



## BAB I

### PENDAHULUAN

Pendahuluan pada bab I merupakan bagian yang memberikan gambaran umum dari fenomena yang terjadi, hal ini tujuannya supaya para pembaca bisa mengetahui terkait fenomena yang akan dikaji di studi ini. Bab ini akan berisikan sub bab yang terdiri atas latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Bagian latar belakang berisikan penjelasan singkat mengenai variabel terikat, fenomena yang berkaitan dengan variabel terikat, serta menjelaskan bagaimana variabel bebas yang akan diuji dapat memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

Pada identifikasi masalah, akan diuraikan beberapa pertanyaan singkat yang didapatkan dari permasalahan dari latar belakang. Batasan masalah, peneliti akan membatasi beberapa pertanyaan yang terdapat dalam identifikasi masalah. Peneliti akan membatasi beberapa aspek seperti aspek waktu, objek, dan data dalam batasan penelitian. Selanjutnya rumusan masalah akan terdapat inti masalah yang nantinya akan diteliti lebih lanjut. Tujuan penelitian berisikan sesuatu yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Pada bagian terakhir yaitu manfaat penelitian merupakan penjelasan manfaat penelitian bagi seluruh pihak yang terkait.

#### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia ialah negara berkembang yang memiliki sumber penghasilan dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak. Pajak ialah sumber penerimaan terbesar negara Indonesia yang masuk dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) diantara penerimaan lainnya. Data pada Badan Pusat Statistik (2022) menyatakan penerimaan negara yang berasal dari pajak pada tahun 2022 sebesar Rp1.924.937,50 (dalam miliar rupiah) dan penerimaan yang bukan berasal dari pajak sebesar Rp510.929,60 (dalam miliar rupiah). Menjadi unsur penerimaan kas negara, 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.



berperanan cukup besar dalam kepentingan keuangan negara Indonesia. Pajak ialah salah satu sumber negara dan ujung tombak APBN, pajak yang dibayarkan oleh rakyat akan dikelola demi kepentingan dan kesejahteraan bangsa (Pratiknya & Lasdi, 2022). Penerimaan pajak yang didapatkan dari masyarakat sangat berperan bagi pembiayaan pembangunan negara, meliputi biaya pembangunan sarana umum seperti jalan raya, rumah sakit, sekolah dan lainnya yang bertujuan untuk membangun kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

Penerimaan pajak di suatu negara akan meningkat sehubungan dengan kepatuhan wajib pajak negara tersebut. Pajak yang dikelola dengan baik dan benar akan meningkatkan peran seluruh masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pajak yang telah diterima sampai bulan Agustus 2022 berada di angka 58,1% sebesar Rp1.171 triliun hal ini belum mencapai target pada APBN tahun 2022 yang awal mula sebesar Rp1.485 triliun (Kemenkeu, 2022). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sudah memberikan peringatan kepada wajib pajak orang pribadi yang bekerja sebagai karyawan untuk tetap melaporkan SPT Tahunan meskipun penghasilan yang diperoleh sudah dipotong pajak oleh pihak pemberi kerja (DDTC News, 2022). Berdasarkan data [news.ddtc.co.id](https://news.ddtc.co.id) pada tahun 2023, rasio pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) untuk pajak penghasilan (PPh) yang dilakukan oleh wajib pajak mencapai 83,2% maka jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan pada tahun 2022 hanya mencapai 15,87 juta. Hal ini memperlihatkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pelaporan SPT mengalami penurunan sebesar 0,6% dibandingkan tahun sebelumnya yang mampu mencapai sebesar 84,07% dengan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan sebanyak 15,97 juta.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) saat ini memiliki 34 kanwil dan 352 KPP di seluruh wilayah Indonesia, sejumlah 6 kanwil DJP sudah melampaui target penerimaan, dan



sebanyak 92 KPP sudah merealisasikan target penerimaan. Namun masih terdapat banyak KPP yang masih belum mencapai target yang diharapkan (DDTC News, 2022). Seperti yang terjadi di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati, KPP ini melayani wajib pajak dari 2 kecamatan, yaitu : Kecamatan Kramat Jati dan Makasar. Jika dilihat dari jumlah penduduknya merupakan lingkungan dengan jumlah penduduk besar dan memiliki kegiatan ekonomi yang tinggi. Meskipun kegiatan ekonomi dapat dikatakan tinggi, kondisi tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati masih dapat dikatakan rendah. Di tabel 1.1 bisa terlihat tingkat kepatuhan wajib pajak yang melapor SPT Tahunan dari tahun 2018 sampai 2021.

