



BAB I

PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bagian awal yang memberikan gambaran umum dengan tujuan agar terciptanya pandangan yang jelas mengenai penelitian, permasalahan penelitian, dan sasaran tujuan serta manfaat dari penelitian ini bagi pembaca. Bagian-bagian yang berkaitan dengan unsur pendukung pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

Pada latar belakang masalah merupakan hal-hal yang melatar belakangi penelitian dengan memaparkan dan memberikan informasi yang tersusun secara sistematis berkenaan dengan fenomena. Peneliti menarik permasalahan-permasalahan yang terungkap dan menuangkannya dalam identifikasi masalah, mengenai tujuan serta manfaat penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini.

A. Latar Belakang Masalah

Kepatuhan wajib pajak adalah situasi dimana wajib pajak diharuskan membayar semua pajak yang diwajibkan pada waktu yang tepat dan melaporkan secara akurat sesuai dengan aturan undang-undang dan kepatuhan pengadilan yang berlaku pada saat melaporkan surat pemberitahuan pajak. Menurut Rahayu (2017:3) ketidaktahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan, keinginan untuk memanipulasi pajak, kurang pemahannya Wajib Pajak tentang apa itu pemeriksaan, kecenderungan mereka menyembunyikan data saat diperiksa dan banyak kendala lain yang menuju pada pelanggaran pajak baik yang diperkenankan (*tax avoidance*) dan yang tidak diperkenankan (*tax evation*). Kepatuhan yang besar dan lebih besar melebihi jumlah



ketidapatuhan maka orang akan cenderung menjadi patuh. Otoritas pajak (Direktorat Jenderal Pajak) harus mampu mengkondisikan iklim perpajakan sebaik mungkin sehingga kepatuhan pajak dicapai dalam perpajakan. Masyarakat masih banyak yang belum sadar atas kewajibannya untuk melaporkan surat pemberitahuan (SPT) tahunan. Hingga 1 april 2019 realisasi laporan SPT ini mencapai 11.309 juta wajib pajak yang merupakan wajib pajak orang pribadi maupun badan. Secara persentase jumlah pelaporan setara 61,7% dari 18.334 juta wajib pajak yang seharusnya melaporkan SPT tahunan. Pengamatan menilai realisasi ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah (Uly:2019) (okezone.com). Sedangkan tahun 2019 realisasi penerimaan PPh OP senilai 11,3 triliun dengan pertumbuhan 19,38% secara tahunan, bahkan 102,8% dari target yang ditetapkan. Penerimaan pajak adalah sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya yang telah ditentukan. Wajib pajak semestinya membayar kewajiban tepat waktu dan menghindari penundaan dalam membayar pajak.

Ada beberapa faktor yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak antara lain religiusitas wajib pajak, kesadaran perpajakan, kualitas layanan, *tax amnesty*, pengetahuan pajak, tarif pajak dan lain-lain.

Religiusitas wajib pajak adalah suatu keadaan, pemahaman dan ketaatan seseorang dalam meyakini suatu agama yang diwujudkan dalam pengalaman nilai, aturan serta kewajiban. Keterikatan religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah dilihat seseorang yang memiliki sikap jujur dalam kehidupan sehari-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



harinya akan bertindak bijaksana sehingga dapat memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Salah satu kewajiban wajib pajak yang telah ditetapkan untuk membayar pajak dan melaporkan pajak tepat waktu. Hasil penelitian Anggraeni (2017), Ermawati dan Afifi (2018:51), Utama dan Wahyudi (2016:3) menyatakan bahwa religiusitas wajib pajak berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Nuriyanto (2017) dalam penelitian menyatakan bahwa religiusitas wajib pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah memiliki rasa yang timbul dari dalam diri atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan, dengan kesadaran pajak yang tinggi, kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya dapat meningkat. Kesadaran perpajakan memiliki keterikatan terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya kewajiban pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak yang tepat, dan penagihan pajak yang baik dengan demikian dapat memberikan dampak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak. Menurut Saputra (2015), Siregar (2017), Suyanto dan Pratama (2018), Dewi dan Merkusiwati (2018) hasil penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena adanya penargetan jumlah dalam pajak sehingga dapat terealisasikan. Sedangkan menurut Nugroho, Andini dan Raharjo (2016:3) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh secara parsial, karena kesadaran perpajakan bagi masyarakat masih terlalu rendah dan kurangnya informasi dari pemerintah kepada rakyat.

