



## BAB I

### PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan gambaran umum dari suatu penelitian. Dalam pendahuluan penulis memberikan informasi yang relevan dan cukup mengenai latar belakang masalah agar pembaca dapat memahami konteks di mana penelitian dilakukan. Dengan menyajikan gambaran umum masalah, pendahuluan membantu pembaca untuk mengenali pentingnya penelitian tersebut.

Bab I terdiri dari beberapa sub-bab di antaranya adalah latar belakang yang menjelaskan alasan mengapa topik penelitian tersebut penting untuk diteliti. Identifikasi masalah yaitu bagian yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang menggambarkan permasalahan yang akan diteliti. Batasan masalah, yang merupakan bagian ini menjelaskan batasan-batasan yang diterapkan dalam penelitian, seperti batasan ruang lingkup, waktu, populasi sampel, metodologi, atau faktor lain yang relevan. Rumusan masalah yang merumuskan secara jelas dan terarah masalah-masalah yang akan diamati dan diteliti dalam penelitian. Tujuan penelitian yang menjelaskan tujuan dari dilakukannya penelitian. Manfaat penelitian: Bagian ini menggambarkan manfaat dari dilaksanakannya penelitian bagi pihak-pihak yang terlibat, seperti masyarakat, institusi, praktisi, atau peneliti lain. Melalui pendahuluan, pembaca dapat memperoleh gambaran yang jelas dan mendalam tentang permasalahan yang diteliti, tujuan penelitian, dan manfaat yang diharapkan.

#### A. Latar Belakang Masalah

Membayar pajak merupakan wujud tanggung jawab warga negara dalam melaksanakan kewajibannya. Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 sebagaimana telah diganti dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang harmonisasi perpajakan yang mana pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang harus dibayarkan oleh

orang pribadi maupun badan. Pajak sifatnya memaksa sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dimana tidak memperoleh imbalan timbal balik secara langsung. Pajak yang dibayarkan oleh warga negara baik perorangan maupun badan digunakan bagi keperluan negara dan kemakmuran rakyat. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama (Waluyo, 2013).

Dalam sistem perpajakan dikenal tiga sistem pemungutan pajak yaitu, sistem *official assessment system*, *self assessment system*, dan *with holding self assessment system*. Sistem pemungutan pajak yang dilaksanakan di Indonesia saat ini merupakan *self assessment system* (Siti Resmi, 2016) *self assessment system* memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang tiap tahunnya sejalan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pada sistem ini, inisiatif dan aktivitas menghitung serta pelaksanaan pemungutan pajak berada dikendali wajib pajak. Wajib pajak dianggap mampu memahami peraturan perpajakan yang sedang berlaku, mampu menghitung pajak, dan memiliki kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Maka dari itu, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, mem-perhitungkan, membayar, melaporkan, dan bertanggung jawabkan pajak yang terutang (Susilawati & Sandra, 2017).

Penerapan sistem tersebut membawa konsekuensi dibutuhkannya pemahaman ketentanan yang ada, kepatuhan dari wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak untuk menjalankan ketentuan yang berlaku (Putri & Setiawan, 2017). Fenomena yang terjadi saat ini adalah masih banyaknya wajib pajak yang belum mengerti akan peraturan pajak. Masih banyak wajib pajak yang menunggu ditagih untuk membayar pajak, seperti peraturan pajak pada periode lama sehingga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.







Pemahaman wajib pajak adalah proses dimana wajib pajak mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk melakukan kewajiban perpajakan. Seorang yang berstatus wajib pajak dikatakan mempunyai pengetahuan pajak, paham dan juga mengerti terkait ketentuan serta tata cara dari perpajakan yaitu ketika mampu membayar dan menyampaikan SPT, mengetahui denda serta batas waktu untuk bayar pajak dan pelaporan formulir Surat Pemberitahuan (Putri & Sari, 2022). Semakin paham seseorang akan fungsi pajak maka akan cenderung patuh pada kewajiban perpajakannya dan semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak pada peraturan perpajakan, maka semakin tinggi juga kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut. Pada saat masyarakat mengetahui dan memahami peraturan pajak, maka masyarakat pun dapat mematuhi aturan perpajakan, sehingga mempengaruhi untuk patuh membayar pajak.

Aparatur pajak atau sering disebut fiskus adalah orang atau badan (inspeksi pajak) bertugas memungut pajak terutang (Resmi, 2016). Pelayan fiskus merupakan sesuatu yang dilakukan pejabat pajak dalam menyiapkan dan melayani semua kebutuhan wajib pajak dan memberikan informasi dalam pemenuhan kewajibannya (Putri & Sari, 2022). Kualitas pelayanan dapat menjadi bagian yang penting bagi citra suatu negara, hal tersebut dikarenakan efek secara langsung yang dapat ditimbulkan terhadap pemahaman masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan baik bagi negara maupun bagi masyarakat wajib pajak. Jika suatu pelayanan mendapatkan nilai positif dalam pandangan masyarakat wajib pajak maka wajib pajak tersebut akan memberikan feedback yang baik, serta akan meningkatkan kepatuhan dari masyarakat wajib pajak. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahtamahan yang



ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada masyarakat wajib pajak (Hazmi et al., 2020).

