajiban negara di bidang perpajakan, adalah pemenuhan kewajiban tersebut pada tataran masyarakat itu sendiri. Hal-hal tersebut sudah disesuaikan dengan sistem *self assessment*, sistem tersebut telah diterapkan di SPI (Sistem Perpajakan Indonesia) (Ermawati et al., 2022).

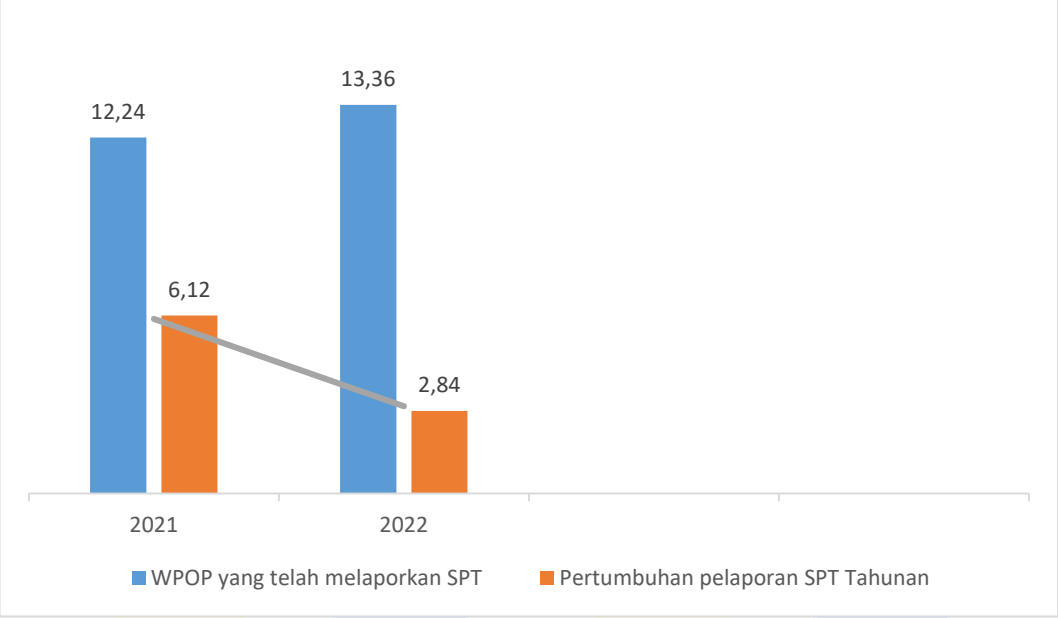
Sejalan dengan pemikiran bahwa penerimaan fiskal negara terutama berasal dari perpajakan, maka perlu diperhatikan keterlibatan masyarakat dalam hal pembiayaan untuk pembangunan yang terlihat dari kepatuhan perpajakan. Demi mewujudkan harapan tersebut, berbagai media informasi harus digunakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan perpajakan. Kesadaran pajak menentukan tingkat pendapatan tingkat pendapatan nasional untuk sebagian besar. Oleh karena itu, pemerintah sangat mengutamakan dan terus selalu memperbaiki sistem perpajakan (Fadhilah, 2018).

Salah satu strategi penting dalam meningkatkan penerimaan pajak penghasilan adalah dengan menggalakan kesadaran wajib pajak untuk mematuhi kewajiban mereka dalam melaporkan dan membayar pajak yang seharusnya dibayarkan. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan indikator penting untuk menilai sejauh mana mereka mematuhi kewajiban pajak mereka. Semakin banyak wajib pajak yang terdaftar, semakin besar tanggung jawab yang diemban oleh Direktorat Jendral Pajak. Direktorat Jendral Pajak memiliki sejumlah tugas, seperti memberikan bimbingan dan penyuluhan, serta menerapkan sanksi pajak yang sesuai. Kegiatan pengawasan dan bimbingan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak bertujuan untuk mengurangi potensi kelalaian yang dapat terjadi ketika wajib pajak menjalankan kewajiban mereka dalam membayar pajak (Anisa, 2020).