**Tabel 1. 1**

**Data Jumlah WP OP dan Jumlah Lapor SPT Tahunan WP OP**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WP OP Non Usahawan</b>	<b>Jumlah WP OP Non Usahawan Lapor SPT</b>	<b>Kepatuhan WP OP Non Usahawan</b>
2018	56.922	36.004	63%
2019	59.874	37.876	63%
2020	62.586	38.208	61%
2021	64.116	39.343	61%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kramat Jati, 2022

Berdasarkan tabel 1.1, menunjukkan bahwa kondisi persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi non usahawan masih tergolong rendah dan mengalami penurunan pada tahun 2021 dimana kepatuhan wajib pajak hanya mencapai 61%. Hal ini tentunya berhubungan dengan kesadaran wajib pajak. Maka, dapat dikatakan bahwa terdapat dua faktor utama yang pengaruhi kepatuhan wajib pajak, yakni: 1. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak sendiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. 2. Faktor eksternal berasal dari luar diri wajib pajak, seperti pelayanan fiskus dan lainnya.

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.





dua sanksi pajak yang dibebankan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan, sanksi tersebut dapat berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi pajak yang diterapkan harus dilaksanakan secara tetap dan berlaku kepada seluruh wajib pajak yang tidak mematuhi perpajakannya (Nabila & Rahmawati, 2021). Sanksi perpajakan tujuannya agar berefek jera atas ketidakpatuhan wajib pajak, lalu wajib pajak dituntut guna mempertimbangkan kembali sanksi yang akan diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Sudirjo (2021) menunjukkan hasil sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, hasil penelitian Sulistyowati et al. (2021) menunjukkan sanksi perpajakan secara parsial tidak berdampak kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskus ialah upaya yang dilakukan pelayan pajak dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketetapan penyampaiannya guna imbangi harapan wajib pajak (Willmart, 2018). Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE – 45/PJ/2007 dikatakan, pelayanan merupakan sentra dan indikator utama dalam membangun citra DJP, maka kualitas pelayanan fiskus harus selalu ditingkatkan untuk wujudkan harapan serta membangun kepercayaan seluruh wajib pajak dan *stakeholder* perpajakan pada DJP . Dengan baiknya kualitas pelayanan fiskus tentu akan membuat wajib pajak merasa senang karena terbantu untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh (Susanti & Suhono, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebaliknya dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama & Susanti (2021) kualitas pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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.





dengan Samadiartha & Darma (2017) oleh Samadiartha & Darma (2017) menunjukkan hasil sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya dengan penelitian yang dilakukan oleh Siahaan & Halimatusyadiah (2018) menunjukkan hasil sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yakni :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi non usahawan ?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi non usahawan ?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi non usahawan ?
4. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi non usahawan ?
5. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi non usahawan ?

### C. Batasan Masalah

Sesuai identifikasi masalah maka peneliti membatasi masalah supaya tidak menyimpang dari permasalahan utama, berikut pertanyaan yang akan dijawab dalam penelitian ini :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi non usahawan ?



2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi non usahawan ?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi non usahawan ?
4. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi non usahawan ?

#### D. Batasan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah diatas, peneliti membatasi masalah penelitian yakni :

1. Penelitian ini hanya akan dilaksanakan pada wajib pajak orang pribadi non usahawan yang terdata di KPP Pratama Kramat Jati.
2. Sumber data penelitian ini memakai data primer yang diperoleh dari kuesioner yang akan dibagi oleh peneliti dan diisi oleh wajib pajak orang pribadi non usahawan yang terdata di KPP Pratama Kramat Jati.
3. Periode waktu yang peneliti gunakan pada penelitian ini dimulai dari bulan Desember 2022 sampai dengan Januari 2023.

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang sudah diuraikan diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut : Apakah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karyawan rs x yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati?

#### F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah peneliti uraikan, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak





3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

## G. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan dengan penelitian yang sudah ada dan menambah sumber yang serupa untuk bahan penelitian selanjutnya.

2. Bagi pembaca

Bisa menjadi informasi mengenai pentingnya kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak agar wajib pajak lebih patuh serta disiplin dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

3. Bagi pemerintah dan Kantor Pelayanan Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi kepada petugas pajak mengenai pengaruh sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI IKKG (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.