



BAB I

PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bagian pertama yang memberikan gambaran umum dengan tujuan memberikan gambaran yang jelas kepada pembaca tentang penelitian, masalah penelitian, serta tujuan dan manfaat penelitian ini. Bagian unsur pendukung pendahuluan meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

Penelitian didasarkan pada latar belakang masalah dengan menjelaskan dan memberikan informasi yang terorganisir secara sistematis tentang fenomena. Peneliti menarik permasalahan yang terungkap dan mengklasifikasikannya sesuai dengan tujuan penelitian dan manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini.

A. Latar Belakang Masalah

Sumber utama pendanaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat adalah penerimaan pajak. Selama krisis ekonomi global, banyak negara beralih ke pajak sebagai alat keuangan untuk mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan. Dengan menetapkan salah satu misinya yaitu misi fiskal untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor perpajakan yang mampu mendukung kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi, pemerintah melalui Direktur Jenderal Pajak telah menetapkan bahwa pajak merupakan komponen strategis agar perencanaan pembangunan tetap berjalan.

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 IBI RKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI RKG.



Pentingnya pajak telah dibuktikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dimana sebagian besar penerimaan negara berasal dari pajak dan sisanya berasal dari Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Berikut realisasi penerimaan negara tahun 2020 – 2022.

Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan Negara

Sumber Penerimaan – Keuangan	Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)		
	2020	2021	2022
Penerimaan Perpajakan	1.285.136,32	1.375.832,70	1.510.001,20
Penerimaan Bukan Pajak	343.814,21	357.210,10	335.555,62
Hibah	18.832,82	2.700,00	579,90
Jumlah	1.647.783,35	1.735.742,80	1.846.136,70

Sumber : <https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html>

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa sebagian besar penerimaan negara diperoleh dari perpajakan. Berdasarkan Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak didefinisikan sebagai iuran yang diwajibkan oleh negara kepada orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa sesuai Undang-Undang dimana pajak akan digunakan untuk kebutuhan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, terutama dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber penerimaan negara untuk membiayai seluruh pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Pajak juga sangat penting dalam mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijakan perpajakan.

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.



Upaya pemerintah untuk meningkatkan perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dapat mengakibatkan *tax ratio* yang tinggi dalam penerimaan negara, sehingga *tax ratio* berkaitan erat dengan kepatuhan wajib pajak. Menurut (Anjanni, 2019), kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang bukan pegawai terhadap kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah jika dibandingkan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai pegawai.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *tax ratio* dibagi menjadi dua kategori yaitu faktor makro dan faktor mikro. Faktor makro tersebut antara lain tarif pajak, tingkat pendapatan perkapita, dan tingkat optimalisasi *good governance*. Sedangkan faktor mikro meliputi kepatuhan Wajib Pajak (WP), komitmen dan koordinasi antar lembaga negara, serta kesamaan persepsi antara wajib pajak dan penyelenggara negara..

Menurut penelitian (Herry Wahyudi & Surya Sanjaya, 2017), faktor penyebab rendahnya *tax ratio* adalah pendapatan per kapita yang rendah, kepatuhan wajib pajak yang rendah (kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakan masih sangat rendah), wajib pajak yang melaporkan peredaran usaha dan sebagian besar pendapatan belum dibayarkan. dilakukan secara transparan, dan tingkat efisiensi administrasi perpajakan belum maksimal.

Salah satu isu yang muncul di negara berkembang adalah kurangnya kesadaran akan WP yang belum ideal sehingga mengakibatkan rendahnya tingkat kepatuhan WP. Padahal pemerintah Indonesia telah menerapkan *self assesment system* yaitu sistem pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku yaitu Undang-Undang Umum Perpajakan No. 6 Tahun 1983, yang telah disempurnakan dalam UU No. 16 Tahun 2009. *Self assesment*



WP adalah kegiatan menghitung, menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh WP. Salah satu permasalahan yang timbul di negara berkembang adalah kurangnya kesadaran akan WP yang belum ideal sehingga mengakibatkan rendahnya tingkat kepatuhan WP.

Self assessment system didasarkan pada kepercayaan Wajib Pajak terhadap kewenangan yang diberikan kepadanya, dan Wajib Pajak diberikan kebebasan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak harus aktif memenuhi kewajiban perpajakannya, mulai dari mendaftar, mengisi SPT, hingga membayar pajak yang terutang. Agar sistem ini dapat berfungsi dengan baik, wajib pajak harus memiliki pemahaman yang cukup tentang peraturan perpajakan.

