

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara berkembang (Lestari Yuli Tri et al., 2022) Dan terus berupaya dalam pembangunan negara di setiap aspeknya. Sumber daya keuangan yang memadai diperlukan untuk mencapai pembangunan nasional. Pembiayaan pembangunan nasional tetap diprioritaskan oleh pemerintah, khususnya melalui eksplorasi banyak sumber keuntungan pemerintah. Menurut (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021) ada beberapa jenis penerimaan negara yang telah meningkat dan berkontribusi pada peningkatan tersebut, yaitu pajak, bea cukai, dan penerimaan negara bukan Pajak (PNBP) seperti minyak dan gas, minyak sawit, dll. Ditinjau dari berbagai jenis penerimaan negara, departemen perpajakan merupakan sumber penerimaan terbesar dalam penyelenggaraan keuangan pemerintah. Kepatuhan wajib terhadap kewajiban pajak terkait erat dengan peningkatan penerimaan pajak. Oleh karena itu, sangat penting untuk mendukung pertumbuhan ekonomi negara. Namun pada kenyataannya, tidak semua wajib pajak sepenuhnya patuh membayar pajak. Banyak wajib pajak tetap tidak mengikuti peraturan perpajakan yang berlaku. Indonesia mungkin tidak memenuhi target penerimaan pajaknya karena tidak mematuhi kewajiban pajak.

Pajak saat ini merupakan salah satu sumber pendapatan negara dan mempunyai potensi besar untuk mendukung program kerja pemerintah dalam melaksanakan inisiatif transformasi untuk mencapai tujuan pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, Pajak dapat didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan dimanfaatkan untuk kepentingan negara demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Naning Puji Rahayu, 2017). Kita dapat mengambil kesimpulan bahwa pajak ini sebenarnya merupakan pungutan wajib yang memaksa. Karena sifatnya yang memaksa, orang biasanya menganggapnya sebagai beban sehari-hari dan berusaha menghindarinya. Oleh karena itu pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus berupaya meningkatkan target penerimaan pendapatan negara dari sektor perpajakan. Pengaruh pajak dalam menopang pembiayaan, penyelenggaraan, dan pembangunan nasional suatu negara memerlukan dukungan berupa kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Dengan mewajibkan pembayaran pajak, masyarakat juga memberikan dukungan dalam bentuk kontribusi pendapatan yang sangat besar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Jumlah wajib pajak di Indonesia terus meningkat setiap tahun. Namun peningkatan ini tidak sebanding dengan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Masalah kepatuhan ini menjadi salah satu penghalang bagi pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Selain itu,

pemerintah harus terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak dengan memperkuat kepatuhan wajib pajak. Salah satu cara yang dapat dilakukan pemerintah untuk memaksimalkan penerimaan pajak adalah dengan menerapkan sistem *self assessment*, yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak mulai dari menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya Menurut (Nurmantu Safri, 2005). Sistem *self assessment* dapat diterapkan ketika fiskus berkomunikasi dengan wajib pajak untuk meningkatkan jumlah pajak yang mereka bayar.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tingkat pengetahuan mereka tentang perpajakan. Semakin tinggi tingkat pendidikan dan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak, semakin mudah mereka memahami peraturan perpajakan serta semakin patuh dalam menjalankan kewajibannya dan membayar pajaknya secara teratur dan tepat waktu. (Juliana Kesaulya & Semy Pesireron, 2019).

Sebuah penelitian (Mianti Fryli Yosy & Budiwitjaksono Setyo Gideon, 2021) menemukan bahwa banyak wajib pajak tidak memahami undang-undang perpajakan dan beberapa bahkan tidak tahu undang-undang yang berlaku saat ini. Sebaliknya, komponen utama yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah literasi pajak. Literasi pajak dapat didefinisikan sebagai pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang pajak, yang dapat diperoleh melalui pendidikan formal maupun informal. Semakin banyak yang tahu wajib pajak tentang kewajibannya, semakin sadar mereka akan memenuhi kewajiban pajak mereka.

