

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang sejak dulu menjadi persoalan dan tidak pernah ada habisnya dalam bidang perpajakan, baik itu wajib pajak orang pribadi, wajib pajak badan, wajib pajak luar negeri maupun wajib pajak dalam negeri (Winerungan, 2013). Dalam bidang perpajakan ini, pemerintah memegang peran yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dimana Direktorat Jenderal Pajak (DJP) didongkrak secara terus-menerus untuk mampu memberikan peningkatan kepatuhan wajib pajak mulai dari tingkat kualitas pelayanan, penerapan sanksi perpajakan hingga peningkatan kesadaran wajib pajak (Herviana & Halimatusadiah, 2022).

Pemerintah juga berupaya memaksimalkan penerimaan pajak dengan melakukan reformasi sistem perpajakan. Reformasi sistem perpajakan tersebut adalah perubahan sistem perpajakan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan pajak penghasilan (PPH) dari *Official-Assessment* menjadi sistem perpajakan *Self-Assessment*, yaitu pemerintah berperan sebagai pengawas pelaporan pajak oleh wajib pajak, apakah pelaporan telah sesuai dengan penghasilan yang diterima wajib pajak. Sehingga sistem pelaporan ini sangat bergantung pada pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Raharjo et al., 2020).

Jumlah wajib pajak pada setiap tahunnya terus bertambah dan di tahun 2021 Direktorat Jenderal Pajak berhasil mencapai 103,99% penerimaan pajak atau dengan total sebesar Rp 1.278,65 triliun, dimana Direktorat Jenderal Pajak meraih

momen bersejarah setelah 12 tahun untuk kembali meraih Ultimate Goal. Akan tetapi pada rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh 2017-2021, Direktorat Jenderal Pajak mencatat tentang adanya ketimpangan akan kepatuhan formal diantara wajib pajak pribadi karyawan dan non karyawan. Pada tahun 2021 diketahui bahwa tingkat rasio yang terdapat kepatuhan wajib pajak secara umum mencapai persentase 84,07%, berdasarkan Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), kepatuhan wajib pajak orang pribadi naik cukup tinggi, yaitu 98,73%. Namun, kepatuhan wajib pajak orang pribadi bukan karyawan mengalami penurunan jumlah kepatuhan, dimana persentasenya hanya 45,53%. Dari persentase tersebut, 4,07 juta wajib pajak orang pribadi bukan karyawan dan harus dikenakan sebagai wajib pajak SPT bukan karyawan, pada tahun 2021 hanya hanya sebesar 1,85 juta wajib pajak orang pribadi bukan karyawan (Direktorat Jendral Pajak, 2021).

Melihat kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik yang bekerja sebagai karyawan ataupun bukan karyawan terhadap pembayaran pajak dan pelaporan SPT, hal yang menjadi perhatian utama dalam kasus wajib pajak. Para wajib pajak yang memiliki kecenderungan menghindari, mengelak dan mengabaikan pajak karena adanya pandemik covid-19 yang berdampak sangat buruk pada pekerjaan wajib pajak, baik karyawan maupun non karyawan yang masih dituntut untuk kewajiban membayar pajak, hal ini menimbulkan tindakan penggelapan pajak yang berakibat pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut mengalami pengurangan dalam kepatuhan (Mianti & Setyo, 2021).

Aktivitas wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dimulai dari tingkat kesadaran diri wajib pajak, dimana hal tersebut merupakan

faktor internal yang mempengaruhi perilaku atau sikap tertentu dari wajib pajak orang pribadi. Kesadaran akan kewajiban membayar pajak merupakan kerelaan seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan mendukung pemerintah untuk menunjang pembangunan negara, dimana wajib pajak yang sadar menganggap membayar pajak bukan suatu beban, melainkan tugas dan kewajiban (Gukguk, 2021). Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak mempengaruhi bagaimana perilaku dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela.

Kepatuhan seorang wajib pajak secara eksternal dapat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan dari aparat perpajakan kepada wajib pajak. Mandowally et al. (2020) berpendapat bahwa pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Keunggulan dalam pelayanan fiskus adalah bentuk upaya memenuhi kebutuhan wajib pajak sesuai ketentuan undang-undang dengan tujuan menjaga wajib pajak tetap merasa puas sesuai dengan harapan, sehingga akan memberikan kesadaran kepada wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakan (Mandowally et al., 2020).

Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi untuk pelanggaran kepatuhan wajib pajak, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana, dimana ancaman pelanggaran perpajakan dapat dikenakan sanksi administrasi saja atau pidana saja ataupun ancaman akan sanksi administrasi dan juga sanksi pidana (Mandowally et al., 2020). Sanksi perpajakan yang dikenakan terhadap wajib pajak yang melalaikan kewajibannya merupakan bentuk ketetapan

pemerintah dalam menangani kelalaian ketidakpatuhan wajib pajak (Gukguk, 2021). Risiko pengenaan sanksi perpajakan merupakan salah satu faktor eksternal yang dapat berpengaruh pada faktor internal kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban wajib pajak orang pribadi. Upaya peningkatan kesadaran wajib pajak agar terhindar dari sanksi perpajakan memberikan timbal balik yang positif bagi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Mianti & Setyo, 2021).

Berdasarkan hasil beberapa penelitian terdahulu, dimana pada penelitian Amran (2018), Solekhah & Supriono (2018), Boediono et al. (2018), dan Siahaan & Halimatusyadiah (2018) dalam hasil analisisnya menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak ditemukan berpengaruh dengan nilai positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian Zulhazmi & Kwarto (2019) uji hipotesis kesadaran wajib pajak menunjukkan hasil yang signifikan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Kemudian pada penelitian yang dilakukan Chandra & Sandra (2020) dan Rianty & Syahputra (2020) kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan berpengaruh signifikan. Dilanjutkan pada penelitian Gukguk (2021), Saadah (2021), Sunanta & Leonardo (2021), Supriatiningsih & Jamil (2021), dan Triogi et al. (2021) dimana pada hasil penelitiannya mengindikasikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Gaol & Sarumah (2022) dan Indriati et al. (2022) memberikan hasil penelitian bahwa kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh secara positif dan signifikan.

Dari hasil penelitian terdahulu tersebut, terdapat hasil yang berbeda pada variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana pada

hasil penelitian As'ari (2018) hipotesis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ini ditolak, karena hasil pengujiannya menunjukkan tidak ada pengaruh dari kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Karnedi & Hidayatulloh (2019) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak yang disebabkan kesadaran wajib pajak ini tidak termasuk pertimbangan yang berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kemudian pada penelitian Khotimah et al. (2020) menyatakan variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tidak memiliki pengaruh. Kemudian dilanjut pada penelitian terdahulu yang dilakukan Herviana & Halimatusadiah (2022) dan Kharisma & Pratiwi (2020) menyatakan hasil penelitian bahwa variabel kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Dimana variabel kesadaran wajib pajak ini tidak membuktikan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, diketahui bahwa terdapat kesenjangan dalam penelitian tersebut yang lebih berkecenderungan pada kesadaran wajib pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka menimbulkan dorongan peneliti untuk menguji kembali variabel kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, dengan adanya *gap study* ini, mendorong peneliti untuk menyelidiki apakah tingkat pelayanan fiskus dan penerapan sanksi perpajakan yang berlaku saat ini merupakan salah satu dari faktor eksternal yang berpengaruh pada kesadaran wajib pajak sebagai faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya pada latar belakang penelitian ini, maka peneliti membuat rumusan masalah yang dikemukakan untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah penerapan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak?
5. Apakah penerapan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak?
6. Apakah kesadaran wajib pajak memediasi hubungan antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
7. Apakah kesadaran wajib pajak memediasi hubungan antara penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan atas rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh atas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh atas penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh atas kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh atas pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak.
5. Untuk mengetahui pengaruh atas penerapan sanksi perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak.
6. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak memediasi hubungan antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
7. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak memediasi hubungan antara penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang nantinya akan dihasilkan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang membangun baik secara teoritis maupun secara praktis.

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Berdasarkan pada hasil penelitian ini nantinya diharapkan akan dapat bermanfaat untuk memperkuat hasil dari penelitian terdahulu dan dapat dipergunakan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pengembangan dalam ilmu pengetahuan pada perpajakan.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan akan sangat berguna untuk mengimplementasikan teori-teori perpajakan perpajakan yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dan memahami beberapa pandangan dari para wajib pajak tentang sistem perpajakan saat ini. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan akan dapat memberikan manfaat dalam pengetahuan di bidang perpajakan sehingga dapat memberikan dampak terhadap pemahaman perpajakan bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.