Kualitas layanan diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Kualitas layanan tersebut diharapkan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan begitu juga sebaliknya,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



layanan yang berkualitas adalah layanan yang berorientasi kepada aspirasi dan harapan masyarakat serta mengutamakan efektif, efisien, dan tanggungjawab. Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti waktu pelayanan yang ditentukan, menjaga sopan santun, merespon permasalahan dan memberikan informasi dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Menurut penelitian Subarkah dan Dewi (2017) dan Saputra (2015) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian (Suyanto dan Pratama:2018) terkait kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tujuan *tax amnesty* meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengejar target penerimaan pajak adalah dengan cara menetapkan kebijakan pengampunan pajak. *Tax amnesty* merupakan penghapusan pajak yang seharusnya dibayar dengan cara mengungkap harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam UU No.11 tahun 2016. Keterikatan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah dana yang dikumpulkan melalui *tax amnesty* dapat digunakan untuk memperbaiki kondisi pembangunan, perekonomian, mengurangi kemiskinan, dan memperbaiki ketimpangan. Menurut Dewi, Merkusiwati (2018) dan Sari (2017) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena *tax amnesty* diharapkan mampu meningkatkan subjek pajak dan objek pajak. Sedangkan menurut Kusumaningrum dan Aeni (2017) dalam penelitian ini menyatakan bahwa *tax amnesty* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan pajak merupakan pemahaman suatu objek kemampuan wajib pajak yang mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan dibayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dimiliki IBI dan IBIKKG (Asosiasi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



masyarakat. Pengetahuan pajak memiliki keterikatan terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya pengetahuan tentang pajak seseorang lebih dapat mengerti terhadap pemahaman mengenai hak, kewajiban dan tanggungjawab sebagai wajib pajak. Menurut Aswati, Mas'ud dan Nudi (2018:30), Nugroho, Andini dan Raharjo (2016) dan Sari (2017) Pengetahuan pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Ummah (2015) pengetahuan pajak dinyatakan tidak mengalami pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tarif pajak adalah salah satu dasar pengenaan pajak terhadap objek pajak yang menjadi tanggungannya dan biasanya tarif pajak berupa presentase (%) atau jumlah rupiah. Tarif pajak memiliki keterikatan terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya tarif pajak yang berbeda-beda seseorang dapat menghitung berapa besar kewajibannya dalam membayar pajak. Menurut Anandam, Kumadji, dan Husaini (2015) hasil penelitian menunjukkan tarif pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena tarif yang rendah akan meningkatkan *utility* wajib pajak sehingga memberikan inisiatif dalam melaporkan penghasilan kepada administrasi pajak. Sedangkan menurut Yusro (2015) hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis akan melakukan penelitian yang mengenai “ **PENGARUH RELIGIUSITAS WAJIB PAJAK, KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS LAYANAN DAN TAX AMNESTY TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN DI ITC CEMPAKA MAS**”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Identifikasi Masalah

C Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah yang bisa diambil sebagai berikut:

1. Apakah religiusitas wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah *tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
6. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi masalah agar tidak menyimpang dari permasalahan utama, adapun pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Apakah religiusitas wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?



3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

4. Apakah *tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

D. Batasan Penelitian

Penelitian ini, penulis membatasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada wajib pajak orang pribadi, para usahawan yang berada di ITC Cempaka Mas.
2. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang akan dibagikan oleh penulis dan diisi oleh para wajib pajak orang pribadi usahawan di ITC Cempaka Mas.
3. Penelitian ini hanya menggunakan empat variabel bebas yaitu religiusitas wajib pajak, kesadaran perpajakan, kualitas layanan dan *tax amnesty*

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Apakah religiusitas wajib pajak, kesadaran perpajakan, kualitas layanan dan *tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan di ITC Cempaka Mas?”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang ingin dicapai penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui pengaruh *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan sebagai contoh skripsi di perpustakaan kampus IBIKKG

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai religiusitas wajib pajak, kesadaran perpajakan, kualitas layanan dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan acuan bagi penelitian dimasa yang akan datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Bagi Pembaca

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Instititut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan siapapun yang membaca dalam wawasan religiusitas wajib pajak, kesadaran perpajakan, kualitas layanan dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Instititut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.