



BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah yang akan dibahas mengenai pokok permasalahan, yang kemudian dibuat identifikasi masalah dalam bentuk pernyataan. Identifikasi masalah akan dirinci menjadi batasan masalah dan difokuskan kepada masalah pokok yang akan dibahas dalam penelitian.

Selanjutnya dibuat batasan penelitian, yang berisikan tentang keterbatasan penulis selama melakukan penelitian yang nantinya akan menghasilkan rumusan masalah yang ada. Setelah rumusan masalah adalah tujuan penelitian untuk menjawab batasan masalah yang sudah ditentukan sebelumnya dan diakhiri dengan manfaat penelitian yang akan didapat dari penelitian ini yang ditunjukkan kepada pihak-pihak terkait.

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai warga Negara Indonesia, masyarakat memiliki beberapa kewajiban yang harus dilakukan, salah satu diantaranya adalah membayar pajak tepat pada waktunya. Pajak menjadi sumber utama pendapatan negara, sehingga menjadikan pajak memiliki peran penting dalam anggaran negara. Anggaran yang diperoleh digunakan untuk mendanai pembangunan infrastruktur negara, membayar gaji pegawai negeri, membantu pemerataan pendidikan dan lainnya. Karena itu banyak cara yang dilakukan pemerintah agar masyarakat membayar pajak tepat waktu.

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tujuan untuk meningkatkan kemakmuran rakyat. Seperti yang telah sering kita dengar dari berita di media



elektronik atau media cetak, target penerimaan negara melalui sektor pajak sering tidak tercapai. Salah satu penyebabnya dikarenakan masih rendahnya tingkat kepatuhan pembayaran pajak di Indonesia. Kepatuhan pajak pada umumnya mengacu pada kemampuan dan kemauan wajib pajak untuk tunduk terhadap regulasi perpajakan, melaporkan penghasilan dengan benar, serta membayar pajak secara benar dan tepat waktu.

Seperti sebuah kasus yang terjadi 2 tahun lalu di Bekasi, adanya dua orang wajib pajak yang tidak membayar pajak hingga 2,6 M. Kasus ini terjadi dengan modus tidak melaporkan surat pemberitahuan (SPT) dan pemungutan pajak pertambahan nilai (PPN) di tahun 2018. Karena menurut pelaku, hal tersebut bertentangan dengan Pasal 39 ayat (1) huruf c dan huruf I UU No 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan sebagaimana diubah beberapa kali dan terakhir Undang-Undang nomor 11 tahun 2020 tentang cipta kerja, yang dimana kerugian negara atas kasus ini hingga sebesar Rp 2.639.670.983.

Kasus ini bisa menjadi salah satu bukti yang menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan sosialisasi perpajakan yang dijadikan sebagai variabel moderasi seharusnya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap nilai kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan pajak diperlukan agar wajib pajak tau akan semua aturan perpajakan dan tidak membuat ritme lain dalam menjalankan kewajiban pajak, begitu juga dengan sanksi pajak dan juga sosialisasi pajak yang menjadi pendorong kepatuhan wajib pajak.

Terdapat beberapa faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain: pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan dan lain-lain. Pengetahuan pajak merupakan informasi yang perlu diketahui oleh masyarakat seperti mengenai tata cara dalam mengisi SPT, sanksi dalam perpajakan, batas waktu dalam membayar pajak, dan juga tempat membayar 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.



Pengetahuan perpajakan merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Tingkat pengetahuan yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak akan meningkat seiring bertambahnya pengetahuan pajak seseorang karena dengan pengetahuan pajak yang tinggi para wajib pajak sadar akan kewajibannya dan tahu akan akibatnya jika tidak memenuhi kewajibannya. Pada penelitian yang dilaksanakan Widiantri (2021) pengetahuan perpajakan dapat memberikan pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, akan tetapi berbanding terbalik dengan penelitian Arifah (2017) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memberikan pengaruh kepada kepatuhan perpajakan.

Kesadaran wajib pajak adalah ketika wajib pajak memahami dan memahami apa arti, fungsi, dan tujuan pembayaran pajak kepada negara. Kesadaran wajib pajak yang tinggi akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang lebih baik, karena masyarakat yang sadar pajak akan melihat manfaat pajak untuk masyarakat lebih dari diri mereka sendiri, sehingga mereka lebih siap untuk membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Ningsih (2019) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka wajib pajak akan semakin patuh membayar pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan Ramayanti (2022) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.



