

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Di samping penerimaan dari sektor migas dan nonmigas, pajak menjadi tulang punggung utama pendapatan negara. Seiring meningkatnya kebutuhan dana untuk pembangunan, pemerintah tidak hanya melihat pajak sebagai sumber pendapatan, tetapi juga sebagai alat kebijakan penting dalam mengelola perekonomian. Melalui pajak, pemerintah dapat mengarahkan alokasi sumber daya, mengontrol inflasi, serta mempengaruhi berbagai aspek ekonomi lainnya. Oleh karena itu, pajak memiliki peran strategis dalam kebijakan nasional.

Pajak memegang peranan penting dalam mendukung pembangunan nasional, khususnya di Indonesia, karena pembangunan bertujuan untuk mewujudkan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai sumber utama pembiayaan pembangunan, pajak memiliki posisi yang sangat vital. Oleh sebab itu, apabila penerimaan pajak tidak maksimal, maka pembangunan akan mengalami hambatan. Untuk memastikan penerimaan pajak optimal, keterlibatan aktif dari pemerintah maupun wajib pajak sangat diperlukan. (Atarwaman, 2020).

Kesadaran wajib pajak merujuk pada kondisi di mana individu atau entitas secara sadar dan sukarela menaati seluruh ketentuan perpajakan yang berlaku. Sementara itu, hati nurani wajib pajak mencerminkan persepsi atau perasaan yang terbentuk dari pengetahuan, keyakinan, logika, serta dorongan untuk bertindak sesuai dengan sistem administrasi perpajakan.

Dalam proses pembayaran pajak, wajib pajak perlu memahami, menyadari, menghormati, dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku, serta memiliki kemauan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya., kondisi tersebut disebut kesadaran membayar pajak (Rianty dan Syahputera, 2020).

Sanksi bagi pelanggaran hukum dan peraturan perpajakan (kaidah pajak) menjamin bahwa kepatuhan akan terjaga. Dengan kata lain, sanksi pajak berfungsi sebagai dorongan bagi wajib pajak agar mematuhi ketentuan yang ditetapkan oleh pihak otoritas pajak (Priyatna, 2023)

Sanksi perpajakan berfungsi sebagai jaminan agar ketentuan dalam undang-undang perpajakan (norma-norma perpajakan) dipatuhi oleh wajib pajak. Tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak orang pribadi dapat mengalami peningkatan maupun penurunan, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kurangnya pemahaman terhadap regulasi perpajakan, rendahnya kualitas layanan, minimnya kesadaran untuk membayar pajak, perlakuan yang tidak adil, serta lemahnya penerapan sanksi. Faktor-faktor tersebut dapat menyebabkan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan, termasuk tindakan penghindaran pajak. Untuk mengatasi ketidakpatuhan ini, upaya yang dapat dilakukan antara lain adalah meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan, memperbaiki kualitas pelayanan, mempermudah proses administrasi, serta memperkuat penerapan sanksi tidak terjadi pelanggaran (As'ari, 2018).

Dalam system perpajakan modern, kepatuhan wajib pajak adalah factor terpenting, tetapi dalam meningkatkan kepatuhan itu tidaklah mudah untuk diwujudkan, tidak sedikit masyarakat yang belum patuh akan pajak dalam hal melakukan pendaftaran (Saputri dan Sulistia, 2019).

**Tabel I.1**

**Jumlah WPOP Terdaftar dan Penyampaian SPT OP  
Tahunan di KPP Pratama Tigaraksa Tahun 2019 -  
2023**

| <b>Tahun</b> | <b>WPOP Terdaftar</b> | <b>SPT OP Tahunan yang<br/>dilaporkan</b> |
|--------------|-----------------------|-------------------------------------------|
| 2019         | 460.477               | 102.712                                   |
| 2020         | 497.870               | 115.929                                   |
| 2021         | 576.096               | 140.329                                   |
| 2022         | 620.880               | 104.530                                   |
| 2023         | 666.775               | 100.648                                   |

Sumber : KPP Pratama Tigaraksa, 2024

Dari data yang disajikan, terlihat persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tigaraksa masih mengalami ketidakseimbangan, dilihat dari tingkat Pelaporan SPT Tahunan dari tahun ke tahun.

