

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memastikan penerimaan negara yang optimal. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus memperkuat kebijakan dan strategi guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak melalui peningkatan pengetahuan perpajakan dan perbaikan kualitas pelayanan (Herviana & Halimatusadiah, 2022). Salah satu langkah penting adalah reformasi sistem pemungutan pajak, dari Official Assessment System yang bergantung pada otoritas pajak menjadi Self-Assessment System, di mana wajib pajak bertanggung jawab untuk menghitung, melaporkan, dan membayar pajaknya sendiri (Firmansyah, 2023). Perubahan sistem ini bertujuan Perubahan ini bertujuan untuk mendorong partisipasi aktif dan meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Meskipun reformasi dan perbaikan terus dilakukan, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih belum mencapai target yang diharapkan. Berdasarkan data DJP tahun 2022, dari 19,27 juta wajib pajak yang diwajibkan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan, hanya 12,7 juta atau sekitar 65,8% yang memenuhi kewajibannya. Angka ini hampir sama dengan tingkat kepatuhan tahun sebelumnya yang sebesar 66,69%. Meskipun terjadi peningkatan realisasi pelaporan sebesar 4,92% dibandingkan tahun sebelumnya, hal ini menunjukkan masih adanya tantangan besar dalam mencapai kepatuhan pajak yang optimal. Berbagai faktor, baik internal maupun eksternal,

memengaruhi kondisi ini, mulai dari rendahnya kesadaran wajib pajak hingga kualitas pelayanan yang belum merata (Direktorat Jenderal Pajak, 2022).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Salah satu faktor internal yang signifikan adalah pengetahuan perpajakan. Wajib pajak dengan tingkat pengetahuan rendah cenderung tidak memahami kewajibannya, sehingga enggan melaporkan dan membayar pajak secara benar. Pengetahuan ini memberikan dasar bagi wajib pajak untuk mengambil keputusan yang sesuai dengan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan (Ramadhan et al., 2022). Penelitian Saragih et al., (2024) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, edukasi perpajakan yang terarah dan berkesinambungan sangat diperlukan untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak secara eksternal dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan perpajakan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dimana pelayanan perpajakan ini berfungsi untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan merupakan bagian dari pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta penegakan hukum tanpa mencari keuntungan dengan demikian pelayanan perpajakan akan memberikan keringanan bagi wajib pajak dan memengaruhi mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Juliantari et al., 2021). Penelitian ini sejalan dengan pendapat Hidayat & Maulana (2022) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat menciptakan rasa aman dan kepercayaan diantara wajib pajak, meskipun studi oleh Islami & Sofianty (2022) menemukan bahwa kualitas

pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor internal yang berperan penting dalam menentukan tingkat kepatuhan. Wajib pajak dengan kesadaran tinggi cenderung memahami bahwa pajak bukan sekadar kewajiban, melainkan bentuk kontribusi nyata untuk mendukung pembangunan nasional (Gukguk, 2021). Kesadaran ini menciptakan persepsi positif terhadap perpajakan sehingga mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dengan sukarela dan penuh tanggung jawab. Penelitian Puspodewanti & Susanti (2021) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil berbeda ditemukan oleh Hapsari & Ramayanti (2022) yang menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan dan tidak membuktikan peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah menguji berbagai variabel terhadap kepatuhan wajib pajak, peneliti tertarik untuk menguji variabel-variabel tambahan yang mungkin berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi untuk menganalisis hubungan antara penerapan pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuahn Wajib Pajak?
3. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat memediasi Kesadaran Wajib Pajak?
5. Apakah Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat memediasi Kesadaran Wajib Pajak?
6. Apakah kesadaran wajib pajak memediasi hubungan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
7. Apakah kesadaran wajib pajak memediasi hubungan antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
3. Untuk mengetahui Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
4. Untuk mengetahui Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat memediasi Kesadaran Wajib Pajak
5. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat memediasi Kesadaran Wajib Pajak
6. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak memediasi hubungan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
7. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak memediasi hubungan antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya informasi pada latar belakang, perumusan masalah, dan tujuan penelitian, peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat.

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memeperkuat penelitian sebelumnya dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menyusun penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai tambahan literatur tentang Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadraan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini menambah wawasan, pengalaman, serta ilmu terutama dibidang perpajakan yang diperoleh saat perkuliahan

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan dalam bidang pepajakan sehingga dapat meningkatkan pemahaman wajib pajka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

c. Bagi Pihak Pembaca

Penelitian ini dihaapkan dapat menjadi masukan dan bahan refrensi tambahan serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca yang tertarik untuk mendalami topik dalam penelitian ini.