Wajib pajak orang pribadi di Indonesia memiliki kewajiban untuk melaporkan Pajak Penghasilan (PPh) sesuai dengan beberapa pasal yang berlaku. Pasal 21 mengatur PPh atas penghasilan seperti gaji, honorarium, atau upah yang diterima.

Pasal 22 berlaku untuk PPh atas penghasilan yang langsung dikenakan pajak final, seperti deviden, bunga deposito, dan royalti. Sementara itu, pasal 23 menetapkan PPh atas penghasilan dari sewa, royalti,hadiah, dan jenis penghasilan lainnya. Pasal 25 mengatur PPh atas penghasilan dari usaha atau pekerjaan bebas, sedangkan pasal 26 berlaku untuk PPh atas penghasilan yang diterima dari negara atau wilayah dengan tarif pajak yang lebih rendah.

Gambar 1. 1
Grafik persentse Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Indonesia Tahun 2021-2022



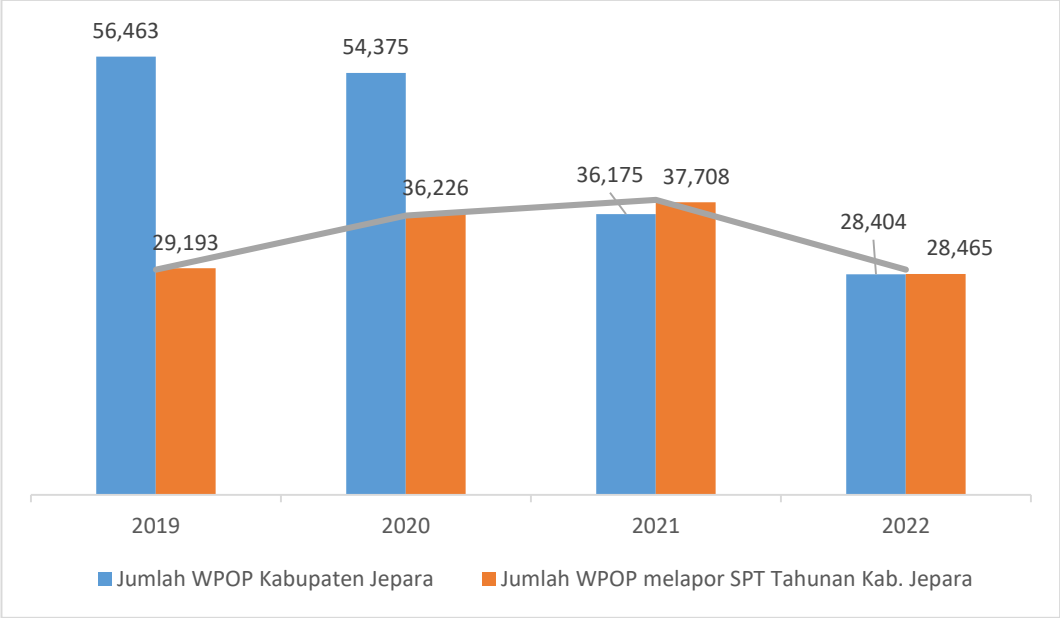
Sumber: Kompas, 2023

Pajak berperan sentral sebagai sumber utama pendapatan bagi pemerintah Indonesia, memegang peranan krusial dalam menjalankan perekonomian negara. Namun, kontribusi masyarakat terhadap perekonomian menunjukkan tren penurunan yang cukup signifinkan. Pada tahun 2022, kinerja penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) pajak mengalami pertumbuhan yang sedikit, sekitar 2,84%

lebih tinggi dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya. Meskipun batas waktu pelaporan SPT tahunan sudah berakhir pada Maret dan April 2023, pemerintah masih menunggu laporan dari wajib pajak yang belum melaporkan hingga akhir tahun ini. Menurut data dari Direktorat Jendral Pajak Kementrian Keuangan, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan terus meningkat selama tiga tahun terakhir, meskipun pertumbuhannya melambat. Hingga 10 Mei 2023 pukul 23.45 WIB, pertumbuhan penyampaian SPT tahunan hanya sekitar 2,84% dengan total 13,36% juta wajib pajak yang telah melaporkan SPT. Dalam perbandingan, pada tanggal 10 Mei 2022, jumlah wajib pajak yang telah menyampaikan SPT tahunan mencapai 12,99 juta orang. Pada periode yang sama tahun 2021, jumlah pelaporan SPT tahunan mencapai 12,24% juta wajib pajak. Meskipun jumlah wajib pajak yang melaporkan bertambahh, pertumbuhan tahun ini lebih kecil dibandingkan tahun lalu yang mencaapai 6,12% (kompas, 2023).