Jumlah Wajib Pajak Individu yang terdaftar mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Namun, masih ada banyak wajib pajak yang belum melaporkan SPT, terlihat dari tabel penyampaian SPT di mana WPOP yang mengirimkan SPT pada tahun 2019 hanya 102.712 dari jumlah WPOP yang terdaftar, kemudian pada tahun 2020 penyampaian SPT Tahunan yang dilaporkan meningkat menjadi 115.929, pada tahun 2021 kembali naik menjadi 140.329, pada tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 104.530, dan pada tahun 2023 kembali mengalami penurunan menjadi 100.648. Jumlah itu masih bisa dikatakan rendah bila dibandingkan dengan total WPOP yang terdaftar di tahun tersebut. Dapat disimpulkan sementara, bahwa WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Tigaraksa

belum taat dalam menyerahkan SPT dan dapat dikatakan bahwa penerimaan pajak di KPP Pratama Tigaraksa masih belum optimal. Mengetahui masalah yang terjadi pada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Tigaraksa, peneliti menggunakan tiga variabel untuk menganalisis apakah ketiga variabel ini berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Ketiga aspek tersebut mencakup Kualitas Layanan, Kesadaran Membayar Pajak, dan Sanksi Pajak.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di *KPP Pratama Tigaraksa*?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di *KPP Pratama Tigaraksa*?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di *KPP Pratama Tigaraksa*?
4. Apakah kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di *KPP Pratama Tigaraksa*?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis dan mengetahui mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di *KPP Pratama Tigaraksa*.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di *KPP Pratama Tigaraksa*.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui mengenai pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di *KPP Pratama Tigaraksa*.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara bersama- sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang

pribadi di *KPP Pratama Tigaraksa*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat yang dapat diharapkan dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Bagi Penulis**

Melalui penelitian ini, penulis memperoleh manfaat dalam memperluas wawasan, meningkatkan dan mengasah kemampuan berpikir kritis secara lebih mendalam, serta sebagai bagian dari pemenuhan syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Ekonomi, Universitas MH Thamrin.

##### **2. Bagi Instansi Terkait**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan atau bahan pertimbangan bagi KPP Pratama dalam memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, serta dalam pelaksanaan kewajiban dan peraturan perpajakan guna meningkatkan optimalisasi penerimaan pajak.

##### **3. Bagi Wajib Pajak**

Sebagai bentuk kontribusi bagi Wajib Pajak dalam meningkatkan pemahaman mengenai perpajakan, serta menambah wawasan tentang peran penting pajak dalam mendukung pembangunan dan kesejahteraan negara.

##### **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat dijadikan dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang Akuntansi Perpajakan

#### **E. Sistematika Penulisan**

Agar dapat memberikan gambaran umum tentang penulisan ini, disusunlah sistematika pembahasan untuk memperjelas materi-

materi yang akan dibahas dan dibagi di setiap bab.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum dari permasalahan yang akan di bahas. Dalam pendahuluan ini terdiri dari lima sub bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori dari judul skripsi tersebut yang ada kaitannya dengan objek penelitian yang di lakukan, mengutip buku dan sumber berkaitan dengan masalah penelitian. Dan ringkasan tinjauan literatur/kerangka teori

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memaparkan lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian, metode yang digunakan, serta subjek penelitian yang meliputi penentuan populasi dan sampel, termasuk jumlah sampel dan teknik pengambilan data. Instrumen penelitian yang dipakai adalah kuesioner. Pada bagian akhir, dijelaskan bahwa metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis linier berganda

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil pengumpulan data penelitian, hasil analisis data, serta hasil uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan pengujian hipotesis. Selain itu, bab ini juga membahas pengolahan data dan interpretasi hasil pengujian hipotesis.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi penutup yang memuat kesimpulan dan saran bagian akhir memuat daftar acuan.