Faktor kepatuhan yang selanjutnya yaitu dari faktor sanksi perpajakan yang merupakan tindakan yang diterima oleh masyarakat bila tidak mematuhi atau melanggar ketentuan dalam perpajakan. Menurut situs resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu pajak.go.id, sanksi administrasi yang harus ditanggung oleh wajib pajak jika terlambat mengumpulkan SPT adalah 2% (mengikuti tingkat bunga pasar) yang dikali dengan jumlah bulan terlambatnya.

Fungsi sanksi pajak adalah untuk memaksa individu untuk memenuhi aturan yang telah ditetapkan, sanksi pajak adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan saat ini menerima sanksi pajak. Studi Wulandari (2020) menemukan bahwa sanksi pajak berfungsi sebagai alat untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan perpajakan. Ini berarti bahwa jika wajib pajak lebih memahami sanksi pajak, mereka akan lebih berperilaku sesuai. Tapi berbanding terbalik dengan penelitian menurut Supriatiningsih (2021) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Faktor selanjutnya adalah kualitas pelayanan pajak. Segala kegiatan yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan dengan tujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dikenal sebagai kualitas pelayanan. Faktor ini sangat berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak dikarenakan pengetahuan pajak dapat diperoleh melalui petugas pelayanan pajak sehingga diharapkan petugas pajak dapat memberikan pelayanan yang baik juga informasi yang lengkap dan mudah dimengerti, sehingga menghasilkan kepuasan bagi wajib pajak. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan sebenarnya yang diterima oleh wajib pajak dengan kualitas pelayanan yang



diharapkan oleh wajib pajak. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya.

Menurut penelitian Adhani (2021) kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh positif kepada kepatuhan wajib pajak. Hal ini terjadi karena kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dapat menghasilkan rasa puas pada wajib pajak, yang nantinya kualitas pelayanan pajak dapat memberikan peningkatan pada kepatuhan wajib pajak. Namun pada penelitian Zahrani (2019) kualitas pelayanan pajak tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang diduga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah Sosialisasi Pajak, sosialisasi adalah bentuk upaya pemerintah dalam memberikan informasi-informasi perpajakan seperti pengertian, fungsi, manfaat, pembinaan mengenai hal yang berkaitan dengan peraturan perpajakan.

Penelitian menurut Adhani (2021) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan dapat memberikan pengaruh positif atas kepatuhan wajib pajak, yang artinya semakin banyak sosialisasi perpajakan yang dilakukan maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian dari Siahaan (2018) yang menyatakan sosialisasi perpajakan tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Moderasi sosialisasi perpajakan terhadap hubungan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan dalam penelitian adalah wajib pajak mengerti tata cara mengisi SPT, sanksi pajak, batas waktu dalam pembayaran juga tempat untuk membayarnya. Pengetahuan seorang wajib pajak mengenai perpajakan perlu disertai dengan



sosialisasi agar wajib pajak yang tidak paham sebelumnya dapat menjadi mengerti melalui sosialisasi yang diadakan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah akan disajikan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kesadaran wajib pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kualitas pelayanan pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah sosialisasi perpajakan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
7. Apakah sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
8. Apakah sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, batasan masalah yang dapat disajikan adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?



5. Apakah sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?

D. Batasan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat batasan-batasan antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak orang pribadi non usahawan di Harapan Indah.
2. Penelitian akan dilakukan pada bulan November sampai Desember 2023.
3. Unit analisis penelitian terdiri dari pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

E. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan yang menjadi variabel moderasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non usahawan di Harapan Indah?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu:

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



5. Mengetahui apakah sosialisasi pajak bisa memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Mengetahui apakah sosialisasi pajak bisa memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Mengetahui apakah sosialisasi pajak bisa memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

G. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan dalam konsep dan variabel yang ada.
2. Bagi pihak lain, penelitian ini dapat dijadikan sebuah masukan untuk lembaga berwenang seperti kantor pajak mengenai kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi non usahawan khususnya di Harapan Indah.

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.