Pengembangan sistem pelaporan pajak baik yang terutang maupun lebih bayar didasarkan pada *e-system* yang meliputi *e-registration*, *e-spt*, *e-filling*, dan *e-billing*, dengan tujuan untuk memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar dan melaporkan pajak.

Dalam lima tahun terakhir, tingkat kepatuhan warga negara Indonesia dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan membayar pajak meningkat. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP), rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan mencapai 84,07% pada tahun 2021, dengan laporan SPT sebanyak 15,9 juta dari 19 juta wajib pajak.

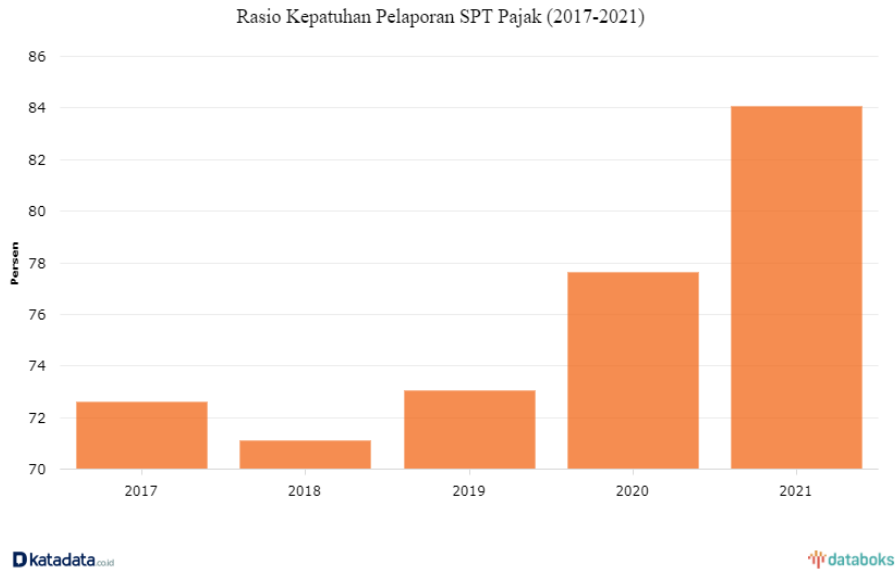
Melihat ke belakang lima tahun, rasio kepatuhan pada tahun 2017 adalah 72,58%. Pada tahun 2018, rasio pajak turun menjadi 71,1%, dengan hanya 12,55 juta wajib pajak dari total 17,65 juta. Rasio kepatuhan meningkat menjadi 73,06% pada tahun 2019. SPT Tahunan dilaporkan oleh 13,39 juta orang dari 18,33 juta wajib pajak.



Rasio kepatuhan wajib pajak kemudian meningkat menjadi 78% pada tahun 2020.

Rasio kepatuhan wajib pajak meningkat menjadi 84,07% setahun kemudian.

Gambar 1. 1 Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Pajak Tahun 2017 - 2021



Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/04/rasio-kepatuhan-pelaporan-spt-pajak-tercapai-84-pada-2021>.

Data dari (Tommy, 2022) Sebesar 1,01 juta SPT dilaporkan sebagai SPT Tahunan Wajib Pajak Badan. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan berjumlah 14,77 juta. DJP mengharapkan rasio kepatuhan wajib pajak yang melaporkan SPT nanti menjadi 80% untuk SPT Tahunan 2021 yang akan disampaikan pada 2022. Meski sama dengan tahun-tahun sebelumnya, namun lebih rendah dari realisasi tahun 2021.

Pemerintah juga berupaya meningkatkan rasio kewajiban pajak untuk tahun 2022. Berbagai upaya telah dilakukan, antara lain: memperluas basis pajak melalui peningkatan kepatuhan sukarela wajib pajak, mengadakan kegiatan pendidikan, dan meningkatkan pelayanan. Ekstensifikasi dan pengawasan harus ditingkatkan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