Kepedulian masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak akan sulit terwujud jika elemen keharusan dalam pembayaran pajak dihilangkan. Dalam konteks ini, penting untuk menekankan bahwa masyarakat seharusnya memahami pentingnya membayar pajak secara sukarela dan sadar, sebagai bentuk ketaatan dan tanggung jawab sebagai warga negara yang baik (Paot & Bergita, 2022). Grafik di bawah ini memperlihatkan tingkat keterlibatan masyarakat dalam mengakui pentingnya pajak.

Gambar 1. 2
Grafik Persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)
Kabupaten Jepara Tahun 2019-2022



Sumber: KPP Pratama Kabupaten Jepara

Grafik tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Jepara mengalami kenaikan dari tahun 2019 hingga 2021, namun mengalami penurunan tahun 2022. Pada tahun 2020 jumlah pelaporan SPT mencapai 1,24%. Pada tahun 2021 jumlah pelaporan SPT mencapai 1,04%. Sementara tahun 2022 jumlah pelaporan SPT mencapai 0,75%.Penurunan persentase kepatuhan menunjukkan berkurangnya kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakannya.

Ketidak patuhan wajib pajak, baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja, dapat mengakibatkan kerugian bagi negara. Sebagai langkah pengawasan terhadap wajib pajak, Direktorat Jendral Pajak memiliki kewenangan untuk melakukan penagihan pajak terhadap kewajiban pajak yang harus dipenuhi oleh wajib pajak. Direktorat Jendral Pajak memiliki hak untuk menagih pajak ketika

jumlah pajak yang harus dibayar berdasarkan berbagai dokumen, seperti Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), Surat Keputusan Pembuetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, serta Putusan Peninjauan Kembali, mengakibatkan peningkatan jumlah pajak yang harus dibayar, dan pajak tersebut tidak dibayarkan oleh wajib pajak sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan oleh peraturan perundang – undangan perpajakan. Diterbitkan surat paksa diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak, terutama yang berkaitan dengan pajak penghasilan (Anisa, 2020).

Sehubungan dengan kepatuhan wajib pajak bahwa perubahan sikap (kesadaran) wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*) merupakan hal penting dalam menerapkan sistem penilaian diri (*self-assessment system*). Namun, perubahan sistem pemungutan pajak yang memberikan keleluasaan pada wajib pajak tidak selalu membangkitkan kesadaran mereka. Fuad Rahmany, Direktur Jendral Pajak Kementrian Keuangan, menyatakan bahwa hanya 20 persen masyarakat yang mau membayar pajaknya secara sukarela, juga mengungkapkan bahwa faktor krusial dalam menerapkan sistem perpajakan terbaru (*self- assessement system*) adalah tingginya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Banyak wajib pajak yang memandang kewajiban membayar pajak sebagai beban dan cenderung menghindari pajak (*tax evasion*) (Nugraheni & Purwanto, 2015).

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi terpengaruh oleh tingkat pengetahuan dan pemahaman perpajakan. Dalam penelitian yang diteliti oleh Sulastiningsih et al.

