



BAB I

PENDAHULUAN

Di dalam bab ini peneliti akan membahas pendahuluan yang berisi latar belakang masalah yaitu fenomena yang menjadi dasar dalam merumuskan masalah dalam penelitian ini. Setelah latar belakang masalah, terdapat identifikasi masalah yang merupakan masalah yang muncul dari latar belakang masalah yang ada berupa pertanyaan.

Batasan masalah menjelaskan fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Terdapat juga rumusan masalah untuk memperjelas masalah atau fenomena yang akan dibahas dalam penelitian ini. Peneliti juga akan membahas tujuan penelitian dan diakhiri dengan manfaat penelitian bagi berbagai pihak terkait.

A. Latar Belakang Masalah

Permasalahan yang terjadi di KPP Pratama adalah sistem pengawasan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang **belum optimal** karena kapasitas DJP baik terkait dengan SDM, IT maupun organisasi belum mampu menjangkau seluruh WP, belum tersedia informasi yang menampilkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak belum menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku serta layanan perpajakan belum menjangkau seluruh WP. Hal ini telah berdampak pada target Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Jakarta yang **masih belum optimal** dalam mendukung pencapaian target penerimaan pajak tahun 2020. Pada tahun 2020, realisasi rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Badan dan Orang Pribadi Non Karyawan sebesar 77,63% dari target yang telah ditetapkan sebesar 80%. (Direktur Jenderal Pajak, 2020).



Penerimaan pajak oleh negara salah satunya diperoleh dari pajak penghasilan orang pribadi. Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan orang yang diterima atau diperoleh seseorang atau badan dalam tahun pajak atau bagian tahun pajak. pajak penghasilan dapat dilihat dari 2 (dua) subjek yang berbeda yakni orang pribadi dan badan. Dengan adanya Undang-Undang Pajak Penghasilan, maka wajib pajak terhadap penghasilan selalu dikenakan pemungutan negara berupa pajak. besar tarifnya sesuai dengan jenis barang yang dihasilkan. Pajak penghasilan termasuk jenis pajak yang dipungut pada tingkat nasional, sehingga dapat dikategorikan dalam kelompok pajak pusat (<http://www.bppk.kemenkeu.go.id.>, diakses 20 April 2021).

Dalam mengoptimalkan penerimaan pajak, peran aktif dari seluruh masyarakat Indonesia khususnya wajib pajak sangat dibutuhkan. Sejak ditetapkan sistem pemungutan pajak menjadi *self assesment system*, wajib pajak dituntut untuk berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakan membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban sesuai dengan kebenarannya. (Syamsul Bahri Arifin, 2017)

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi atau badan dapat dipengaruhi oleh berbagai kebijakan diantaranya dengan bentuk sosialisasi perpajakan. Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak ini dapat mendukung terjadinya kepatuhan. Pada penelitian yang dilakukan Wardani & Wati (2018) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kebumen. Berbeda dengan hasil penelitian Wardhani & Dajono (2020) dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

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.



Sandra (2020), dijelaskan bahwa tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitria & Supriyono (2019) yang menyatakan bahwa tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sanksi yang diterapkan di Indonesia berupa denda sebesar Rp 100.000 – Rp 1.000.000. Dari hasil Penelitian Siahaan & Halimahtusyadiah (2018), bahwa adanya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Madiun. Menurut hasil Penelitian Siamena (2017), dijelaskan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di manado. Sedangkan dari hasil penelitian Muhammad (2019) sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak juga dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan secara optimal kepada wajib pajak hingga mencapai tingkat kepuasan. Menurut penelitian Hazmi, Suhendro, & Dewi, (2020), diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak secara positif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan perpajakan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Bahri, Diantimala, & Majid (2018) yang hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Banda Aceh.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin menganalisa sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak yang



berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang bekerja di Kelapa Gading Jakarta Utara.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengaruh latar belakang tersebut, maka beberapa masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

C. Batasan Masalah

Untuk mengarahkan penelitian agar tidak menyimpang dari permasalahan pokok yang akan dibahas, maka peneliti melakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Apakah sosialisasi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

D. Batasan Penelitian

Karena adanya keterbatasan penelitian yang dimiliki oleh peneliti, maka peneliti membatasi penelitian ini dengan batasan sebagai berikut:



1. Berdasarkan tempat, penelitian dilakukan berdasarkan atas Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di Kelapa Gading Jakarta Utara.
2. Berdasarkan metode penelitian, penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner.
3. Berdasarkan waktu, penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2021

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: “Faktor-faktor apakah yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi bekerja di Kelapa Gading Jakarta Utara?”

F. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

G. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi menambah ilmu pengetahuan tentang tentang sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas



pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak serta menjadi tambahan referensi dan mampu memberikan kontribusi dalam menyusun penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi yang berguna untuk siapapun mengenai sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat memberikan masukan dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian dibidang yang sama.

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.