Karena Pelayanan dibidang perpajakan dapat dianggap sebagai layanan yang diberikan kepada individu yang wajib pajak, maka kualitas pelayanan mungkin membantu kepatuhan perpajakan. Oleh karena itu, menurut (Pramesdian Ridayaning, 2018) fiskus diharapkan dapat membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan memberikan layanan prima dan saran yang tepat waktu. Pelayanan fiskus yang baik meliputi sifat ramah, sabar, sopan santun, cepat, teliti, responsif dan siap membantu. Selain itu, komunikasi fiskus harus dilakukan dengan cara yang baik, menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami, serta mendengarkan masukan atau keluhan dari wajib pajak. Hal ini akan menciptakan kenyamanan bagi wajib pajak dan diharapkan dapat mendorong mereka untuk lebih patuh. Untuk mencapai hal tersebut, kualitas pelayanan dan komunikasi aparat pajak harus terus meningkatkan fiskus. Banyak instansi saat ini bersaing untuk meningkatkan kualitas layanan karena pelayanan yang baik akan berdampak positif pada penjualan produk dan meningkatkan pendapatan instansi atau perusahaan. Hal ini juga berlaku bagi aparat pajak dalam meningkatkan kualitas layanan mereka kepada wajib pajak.

Upaya Dirjen Pajak untuk mendidik masyarakat terutama wajib pajak, tentang pajak dikenal sebagai sosialisasi pajak. Ini mencakup pemahaman tentang peraturan, prosedur perpajakan, dan metode yang sesuai. Dirjen pajak berusaha keras melalui penyuluhan dan sosialisasi untuk memastikan wajib pajak memahami informasi tersebut dengan baik. Untuk mencapai sebuah tujuan ini, bersosialisasi harus dilakukan secara efektif dan rutin untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang perpajakan serta meningkatkan

kesadaran mereka, agar memenuhi kewajiban wajib pajak. Sosialisasi yang efektif sangat berperan serius untuk memperkenalkan perpajakan sebagai bagian integral dari kehidupan bangsa dan negara serta memberikan pemahaman tentang pentingnya membayar pajak (Siahaan Stefani & Halimatusyadiah, 2018). Menurut (Wiberungan Lidya Oktaviane, 2013) sosialisasi pajak bisa dilakukan dengan penyuluhan. Kegiatan penyuluhan dan pelayanan pajak memiliki peran krusial dalam mengenalkan pajak sebagai elemen penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tujuan sosialisasi ini adalah untuk menjelaskan kepada masyarakat mengenai pentingnya kewajiban membayar pajak.

Menurut (Brata Dio Januar et al., 2017) variabel pelayanan fiskus memiliki efek positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Farisi Islami et al., n.d.) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu (Luh Chintya Dewi et al., 2023) Menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Studi menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat jika sosialisasi perpajakan ditingkatkan.

Kepatuhan perpajakan berarti mereka harus memenuhi semua hak dan kewajiban mereka terkait pajaka. Selain itu, Kepatuhan ini menunjukkan tanggung jawab wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan pajak yang tinggi merupakan salah satu bukti bahwa wajib pajak memiliki sikap positif memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan memberikan kepercayaan penuh kepada mereka

untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sambil fiskus pajak mengawasi pelaksanaannya. Pajak merupakan kontribusi memaksa masyarakat kepada negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran (Tanilasari Yessica & Gunarso Pujo, 2017).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perbedaan hasil penelitian pada beberapa studi mengenai variabel yang sama menunjukkan adanya kesenjangan dalam riset. Oleh karena itu untuk menemukan solusi terbaik dan menjembatani kesenjangan riset tersebut, diperlukan upaya lebih lanjut dalam penelitian. Pelayanan yang baik dan maksimal kepada wajib pajak akan meningkatkan kepuasan mereka. Menurut (Rangkuti Freddy, 2012) kepuasan dapat diukur dari dua faktor : kepuasan wajib pajak diharapkan oleh negara sebagai hasil dari pelayanan fiskus yang optimal, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Kepuasan wajib pajak meningkatkan kepatuhan menurut penelitian seperti (Sari & Erawati, 2018), (Hendri & Boru Hotang, 2019), dan (Harlim, 2019).