(2023) kepatuhan pajak adalah cerminan sikap taat, tunduk dan patuh dalam melaksanakan ketentuan perpajakan. Nugraheni & Purwanto (2015) menjabarkan definisi kepatuhan wajib pajak adalah sebagai suatu kerelaan melakukan segala suatu berdasarkan kesadaran sendiri maupun adanya paksaan sehingga perilaku seseorang sesuai dengaan harapan. Kaitannya dengan pajak, kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu hal menurun patuhnya wajib pajak yaitu kurangnya rasa sadar dari wajib pajak dan juga penegakan hukum perpajakan di Indonesia tidak begitu efektif dibandingkan penegakan hukum pada negara-negara maju lainnya. Oleh karena itu kepatuhan pelaporan pajak merupakan perhatian khusus bagi Direktorat Jenderal Pajak dan jajaran terkait lainnya, diharapkan adanya sosialisasi kepada masyarakat luas berhubungan dengan pentingnya membayar pajak. Ada banyak cara yang dilaksanakan seperti pembaharuan sistem perpajakan, perbaikan pada kantor pelayanan, hingga reformasi sumber daya manusia (Aglista Ramadhanty, 2020).

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan, wajib pajak akan berusaha menjalankan kewajiban perpajakan agar terhindar dari sanksi-sanksi perpajakan yang berlaku (Takismen et al., 2020). Penelitian yang dilakukan oleh (Sulastiningsih et al., 2023) dan (Arini et al., 2021) pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun pada penelitian (Nasiroh & Afiqoh, 2022) pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat dari seberapa besar tingkat kedisiplinan dan keinginan Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak maka akan membuatnya patuh dalam melaksanakan setiap hak dan kewajiban perpajakkannya (Sulastiningsih et al., 2023). Penelitian oleh Nasiroh dan Afiqoh (2023) dan Permana et al., (2022) mengenai pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh positif, kemudian menarik kesimpulan semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Namun pada penelitian (Wibowo et al., 2022) memberikan hasil bahwa antara kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak memiliki pengaruh, hal itu disebabkan kesadaran pajak tidak dapat diperhitungkan menjadi bahan pertimbangan maupun pengaruh untuk wajib pajak saat menaikkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Sanksi pajak memiliki 2 jenis, sanksi administrasi serta sanksi pidana. Dalam sanksi administrasi memiliki arti yaitu pembayaran ganti rugi kepada negara dalam hal khusus yaitu bunga serta kenaikan. Pengenaan sanksi administrasi jika telah terjadinya pelanggaran, serta khusus dalam kewajiban yang ditetapkan dalam UU KUP. Selain sanksi administrasi terdapat sanksi pidana yaitu penderitaan pada pelanggaran perpajakan. Sanksi pidana yang dikenakan tidak berpengaruh dalam menghilangkan hak untuk pengalihan pajak yang masih terutang (UU Nomor 28 tahun 2007). Penelitian yang dilakukan oleh Sulastiningsih et al., (2023) dan (Abdullah, 2015) diungkapkan adanya pengaruh positif dan signifinkan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian tersebut

tidak memiliki hasil yang sama dengan (Wibowo et al., 2022) yaitu tidak ada pengaruh diantara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pelayanan yang tepat dari petugas pajak akan membuat wajib pajak merasa puas dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Akibatnya, wajib pajak akan tetap setia atau umumnya cenderung patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan kebijakan yang relevan. Pelayanan perpajakan berupa fasilitas dan pelayanan yang baik dari petugas pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Fasilitas seperti ruang tunggu, tempat parkir yang luas dan surat keterangan pajak yang lengkap membantu wajib pajak merasa nyaman saat pergi ke kantor pajak. Selain kemudahan fasilitas, masih banyak kegiatan lain yang dapat membatu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya dengan lebih mudah, antara lain petugas pajak yang terampil dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, dan petugas pajak yang cepat dalam membantu menyelesaikan permasalahan petugas pajak memberikan pelayanan terbaik dalam hal kemudahan dalam pelayanan perpajakan (Paot & Bergita, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh (Melani & Sofianty, 2023) diungkapkan adannya pengaruh positif antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak oprang pribadi. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan (Tambun & Resti, 2022) dan (Wibowo et al., 2022) layanan pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun pada penelitian (D. Lestari et al., 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang belum optimal dari pihak fiskus dapat menghambat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Definisi Surat Paksa menurut Mardiasmo (2018) adalah “Surat perintah membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak. Surat Paksa mempunyai kekuatan eksekutorial dan kedudukan hukum yang sama dengan putusan pengendalian yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap”. Penelitian yang dilakukan oleh (Fortuna & Setiadi, 2022; Lestari, Sri Hafifah et al., 2021; Pranabela, 2019) yang menyatakan bahwa penagihan pajak dengan Surat paksa berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi surat paksa yang diterbitkan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati, 2022) menunjukkan penagihan pajak menggunakan surat paksa tidak berpengaruh.