menjangkau lebih banyak wajib pajak. DJP memperluas saluran pembayaran wajib pajak untuk memudahkan wajib pajak mengakses aplikasi dan membayar pajaknya. Meningkatkan pengumpulan dan penggunaan data internal dan eksternal. DJP akan menegakkan hukum untuk mendorong kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan publik yang terbaik merupakan salah satu langkah awal yang dilakukan DJP untuk mencapai target penerimaan pajak, karena DJP melalui KPP berhubungan langsung dengan masyarakat Wajib Pajak, dan diharapkan dengan langkah-langkah tersebut Wajib Pajak akan patuh dan disiplin dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut (Mirza & Sri Yanna, 2022), semakin tinggi kualitas pelayanan petugas pajak maka semakin puas wajib pajak terhadap pelayanan tersebut. Setiap bisnis mengutamakan layanan pelanggan. Pelayanan yang baik akan berdampak positif bagi perusahaan, dan pelayanan yang buruk akan berdampak negatif bagi perusahaan. Hal itu tidak lepas dari kepuasan dalam pelayanan perpajakan, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya.

Administrasi perpajakan di Indonesia masih perlu diperbaiki dengan perbaikan, Wajib Pajak harus lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Badan pajak, sumber daya aparatur pajak, dan prosedur pajak yang baik adalah contoh administrasi yang baik. Berikut bentuk transparansi DJP terkait survei penilaian kepuasan pelayanan pajak 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Grafik 1. 1 Indeks Kepuasan Pelayanan Perpajakan Tahun 2016 - 2020



Sumber : <https://news.ddtc.co.id/pada-masa-pandemi-wajib-pajak-tetap-puas-dengan-pelayanan-djp-27237>.

Dengan kondisi tersebut, upaya pemberian pelayanan wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak. Pengaruhnya akan terlihat pada kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka percaya akan ada konsekuensi serius atas tindakan ilegal dalam upaya mereka untuk menghindari pajak. Perbuatan pengenaan sanksi terjadi apabila Wajib Pajak terdeteksi melalui tata usaha yang baik dan terpadu serta melalui kegiatan pemeriksaan oleh pejabat pajak yang kompeten dan berintegritas tinggi melakukan tindakan penghindaran pajak.

Sistem perpajakan saat ini yang menggunakan *self assessment system*, serta fenomena masyarakat yang masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, mengharuskan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk selalu melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. Inspeksi merupakan salah satu cara pengawasan. Pasal 29 UU KUP menetapkan kewenangan DJP untuk melakukan pemeriksaan.



Pentingnya pemeriksaan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tidak lain adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, agar wajib pajak patuh terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga fiskus dapat dengan mudah mengatasi kecurangan pajak. Dalam hal ini, Direktorat Jenderal Pajak berwenang melakukan pemeriksaan untuk memastikan kewajiban perpajakan dipenuhi. Pemeriksaan dilakukan dalam rangka penegakan hukum dan peraturan perpajakan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis bermaksud melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Peneliti akan mengkaji beberapa aspek kepatuhan wajib pajak yang ada antara lain kepuasan pelayanan pajak dan sistem administrasi pelayanan pajak terkait dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kramat Jati Jakarta Timur.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan berikut yang menjadi bahan penelitian bagi peneliti terkait dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi :

1. Apakah kepuasan atas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah *self assessment system* berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi?



C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah agar tidak menyimpang dari pokok masalah, dan batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan atas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah *self assessment system* berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi?

D. Batasan Penelitian

Berikut batasan penelitian yang penulis tetapkan berdasarkan batasan masalah yang ada.:

1. Bulan November 2022 sampai Februari 2023, penulis melakukan penelitian tentang pengaruh kepuasan pelayanan perpajakan, sistem administrasi perpajakan dan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Penelitian ini hanya mencakup Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati, Jakarta Timur.

Sumber data penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuisisioner yang dibagikan oleh penulis dan diisi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut.: “Apakah kepuasan atas pelayanan perpajakan, sistem adminisistrasi perpajakan dan *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati?”



F. Tujuan penelitian

1. Tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah:
1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
 2. Untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
 3. Untuk mengetahui pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

G. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun teoritis sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

a. Bagi KPP Pratama Kramat Jati

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi seluruh petugas KPP Pratama Kramat Jati Jakarta Timur yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga dapat membangun rasa kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Temuan penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak guna mengoptimalkan kinerja pemungutan pajak sebagai sumber utama penerimaan negara.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Pembaca

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan siapapun yang membaca dalam wawasan pemahaman atas pelayanan

perpajakan dan sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kepuasan layanan perpajakan dan penerapan sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi yang berguna untuk penelitian sejenis bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian selanjutnya di KPP Pratama yang lain atau dengan tambahan variabel lainnya maupun variabel baru.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.