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat mengalami Peningkatan atau penurunan tergantung pada berbagai faktor, seperti kurangnya pengetahuan tentang perpajakan, kualitas pelayanan yang tidak memadai, dan minimnya sosialisasi kepada wajib pajak. Faktor-faktor ini dapat memengaruhi tingkat kepatuhan. Untuk mengatasi ketidakpatuhan beberapa langkah, yang dapat diambil meliputi peningkatan pengetahuan perpajakan di kalangan wajib pajak perbaikan dan pemeliharaan kualitas pelayanan, serta pelaksanaan sosialisasi baik melalui media online maupun offline termasuk media cetak dan non cetak.

Tabel I.1
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
di KPP Pratama Mamuju 2019-2023

No	Tahun	Jumlah
1	2019	18.929
2	2020	21.008
3	2021	27.653
4	2022	23.348
5	2023	25.316

Berdasarkan tabel I.2, terlihat bahwa dari tahun 2019 hingga 2023 terdapat peningkatan jumlah wajib pajak yang patuh di KPP Pratama Mamuju. Namun, jumlah wajib pajak yang patuh turun menjadi 23.348 pada tahun 2022. Sebaliknya, kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Mamuju meningkat kembali menjadi 25.316 wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya pada tahun 2023.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus pada wajib pajak KPP Pratama Mamuju)”**.

B. Rumusan Masalah

Dengan demikian, jelas bahwa fokus utama kantor pelayanan pajak adalah upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak individu. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa temuan dari satu penelitian berbeda dari yang lainnya. Akibatnya, pertanyaan penelitian yang akan dipelajari adalah :

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Mamuju
2. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Mamuju
3. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Mamuju
4. Apakah pengetahuan perpajakan, pelayanan pajak, dan sosialisasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Mamuju

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah diuraikan, tujuan penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Mamuju
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Mamuju
3. Untuk mengetahui apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Mamuju

4. Untuk mengetahui apakah pengetahuan perpajakan, pelayanan pajak, dan sosialisasi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Mamuju

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi kantor pelayanan pajak pratama

penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada pihak fiskus pajak dan meningkatkan kualitas layanan serta memperluas sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan atau wasasan wajib pajak.

2. Bagi pihak Pembaca dan Penulis sendiri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna untuk memperluas pemahaman mengenai persepsi wajib pajak serta meningkatkan kemampuan berfikir yang lebih progresif melalui penelitian ini. Selain itu, hasil penelitian ini juga berfungsi sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata (S1) pada program studi Akuntansi Perpajakan Fakultas Ekonomi, Universitas MH Thamrin.

3. Bagi penelitian lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang bermanfaat sebagai bahan kajian untuk penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya dalam bidang akuntansi dalam bidang akuntansi perpajakan.

Sebagai kontribusi bagi wajib pajak untuk lebih memahami perpajakan dan menyadari pentingnya pajak dalam pembangunan serta kemakmuran negara.

E. Sistematika Penelitian

Setiap bab memiliki pembahasan yang disusun secara sistematis yang bertujuan untuk memberikan gambaran lebih luas tentang topik yang akan dibahas dalam tulisan ini. Pembagian pembahasan ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, keuntungan dari penelitian, dan proses penulisan sistematis dibahas dalam bab ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini memberikan penjelasan tentang teori-teori yang terkait dengan topik penelitian, serta referensi ke buku-buku dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan subjek penelitian. Selanjutnya, rangkuman tinjauan pustaka, atau kerangka teori, dikembangkan menjadi kerangka konsep atau pemikiran. Pada kerangka pemikiran, hubungan antar variabel penelitian digambarkan. Bagian terakhir mengandung hipotesis yang menjelaskan tujuan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini ada penjelasan tentang lokasi dan waktu penelitian, metode yang digunakan, subjek penelitian, populasi penelitian, jumlah sampel yang digunakan, dan teknik pengembalian data. Metode penelitian adalah kuesioner. Pada bagian akhir, kami akan membahas metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini. Metode ini dikenal sebagai analisis linier berganda.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dari pengambilan dan analisis data penelitian serta uji Validitas, Realibilitas, Normalitas, Heteroskedastistas, Multikolinearitas dan, Hipotesis. Ini juga membahas hasil pengolahan data dan uji hipotesis.

BAB V KESIMPULAN SARAN

Bab 4 menampilkan hasil penelitian dan rekomendasi untuk kesimpulan.