Pelayanan fiskus sebagai pemungut pajak akan mencerminkan bagaimana kemudahan dan kualitas dalam membantu masyarakat melakukan kewajiban perpajakannya. Kepuasan wajib pajak akan timbul jika pelayanan yang berkualitas tinggi sehingga dapat membantu meningkatkan kepatuhan mereka (Darmawan & Wirasenada, 2022). Apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Ketika tingkat kualitas pelayanan meningkat, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajibannya.

Fiskus maupun wajib pajak berpegang pada Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana yang sudah ditetapkan oleh undang-undang, termasuk sanksi perpajakan saat menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya. Sanksi ini dibutuhkan untuk memberikan efek jera atau pelajaran untuk para pelanggar pajak agar tidak mengulangi kesalahannya dan berperan sesuai dengan peraturan.

Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2013:53). Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Sanksi yang dikenakan pada wajib pajak akan membuat terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Hal ini tentunya bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan berpikir dan patuh karena mereka sadar akan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak (Muliari, 2010).



Timbulnya rasa percaya pada pemerintah sebagai penggerak pembangunan disebabkan oleh adanya kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum perpajakan. Rasa aman juga akan tumbuh dengan adanya landasan hukum yang telah disahkan sehingga mereka akan merasa yakin tidak ada penyalahgunaan dari pembayaran pajak yang telah mereka lakukan. Ini menandakan pandangan wajib pajak mengenai tingkat kepercayaan terhadap pemerintah serta hukum menjadi suatu perilaku yang pada pembuatan keputusan dalam mematuhi kewajiban pajak, dapat diketahui adanya kepercayaan yang memberikan pengaruh pada kepatuhan membayar pajak (Purnamasari et al., 2017)

Kim (2010: 274) menilai bahwa akar ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya publik merasa terpolitisasi dan aparaturnya sering menyalahgunakan kekuasaan untuk kepentingan pribadi, masyarakat merasa tidak terhubung dengan pemerintah, pelayanan publik dirasa tidak layak, sistem pemerintahan yang tidak berfungsi semestinya, menurunnya ekonomi global atau nasional yang disebabkan oleh globalisasi, perkembangan teknologi, skandal politik atau krisis, aparaturnya yang tidak kompeten dan sebab lainnya. Jika disimpulkan, permasalahan menurunnya kepercayaan publik bermula dari kapasitas manajemen publik dan faktor keterlibatan publik dalam pemerintahan (Ibrahim et al., 2020).

Kepercayaan publik yang dibangun oleh pemerintah mengesankan bahwa selain figuritas presiden, keberadaan menteri-menteri yang berkompeten serta program-program pemerintah yang pro-rakyat mampu menaikkan kepercayaan rakyat secara signifikan. Di Indonesia, pemahaman akan kepercayaan masyarakat masih sangat kabur. Konsep kepercayaan atau ketidakpercayaan publik sering digunakan untuk menjelaskan fenomena yang berbeda-beda, memiliki cakupan yang luas, dan merujuk pada berbagai bentuk ketidakpuasan atau kekecewaan publik terhadap pemerintah yang dinilai gagal memenuhi harapan publik (Ibrahim et al., 2020).



Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA KOJA**”.

### **B. Identifikasi Masalah**

Dari uraian yang di kemukaan pada latar belakang, dapat diidentifikasi masalah-masalah, yaitu:

1. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja?
3. Apakah ketegasan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja?
4. Apakah kepercayaan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja?
5. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja?



3. Apakah Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja?

4. Apakah Kepercayaan Publik berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja?

#### D. Batasan Penelitian

Batas penelitian yang digunakan penulis untuk membatasi penelitian ini agar lebih jelas dan terarah. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Koja.

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, penulis dapat merumuskan masalah yaitu “Apakah Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Kepercayaan Publik berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja?”

#### F. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.
2. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.
3. Mengetahui pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.

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





4. Mengetahui pengaruh Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.

## G. Manfaat Penelitian

Informasi yang tertulis di dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif bagi:

1. Pembaca dan peneliti selanjutnya diharapkan dapat melengkapi penelitian-penelitian terdahulu sehubungan dengan pengaruh tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kepercayaan Publik terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Wajib pajak, sebagai bahan informasi tentang tingkat kepatuhan wajib pajak, dan sanksi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak.
3. Kantor pelayananan Pajak, sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.