Didalam penelitian ini bersumber dengan penelitian sebelumnya dilaksanakan oleh (Sulastiningsih et al., 2023) terdapat tiga perbedaan. Perbedaan pertama yaitu pada variabel, dimana penelitian yang dilaksanakan oleh (Sulastiningsih et al., 2023) terdapat tiga variabel yaitu pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran pajak, dan sanksi pajak, sedangkan pada penelitian ini peneliti menambahkan dua variabel independen. Variabel independen pertama pelayanan fiskus (Sulastiningsih et al., 2023). Pelayanan fiskus adalah kualitas dari cara aparat pajak melayani wajib pajak, dengan pelayanan yang diberikan secara maksimal akan berkaitan pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan, sementara pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepatuhan (Melani & Sofianty, 2023; Paot & Bergita, 2022; Tambun & Resti, 2022). Dan variabel independen kedua yaitu Surat Paksa Perpajakan (Fortuna & Setiadi, 2022). Surat paksa perpajakan merupakan salah satu sarana administrasi

yang penting dalam melaksanakan penagihan guna untuk mencapai penerimaan negara dari sektor pajak. Pengiriman surat paksa perpajakan dapat menjadi salah satu instrumen yang digunakan oleh otoritas pajak untuk meningkatkan kepatuhan. Penerbitan surat paksa dapat menciptakan tekanan psikologis yang mendorong wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Dengan dasar penelitian yang dilakukan oleh (S. H. Lestari et al., 2021) dan (Fortuna & Setiadi, 2022) yang menyatakan bahwa penagihan pajak dengan Surat Paksa berpengaruh signifinkan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan menambahkan variabel pelayanan fiskus dan surat paksa perpajakan dikarenakan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian pada perbedaan kedua yaitu pada objek penelitian yang dilakukan Sulastiningsih et al., (2023) peneliti tersebut mengambil objek pada WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Yogyakarta dan dalam penelitian ini peneliti mengambil objek pada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Jepara. Perbedaan ketiga yaitu pada program perangkat lunak yang digunakan Sulastiningsih et al., (2023) peneliti tersebut menggunakan perangkat lunak SPSS, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak PLS.

Dalam dasar latar belakang masalah yang sudah dijabarkan dan dibahas, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melaksanakan penelitian ulang tentang berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, oleh karena itu peneliti mengambil judul "**Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus,**

dan Surat Paksa Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Jepara."

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah memfokuskan penelitian pada pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus dan surat paksa perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Objek dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jepara.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, permasalahan utama dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara?
2. Apakah kesadaran tentang perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara?
3. Apakah penerapan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara?
4. Apakah kualitas pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara?
5. Apakah penggunaan surat paksa berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh surat paksa terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.5 Kegunaan Penelitian

Diharapkan bahwa hal-hal berikut akan diperoleh manfaat dari penelitian ini:

1. Kegunaan Teoritis

   Diharapkan penelitian ini akan memberikan pemikiran baru dalam bidang perpajakan khususnya. Ini juga akan menjadi referensi ilmiah tentang bagaimana pengetahuan dan pemahaman pajak, kesadaran pajak, sanksi pajak, layanan fiskus, dan surat paksa pajak terhadap kepatuhan pajak wajib orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi wajib pajak

Diharapkan penelitian ini akan memberikan manfaat kepada wajib pajak tentang pentingnya mematuhi pembayaran pajak orang pribadi.

b. Bagi kantor pelayanan pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak sebagai bhan masukan dan pertimbangan dalam memahami Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak, Pelyanan Fiskus, dan Surat Paksa Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau replikasi bagi peneliti dimasa datang yang tertarik untuk membahas permasalahan yang sama yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi.