

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam suatu negara maju maupun berkembang di negara tertentu membutuhkan sumber uang untuk memajukan ekonomi mereka, melalui pembangunan nasional yang berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat (Nafidha A.M, 2022). Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang terlibat dalam pembangunan berkelanjutan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat (Rachmat,P., & Yulaeli,T.,2022).

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak didefinisikan sebagai 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. Dengan menetapkan peraturan Undang-undang perpajakan, pajak memainkan peranan penting dalam perekonomian Indonesia, karena pajak merupakan sarana utama yang digunakan negara Indonesia untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). (Mooy,V.M.Y.,2022).

Untuk memaksimalkan pendapatan dari sektor pajak, negara harus lebih proaktif dalam pengumpulan pajak sehingga masyarakat dan pemerintah perlu bekerja sama dengan baik untuk memaksimalkan penerimaan pajak (Anissakinah,S.,2023). Pertumbuhan penerimaan pajak sangat berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya, sehingga

sangat penting diperlukannya untuk membantu negara dalam mewujudkan pertumbuhan perekonomian di Indonesia (Sumardi, et all.,2023). Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai kesadaran diri atau perilaku patuh dari wajib pajak ketika wajib pajak melaksanakan tugasnya dan memanfaatkan hak pajaknya (Rahayu, et all.,2023).

Akan tetapi tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih cukup rendah, dan masih menjadi permasalahan dalam bidang perpajakan (Anissakinah, 2020). Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah yang cukup penting bagi negara maju maupun berkembang, yang artinya jika wajib pajak tidak patuh, maka akan menimbulkan keinginan dalam melakukan penghindaran pajak, penggelapan pajak, penyelundupan pajak atau bentuk penghindaran pajak lainnya (Sumardi, et all.,2023).

Diketahui jumlah SPT Tahunan yang diterima hingga 30 April 2022, Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Humas DJP Neilmaldrin Noor mengungkapkan terdapat 997.762 yang diterima dengan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan mencapai 1,65 juta dengan rasio kepatuhan yaitu 53,72%. Kemudian terdapat 11, 87 juta wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan, dengan 17,35 juta wajib pajak orang pribadi harus melaporkan SPT, dengan tingkat kepatuhan formal untuk wajib pajak orang pribadi adalah 68,56% (DDTC, 2022) dan diketahui ada 17,51 juta wajib pajak orang pribadi di tahun 2023, dan sebagian wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT tahunan pajak dengan tepat waktu yaitu 11,68 juta dari 17,51 juta wajib pajak orang pribadi (Wildan.M,2023). Maka dari itu diIndonesia, tingkat kepatuhan pajak masih cukup rendah, dan

kepatuhan pajak terus menjadi tantangan di ranah perpajakan. (Anissakinah,S.,2023)

Menurut Siswanto,D (2023) Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen) Kementerian Keuangan harus meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena rasio kepatuhan masih cukup rendah. Direktorat Jenderal Pajak melaporkan bahwa 12,01 juta SPT Tahunan telah dilaporkan per 31 Maret 2023. Jika dibandingkan dengan waktu sama pada tahun yang lalu, jumlah tersebut meningkat sebesar 3,13%. Sehingga kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai ketentuan pajak yang relevan dengan pembayaran yang tepat, yang merupakan sebuah tindakan kepatuhan dan kesadaran akan pembayaran wajib pajak dan pelaporan secara teratur (Agun, et all,2022).

Sehingga ada banyak sekali faktor yang bisa mempengaruhi kepatuhan perpajakan yaitu kualitas pelayanan pajak, tarif pajak, dan sanksi pajak.

Salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor yang mendorong minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan diharapkan petugas pelayanan pajak memiliki kompetensi yang tinggi di semua bidang perpajakan Indonesia (Astari,K.W., et all, 2022). Fenomena kualitas pelayanan pajak dalam penelitian Yolandha,F. & Intan, N., (2023) menyatakan bahwa masih terdapat pelayanan masyarakat pajak yang menyangkut banyak hal yang sering tidak menyenangkan atau mengalami pelayanan yang kurang baik, sehingga masyarakat takut saat bertemu dengan pejabat atau pegawai pajak. Sehingga kementerian keuangan berupaya memperbaiki layanan dan sikap pegawai

publik terutama di Direktorat Jenderal pajak dan Bea Cukai. Sehingga pada tahun 2020 lalu tercatat bahwa indeks kepuasan pelayanan perpajakan pada tahun 2020 lalu tercatat senilai 3,40 angka ini turun tipis ketimbang skor pada tahun 2019 sebesar 3.42 atau 2018 dengan nilai 3,41, jika dikonversikan ke dalam persentase maka indeks kepuasan pelayanan perpajakan pada 2020 mencapai 85,08% hal ini masih terbilang tinggi, sehingga survei yang dilakukan oleh DJP pada 2020 ini menjangkau sampai 45.169 wajib pajak yang tersebar di seluruh Indonesia (DDTCNews,2021)

Faktor lain yang bisa mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu tarif pajak. Tarif pajak merupakan jumlah yang harus dibayar untuk menutupi beban pajak, yang telah dihitung menggunakan data dari Undang-undang perpajakan (Wardani,D.K & Rahmawatiningsih,N.,2023). Fenomena tarif pajak dalam penelitian Theodora,A., (2023) mengenai kenaikan tarif pajak bagi golongan wajib pajak orang kaya, pemerintah melakukan tarif progresif karena semakin besar penghasilan seseorang, semakin tinggi pula pajak yang harus dibayarkan. Berdasarkan proyeksi data hasil surat pemberitahuan (SPT), pajak yang dilaporkan pada tahun 2021, ada lebih kurang 5.000 SPT Wajib Pajak Orang Pribadi yang dilaporkan dengan jumlah PPh terutang sekitar Rp 20 triliun. Adapun jumlah wajib pajak berpenghasilan diatas Rp 5 miliar yang tercatat di Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan sebanyak 1.119 orang. Dengan jumlah tersebut, tambahan penerimaan pajak akibat berlakunya lapisan tarif 35 persen adalah sekitar Rp 4 triliun-Rp 5 triliun, tarif ini berlaku pada 1 Januari 2022. Hal ini bertujuan untuk memenuhi prinsip keadilan dalam perpajakan. Akan tetapi masih ada wajib pajak yang pada dasarnya tidak mau

membayar pajak besar-besar, mereka pasti ada potensi untuk mencari celah supaya tidak kena tarif 35 persen dan tax avoidance dalam hitungan legal.

Faktor lain yang bisa mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan bentuk retribusi yang dikenakan pemerintah kepada penduduk atau wajib pajak atas keterlambatan atau ketidakmauan pembayaran pajak (Nurmalasari,W.I, 2023). Fenomena sanksi pajak, Menurut penelitian Prasetia.,Andhika (2023) Masih terdapat banyak Wajib Pajak yang terlambat atau tidak melaporkan SPT Tahunan dan akan dikenakan sanksi berupa denda (denda SPT Tahunan) hingga sanksi pidana, sehingga sanksi tersebut sudah tercantum dalam undang-undang dalam ketentuan umum perpajakan (KUP). Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan mencatat sebanyak 5,83 juta wajib pajak orang pribadi terlambat atau belum melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sampai batas waktu 31 Maret 2023, dan wajib pajak yang terlambat akan dikenakan denda. Pada tanggal 1 April 2023 terdapat kurang lebih 5,83 juta Wajib Pajak Orang Pribadi yang terlambat atau yang belum melaporkan SPT Tahunan 2022 (Prasetia.,Andhika.,2023).

Dari penelitian terdahulu menurut Wulandari,R.,(2023) kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap ke patuhan wajib pajak. Kepuasan dan kenyamanan yang didapat dari menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan wajib pajak pada saat membayar kewajibannya akan mendorong wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya tepat waktu dan tepat jumlah pembayarannya (Wulandari,R.,2023). Pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang baik dan membuat wajib pajak merasa nyaman, sehingga akan berdampak

pada bagaimana wajib pajak patuh dan ideal dalam berperilaku (Wulandari,R.,2023). Tingkat pelayanan yang diterima akan mempengaruhi bagaimana perasaan wajib pajak, yang akan berdampak pada kesediaan mereka untuk mematuhi persyaratan hukum mereka untuk membayar pajak.

Penelitian terdahulu mengenai tarif pajak yang dikemukakan oleh Permata,M.I, et all, (2022) bahwa tarif pajak tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya temuan ini menunjukkan bahwa kian tinggi ataupun rendahnya tarif pajak tidak dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak. Perubahan tarif pajak dalam penelitian ini tidak berdampak pada kemampuan wajib pajak dalam membayar pajaknya (Permata,M.I, et all, 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian Machmudah & Putra (2020). Adapun menurut penelitian Astari, et all., (2022) Tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang berarti tarif pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak.

Penelitian terdahulu mengenai sanksi pajak. Menurut Rahayu,F., et all,(2023) , Akib., et all,(2023) & Yuliyannah & Wibowo,S.,(2023) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam artian sanksi pajak merupakan bentuk retribusi yang dikenakan pemerintah kepada penduduk atau wajib pajak atas keterlambatan atau ketidakmauan pembayaran pajak (Nurmalasari,W.I.,2023).

Dengan adanya perbedaan dari hasil penelitian inilah yang menjadikan alasan peneliti tertarik untuk mengkaji ulang penelitian ini. Kemudian perbedaan lainnya terletak pada objek penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, sampel dan

populasi penelitian serta sistematika penulisan. Dari berbagai fenomena dan faktor-faktor yang menarik pada latar belakang dan dengan alasan banyak hal atau aspek yang dapat diteliti dan dibahas dalam wajib pajak orang pribadi maka peneliti mengambil judul yaitu **“ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK YANG DIPENGARUHI OLEH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, TARIF PAJAK, DAN SANKSI PAJAK”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dan paparan pada latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Masih terdapat pelayanan pajak yang kurang baik.
- 2) Masih terdapat wajib pajak tidak mau membayar tarif pajak besar-besaran sehingga wajib pajak mencari celah untuk tidak kena tarif pajak sebanyak 35 %.
- 3) Masih terdapat banyak Wajib Pajak yang terlambat dan tidak melaporkan SPT Tahunan sehingga akan dikenakan sanksi berupa denda hingga sanksi pidana.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak yang kurang baik terhadap kepatuhan wajib pajak
- 2) Seberapa besar pengaruh kenaikan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
- 3) Seberapa besar pengaruh sanksi pajal terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang guna dianalisis lebih lanjut sehingga memperoleh kebenaran bahwa Kualitas Pelayanan Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk:

- 1) Mengkaji dan menganalisis besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- 2) Mengkaji dan menganalisis besarnya pengaruh Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 3) Mengkaji dan menganalisis besarnya pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perpajakan, tarif pajak, dan sanksi pajak yang berdasarkan teori yang dibangun dengan bukti empiris yang dihasilkan yang dapat membantu wajib pajak orang pribadi.

1.5.2. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu dan diharapkan dapat menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan pajak, Tarif Pajak, Sanksi pajak. Hasil

penelitian ini untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi dengan topik yang sama terkait kepatuhan wajib pajak terhadap wajib pajak orang pribadi.